

Менеджер Лояльности

Возвращайте недовольных. Мобилизуйте лояльных

Повышайте качество клиентского сервиса, эффективность фронт-персонала, ценность клиентской базы.



- Получайте достоверную информацию о клиентском опыте.
- Эффективно контролируйте соблюдение фронт-персоналом стандарта обслуживания.
- Интегрируйте систему управления качеством клиентского сервиса с CRM и Программой Лояльности.

- 1. Повышение лояльности клиентов и сотрудников.** Обеспечивается возможностью более эффективно управлять как клиентским опытом, так и восприятием сотрудниками корпоративных услуг.
- 2. Повышение продаж.** Достигается возможностью более эффективно обеспечивать выполнение фронт-персоналом стандарта обслуживания и продаж.
- 3. Увеличение капитализации компании.** Обеспечивается возможностью увеличить ценность клиентской базы.

Менеджер Лояльности = Менеджер Качества + ваша Программа Лояльности



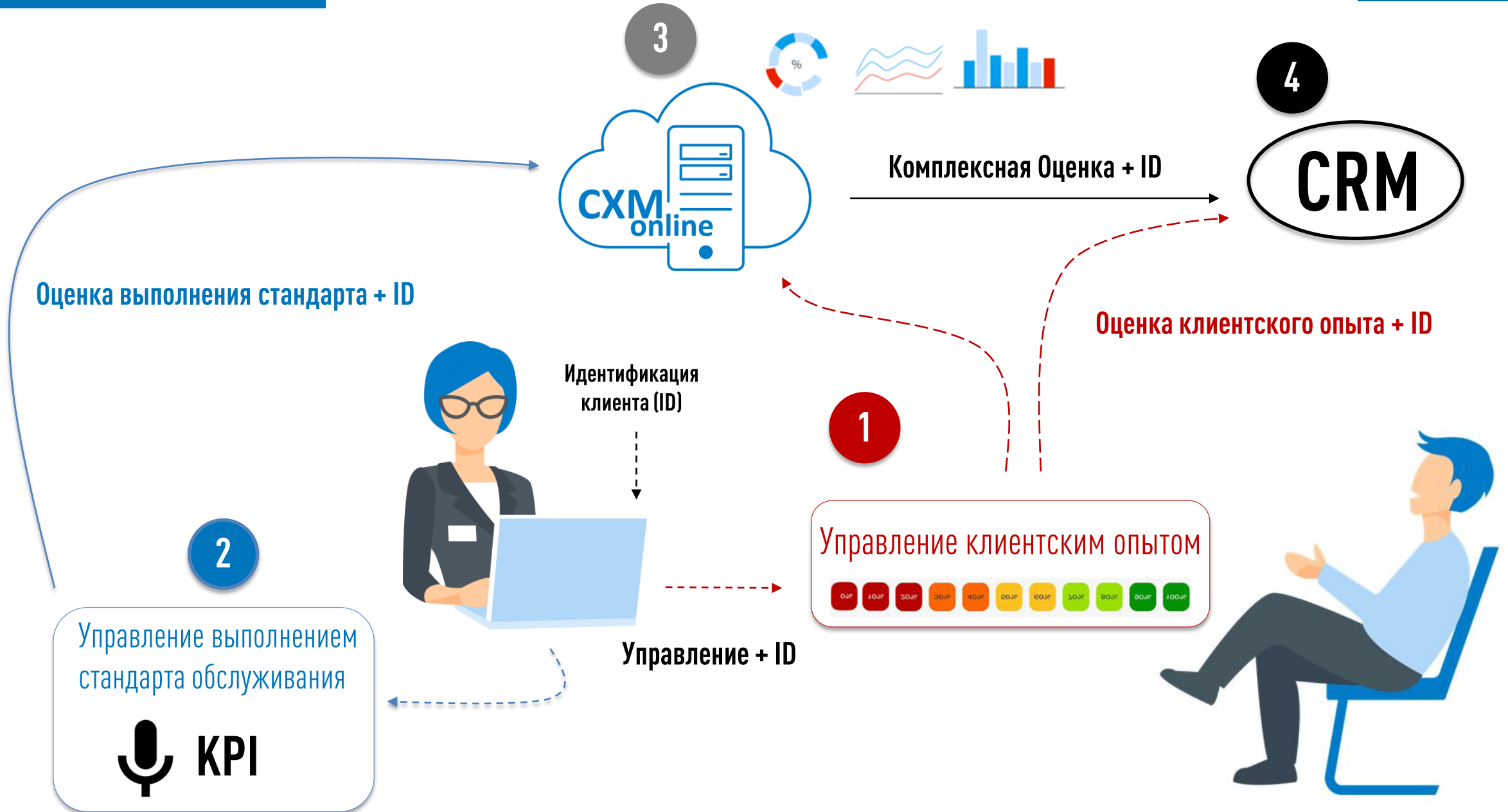
Управление **КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ** + Управление **выполнением стандарта обслуживания**



