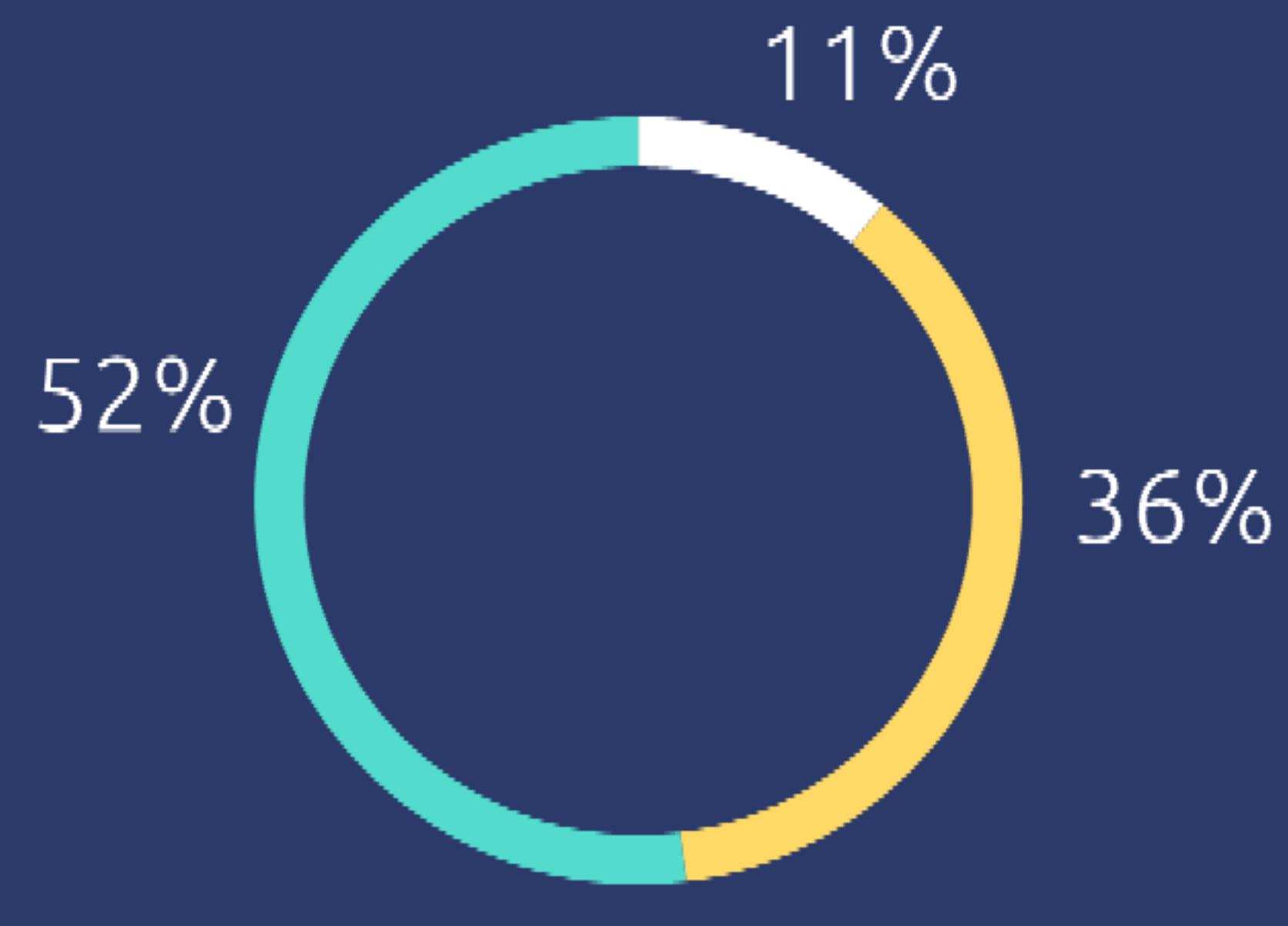
