

تجربه مشتری

Customer Experience

محمد علی قنادیان

Qannadian@iccs24

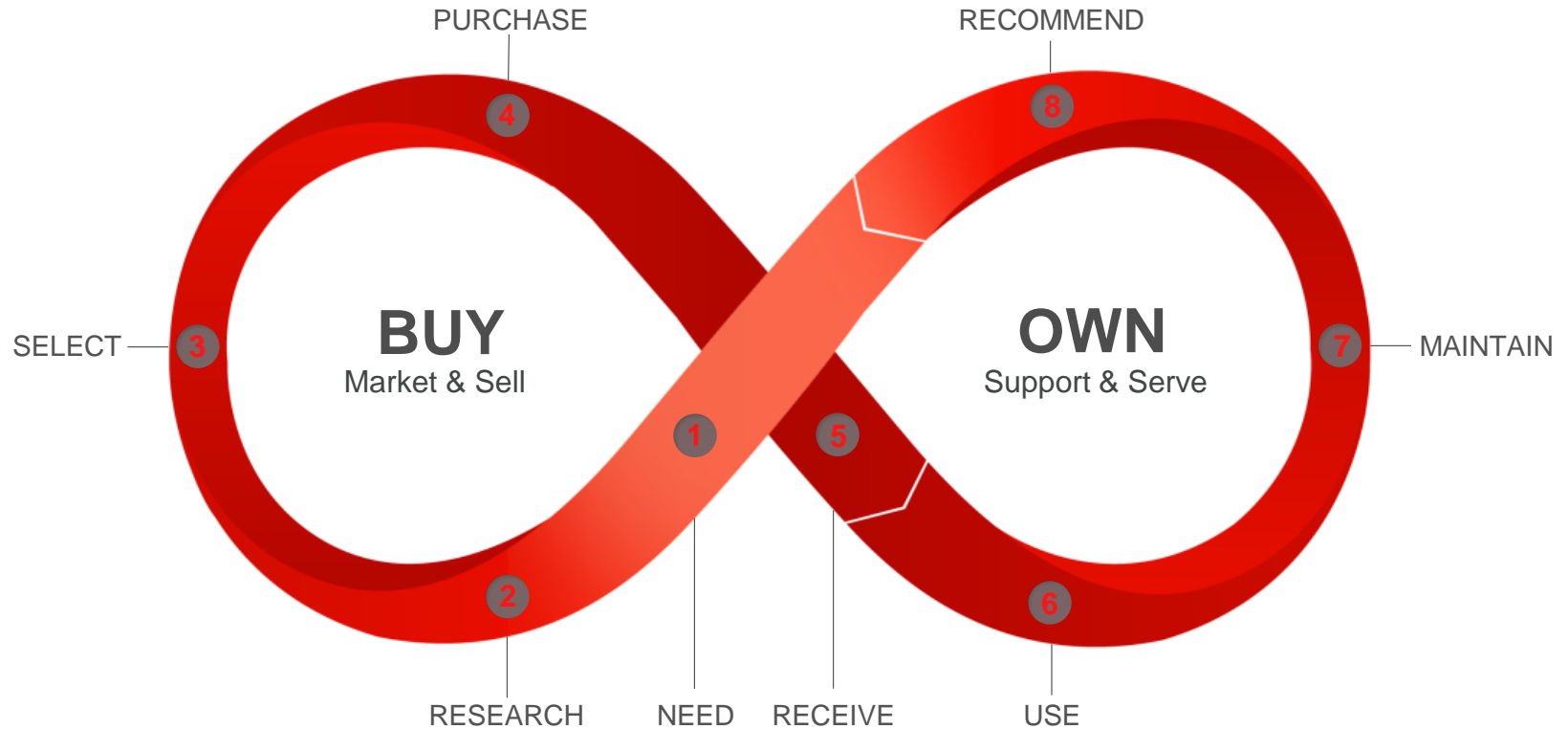
نکات مهم در ایجاد تجربه مشتری

- ۱- نیاز مشتریان خود را بشناسید
- ۲- شاخص های اندازه گیری مشتریان را شناسایی کنید
- ۳- خواص برند خود را بشناسید
- ۴- چالشهای بازار و فرصتها را بشناسید