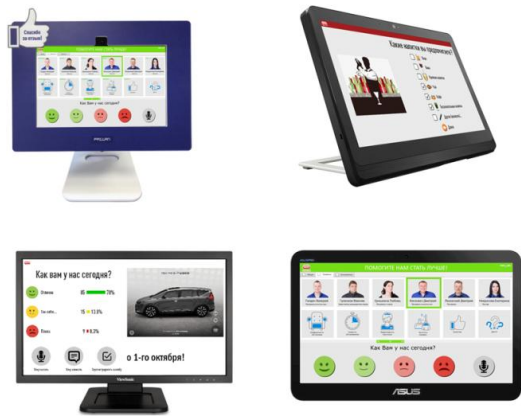
- Управление с использованием **Кнопок**
- Управление с использованием **Сенсоров**
- Управление с использованием **Видеоаналитики**
- Управление с использованием **Аудиоаналитики**



- Управление с использованием **Диктофонов (бейджей)**
- Управление с использованием **Аудиорегистраторов**
- Управление с использованием **Аудиоаналитики Online**



1. УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ



Сенсорные продукты:

1. Сенсорный Фронт Мотиватор; [описание ...](#)
2. Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер; [описание ...](#)
3. Объединенный Пост Качества; [описание ...](#)



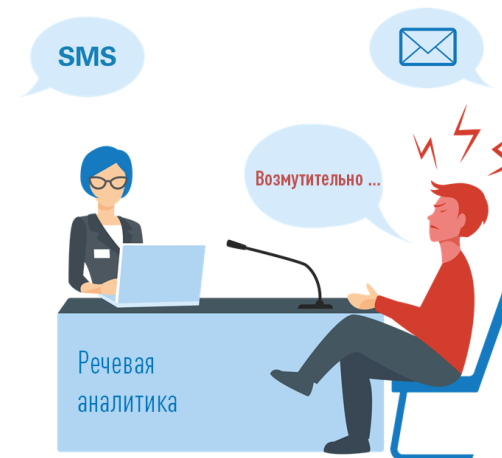
Продукты на основе видеоаналитики:

1. Монитор Эмоций; [описание...](#)
2. Терминал HAPPY-SMILE; [описание...](#)
3. Датчик Эмоционального Отклика.