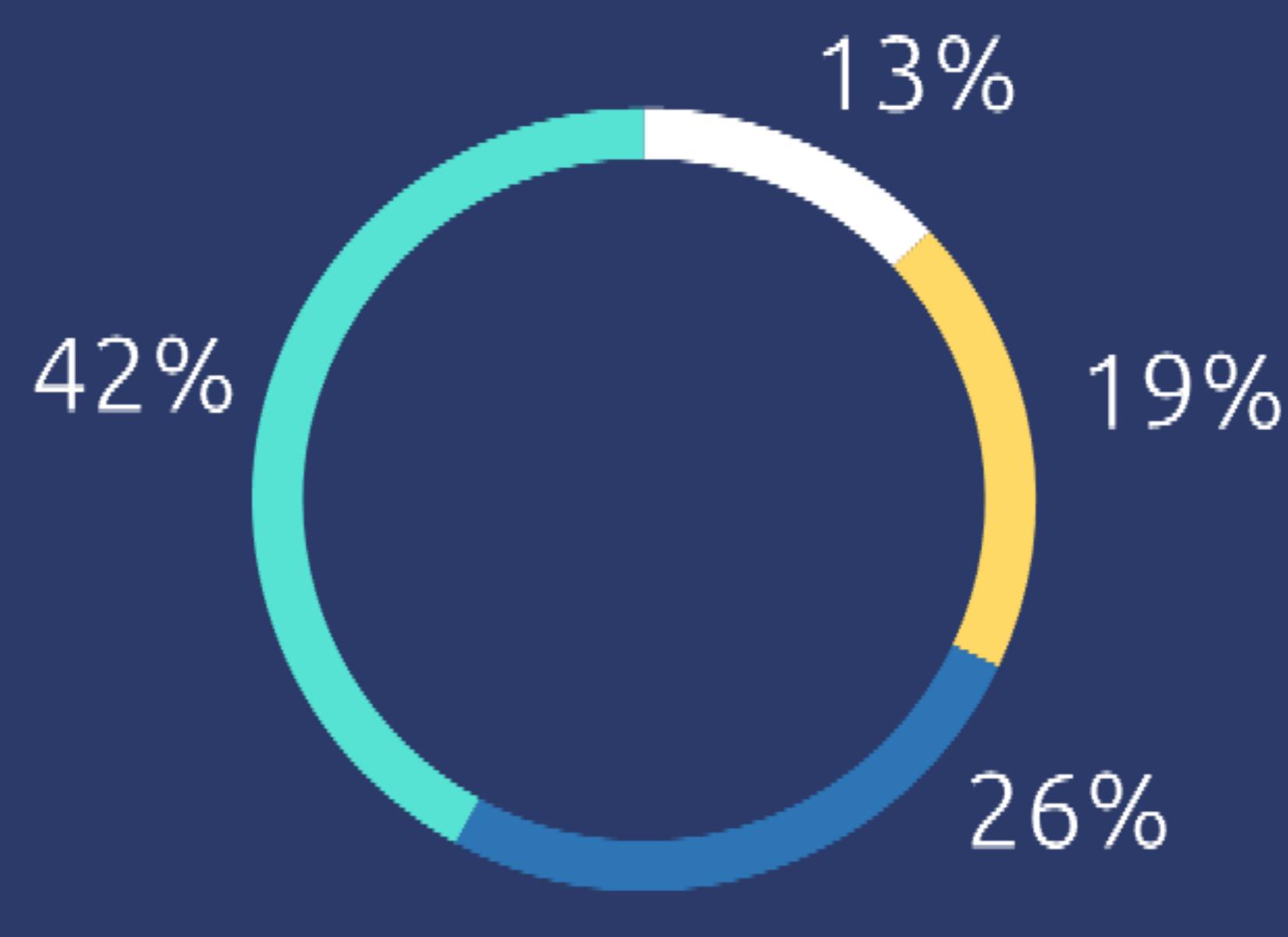