۱- نیاز مشتری



The Customer Lifecycle

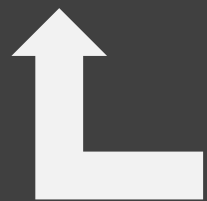


با احساس مشتری تماس بگیرید

Connect at an emotional level

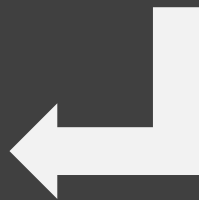


attitudes drive behaviors deliver results



influence

experiences



۲- اندازه گیری



چه چیز را باید اندازه بگیریم

■ میزان رضایت مشتری

■ میزان پیشبرد مشتری

■ میزان تاثیر و تلاش مشتری

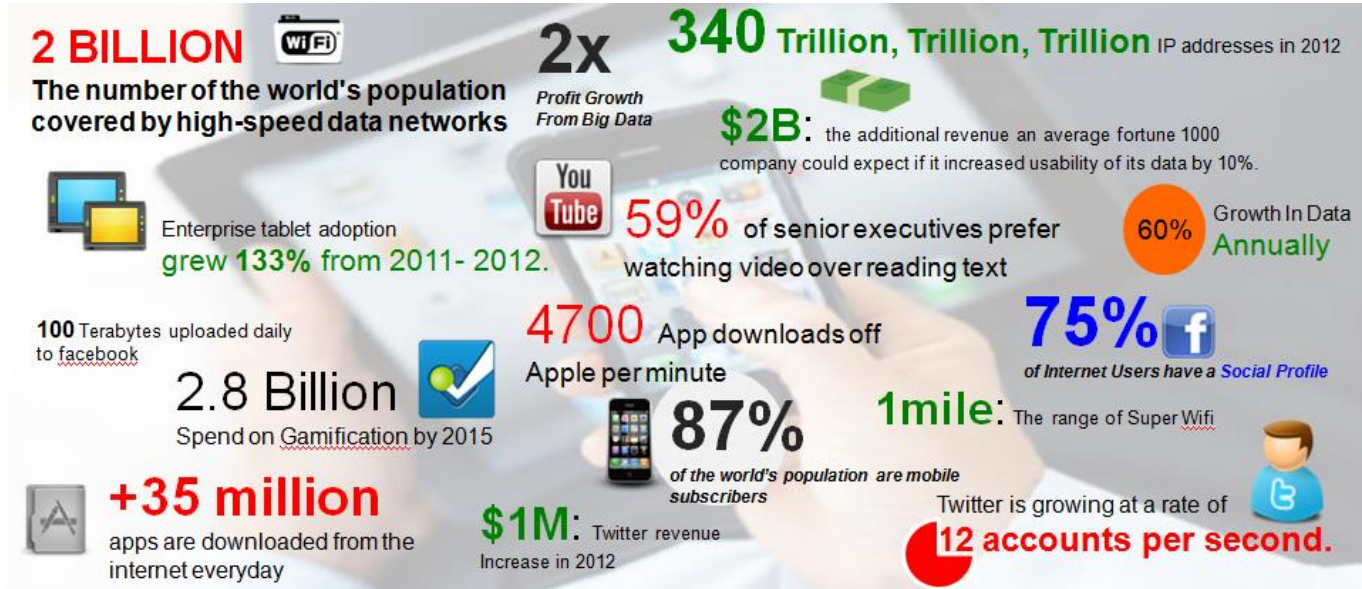
٣- خواص برنڈ



۴- گرایش‌ها



انفجار تکنولوژی



Social