Кнопочные продукты:

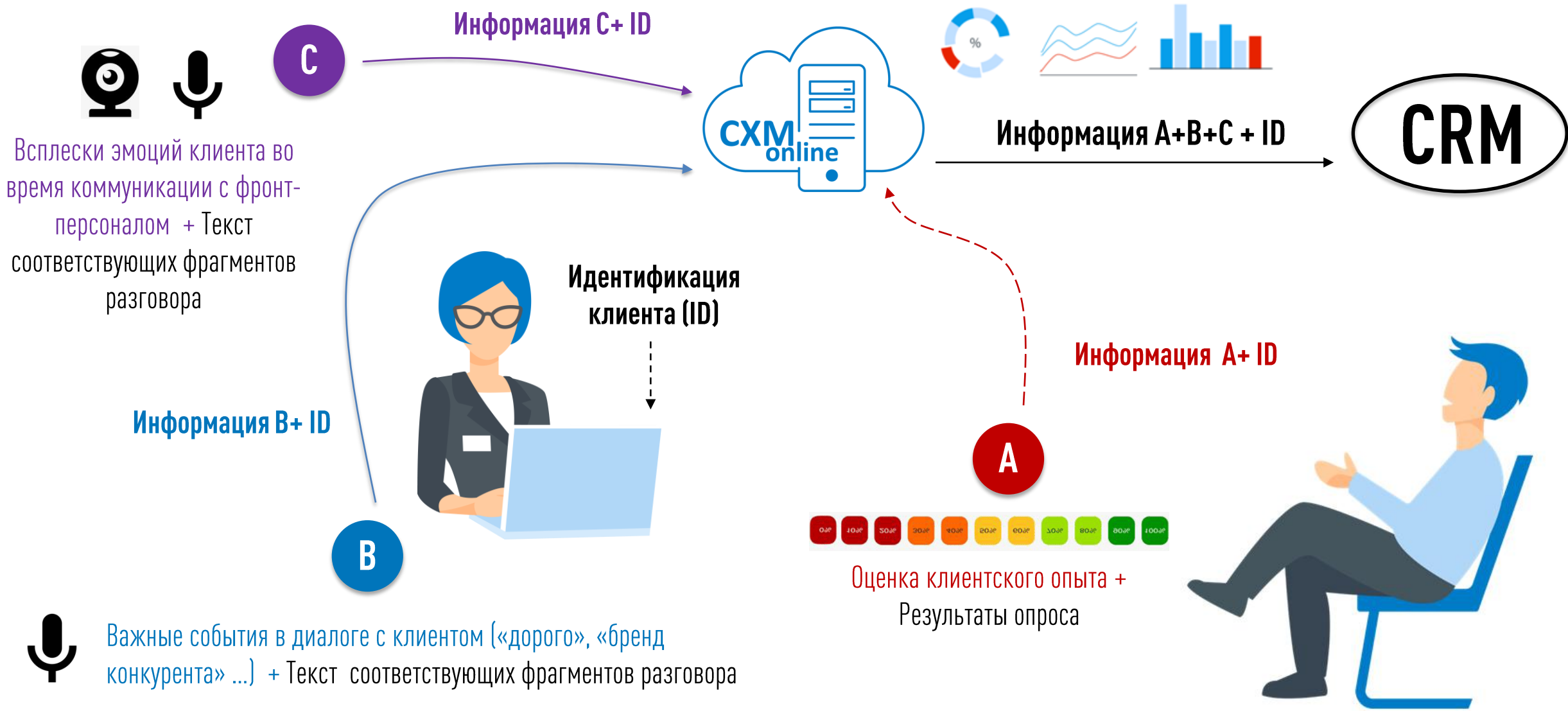
1. Серия продуктов Кнопка Лояльности СТАРТ: [КЛС-2XX](#), [КЛС-500](#), [КЛС-325](#), [КЛС-301](#).
2. Серия продуктов Кнопка Лояльности ЛАЙТ; [описание ...](#)