КАК МАЛЫЙ БИЗНЕС ОБЕСПЕЧИВАЕТ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

Есть ли у вас стандарты общения с клиентами?



Храните ли вы историю общения с клиентами?

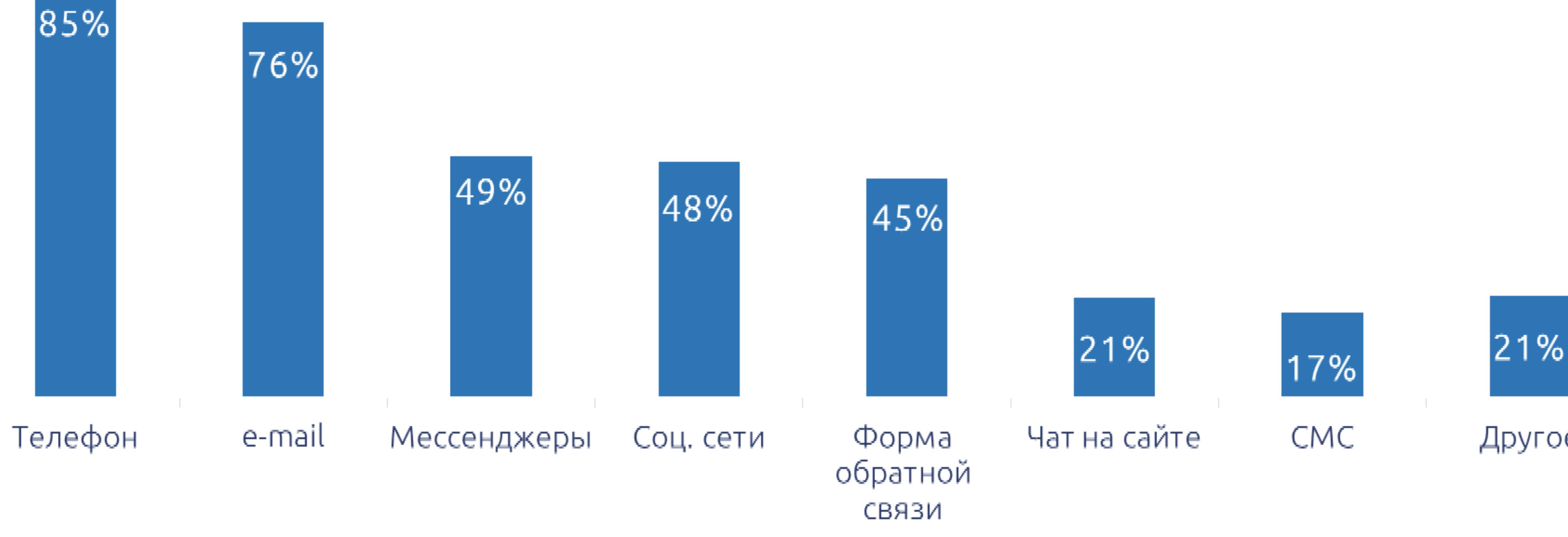


Респонденты – интернет-магазины продуктов питания, строительных материалов, одежды, техники, компании, оказывающие услуги (от маркетинга до перевозок)

В опросе приняло участие около 180 интернет-компаний

Как вы принимаете обращения от клиентов?

(можно было выбрать несколько вариантов ответов)



Обращения – вопросы, заказы, жалобы и т.д.

Несколько компаний принимают обращения через форум на сайте

Что главное при общении с клиентами?

(можно было выбрать несколько вариантов ответов)



Большинство компаний получают 50-300 обращений в месяц

Обрабатывают обращения клиентов 1-3 оператора.

Всегда ли прав клиент?

ДА 57%
НЕТ 43%

Пойдете на уступки при нестандартной просьбе клиента?*

31%
2%

Поощряйте ли вы лояльных клиентов?

92%
8%

Стараетесь ли вы удивить клиентов?

61%
39%

Компании стараются удивить клиентов подарками, скоростью доставки, скидками, акциями

*67% респондентов выбрали вариант «Смотря что за просьба это будет»

Трудные моменты в общении с клиентами

39%

Их нет, мои клиенты лучшие 😊

- Клиенты смотрят не на качество товара/услуги, а на цену - 27%
- Клиенты не видят очевидной информации на сайте – 11%
- Клиенты просят скидки – 5%