Mobile

Data

Cloud



More Options

More Access

More Influence

برند شما در مرکز تماس آزمایش می شود

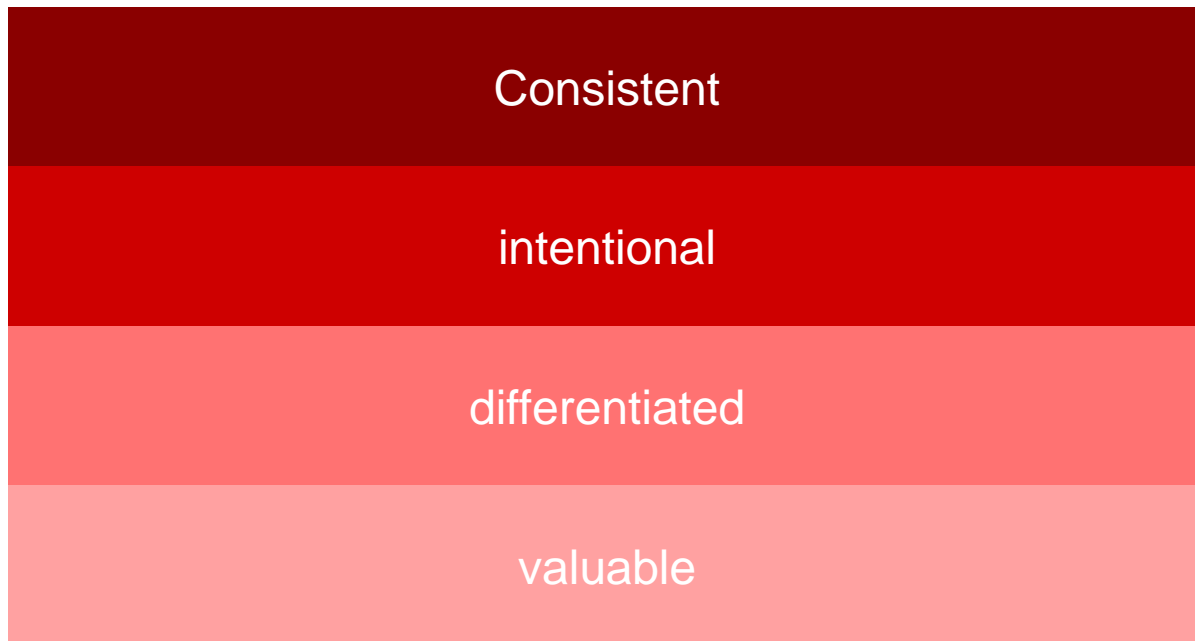
Your Brand on trial in the Contact Center

■ مدیریت تجربه مشتریان یعنی یک انتخاب استراتژیک برای ایجاد یک مزیت خاص برای مشتریان و حس متمایز نسبت به دیگران

- Managing customer experience is a complex undertaking , which requires strategic choices to be made new competencies to be developed and the management will be execute