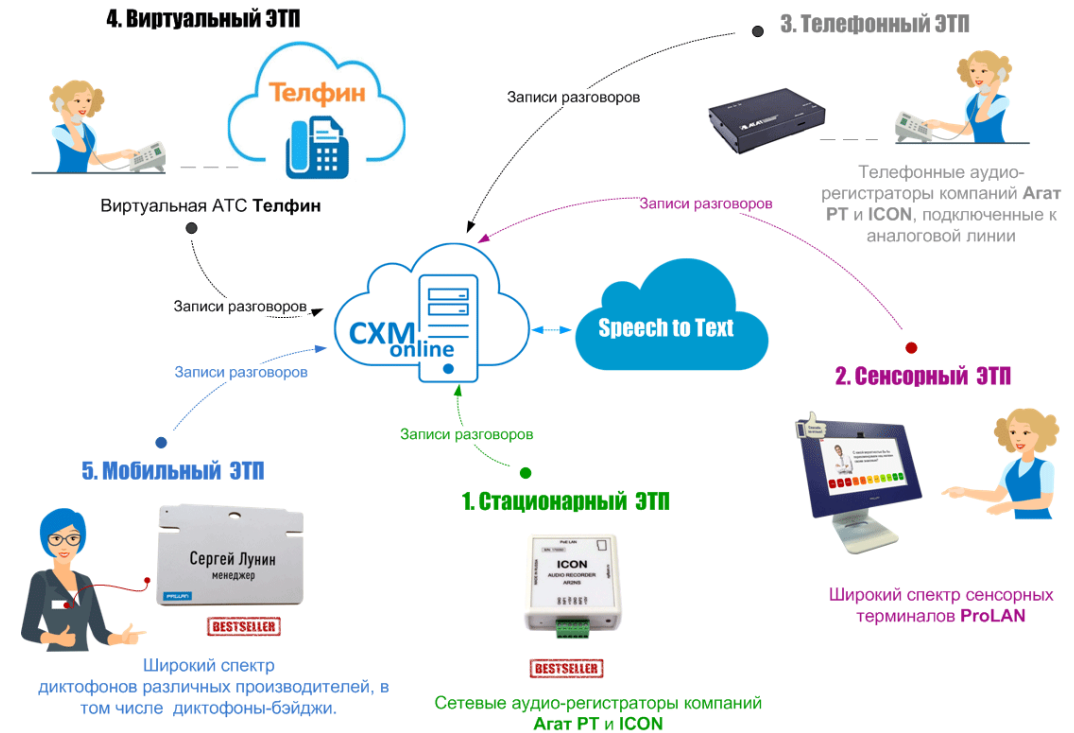
Продукты на основе аудиоаналитики:

1. Бесконтактный Датчик Инцидентов; [описание ...](#)
2. Бесконтактный Терминал Обратной Связи; [описание ...](#)
3. Бесконтактный Монитор Впечатлений; [описание ...](#)

АРХИТЕКТУРА РЕШЕНИЯ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ



2. УПРАВЛЕНИЕ ВЫПОЛНЕНИЕМ СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ



Электронный Тайный Покупатель; [подробнее ...](#)

3. CXM ONLINE: АГРЕГАЦИЯ ДАННЫХ, АНАЛИТИКА, УПРАВЛЕНИЕ

The screenshot shows the CXM ONLINE website interface. At the top, there is a navigation bar with the company name 'CXM ONLINE', menu items like 'Применение', 'Стоимость', 'Услуги', and 'Как пользоваться', a phone number '(495) 660-97-68', a 'Войти' button, and the PRILAN logo. The main content area features a blue background with the headline 'Для повышения качества клиентского сервиса и продаж.' and a sub-headline 'Облачное решение для управления воспринимаемым качеством обслуживания, эмоциональной лояльностью клиентов, эффективностью фронт-персонала и конверсией.' Below this is a 'Узнать стоимость' button and the text 'Customer eXperience Management (CXM)'. In the center, a laptop displays a dashboard with several key performance indicators (KPIs) in circular gauges: Net Promoter Score (NPS) at 35.6, Like-Index продаж at 31, Консультация покупателем at 27, and Соподарности программ at -42.9. Each KPI card includes a 'За всё время' dropdown, a 'Подразделение' dropdown (set to 'Магазины на Среднем'), a 'POS' dropdown (set to 'Все POS'), and a 'подробная статистика' button. The dashboard also shows partial views of Customer Satisfaction Index (CSI), Customer Effort Score (CES), and Emotional Loyalty Index (ИЭЛ).