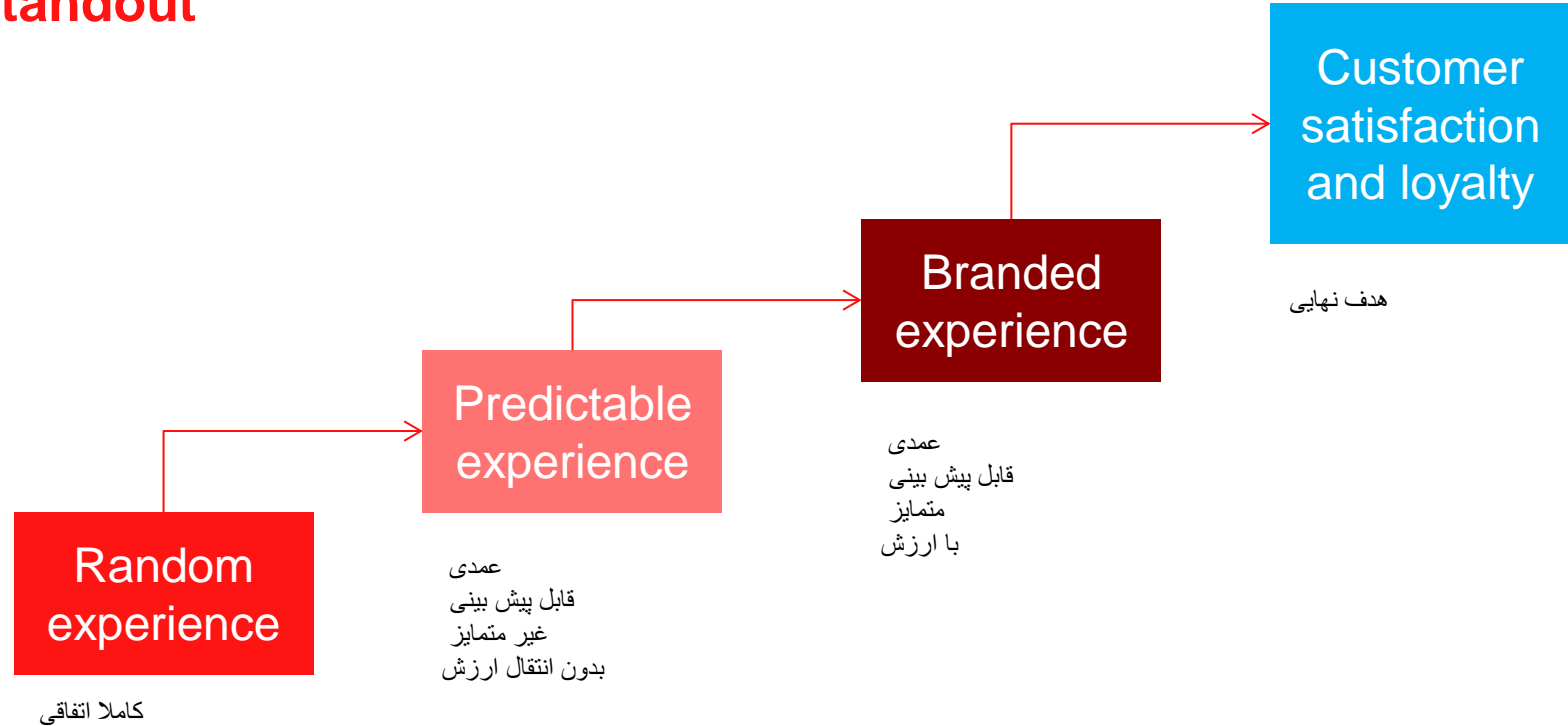
مدیریت تجربه مشتری در مراکز تماس

Customer Experience Management in Contact Center



چگونه تجربه مشتری مستقر می شود

How to be a customer experience standout



طراحی تجربه مشتری در مراکز تماس

Designing the new experience – routine transaction in a contact center

تاثیر اولیه

زمان انتظار

برآورده کردن
خواسته مشتری

خروج از
مرکز تماس



هسته

پیغام خوشامد گویی
مناسب و تاثیر گذار

موزیک مناسب و یا
پیغامهای به جا

برخورد درست
کارشناس و فرایند
درست

خداحافظی به یاد
مانندی

تمایز

ارتباط با نقطه مناسب (مهارت
و مشتری ویژه)
پیغام کوتاه و مفید

پیش بینی زمان انتظار
کاهش زمان انتظار
ایجاد آپشن های مختلف

اطلاعات کامل و به روز
سرعت در برآورده کردن
خواسته
تمرکز بر خواسته مشتری
پیشنهادات متنوع برای
مشتریان

پیگیری مشتری از طریق
Email , SMS ...

ابزار

IVR
CTI
Auto ATT

Call back
IQ
IR

CRM
Multi point
Speech
Recognition

Feedback

واقعاً چه اتفاقی در مرکز تماس می افتد

It really does happen in the contact center



■ با تشكر

■ محمد على قناديان

■ Qannadian@iccs24.com

■ www.iccs24.com