[Подробнее ...](#)

1+2+3 = МЕНЕДЖЕР КАЧЕСТВА

PRILAN

Информация

Результат: Продажи



Касса

Процесс:

Выполнение стандарта обслуживания (продаж)



Анализ коммуникаций с клиентами

Результат: Лояльность



Опросы. Обратная связь от клиентов

Тактика



Обучение и мотивация персонала



Соответствие услуг ожиданиям клиентов



Стандарт обслуживания (продаж)

Действия

[Подробнее ...](#)



Кликните и посмотрите архитектуру решения для вашего бизнеса



подробнее

I. Автономная точка обслуживания и продаж с прилавком (фастфуд, кофейня, магазин с прилавком и т.п.)



подробнее

II. Крупный магазин с продавцами-консультантами в зале (одежда, обувь, автозапчасти, электроника, алкоголь и т.п.)



подробнее

III. Магазин формата Самообслуживание (продукты)



подробнее

IV. Офис обслуживания клиентов (автосервис, банк, страховая компания, МФЦ)



подробнее

V. Многопрофильная клиника



подробнее

VI. Классический ресторан (со столиками)



подробнее

VII. Небольшой магазин с продавцом-консультантом в зале (одежда, обувь, алкоголь и т.п.)



подробнее

VIII. Аптека и аналогичные точки продаж с прилавком

Может использоваться любая CRM-система. Требуется разработка соответствующего модуля интеграции с CRM.
Модулей «из коробки» в настоящее время нет.

Кейсы ...

Красная Кнопка. Зажги персона

https://r-button.com

КРАСНАЯ КНОПКА

ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ ТЕХНОЛОГИИ КАК КУПИТЬ ПОДДЕРЖКА МЕТОДИКА **КЕЙСЫ** CRM ONLINE

Тел: +7 (495) 640-22-72

PROLAN

Зажги персонал. Включи клиентов

Управляйте качеством обслуживания

Кнопка Лояльности – это система оценки качества обслуживания и управления лояльностью клиентов, основанная на непрерывном измерении их удовлетворённости качеством полученных услуг.

ПОМОГИТЕ НАМ СТАТЬ ЛУЧШЕ!

Пожалуйста, оцените качество моей консультации

Хорошо Затрудняюсь ответить Плохо

Подробнее →

УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ КЛИЕНТА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПЕРСОНАЛА НАГРУЗОЧНЫЙ МОНИТОРИНГ СЕТИ КНОПКА ПОМОЩИ ITSM

Красная Кнопка — решения для Бизнеса и IT

Красная Кнопка – это комплекс решений на единой технологической платформе. Красная Кнопка поможет вам повысить качество обслуживания клиентов, лояльность клиентов, эффективность персонала, улучшить качество ITSM.

P.S. Берегите клиентов





Внедрите голосовое управление сенсорными устройствами:

1. Уменьшите риск заражения клиентов вирусными инфекциями.
2. Обеспечьте клиентам удобства поиска и ввода информации в сенсорные терминалы.
3. Обеспечьте людям с ограниченными возможностями дополнительное удобство при использовании сенсорных устройств.

Сегодня большинство современных домов оснащены пандусами для инвалидов. В подъезде может не быть ни одного инвалида, но пандус там все равно есть, т.к. это проявление заботы о жильцах.

Голосовое управление - это "пандус" для клиентов, испытывающих дискомфорт от прикосновения к экранам сенсорных терминалов в общественных местах. [Даже если таких клиентов меньшинство, голосовое управление должно быть, т.к. проявление заботы о клиентах.](#)



[Подробнее ...](#)

Возможность выполнять операции, **не прикасаясь к экрану**