

The background features several abstract, colorful shapes and spheres. In the top left, there is a large green curved shape with a fine, woven texture, accompanied by a small blue and white globe and a small purple sphere. In the top right, a large purple oval with a fine, woven texture is prominent, surrounded by several small red spheres and a light blue oval. In the bottom right, a large red curved shape with a fine, woven texture is visible, along with a small blue sphere and a larger red sphere. The overall composition is dynamic and modern.

**ОТ VISION К EXECUTION:
ПРАКТИЧЕСКИЙ КОНСТРУКТОР
РАБОТАЮЩЕЙ СХ-СТРАТЕГИИ**

Татьяна Соколенова

Руководитель клиентского опыта
вертикали Недвижимость

 **Avito Недвижимость**



Мой опыт

10+ лет в клиентском сервисе

7+ лет в клиентском опыте



Avito

Head of Customer Experience



Delimobil

Head of Customer Support



Lemana Pro

Director of Customer Experience Lemana Pro



Mango Telecom

Team Lead support



Yandex

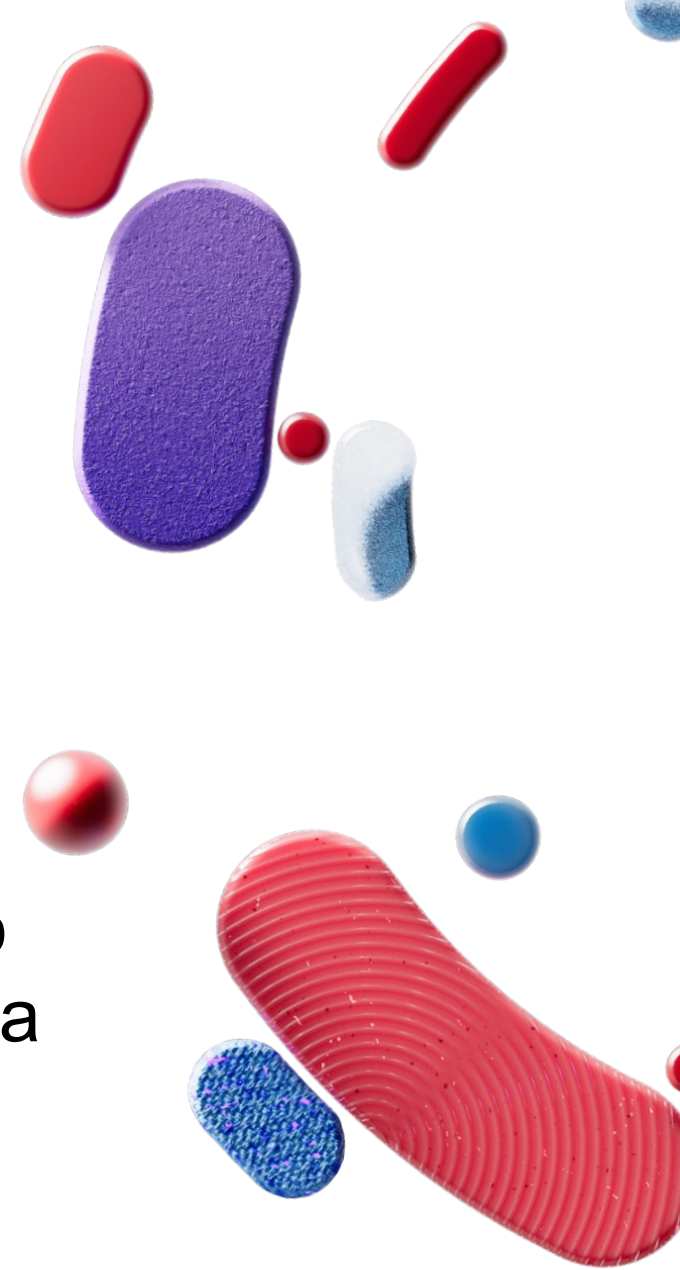
Head of Department

Руководитель по клиентскому опыту - обычный человек



это тоже я (справа на фото)

- ♥ Играю на барабанах
- ♥ Преподаю студентам
- ♥ Воспитываю эстонскую гончую и сиамского кота



Разомнемся?

Отсканируйте QR-код или
перейдите на

play.myquiz.ru

Введите код

01018503



Что такое стратегия?



*Ваш навигатор
в хаосе
изменений*



Для чего это
делаем =
основные цели,
которых вы
хотите
достигнуть

Для кого это
делаем =
клиенты внешние
и внутренние

Что нам это даст =
улучшим метрики и
дадим рост
выручке/сократим
отток и т.д.


Горизонт планирования



3 - 5 лет
верхнеуровневое
долгосрочное
видение,
учитывающее
тренды и
предпосылки

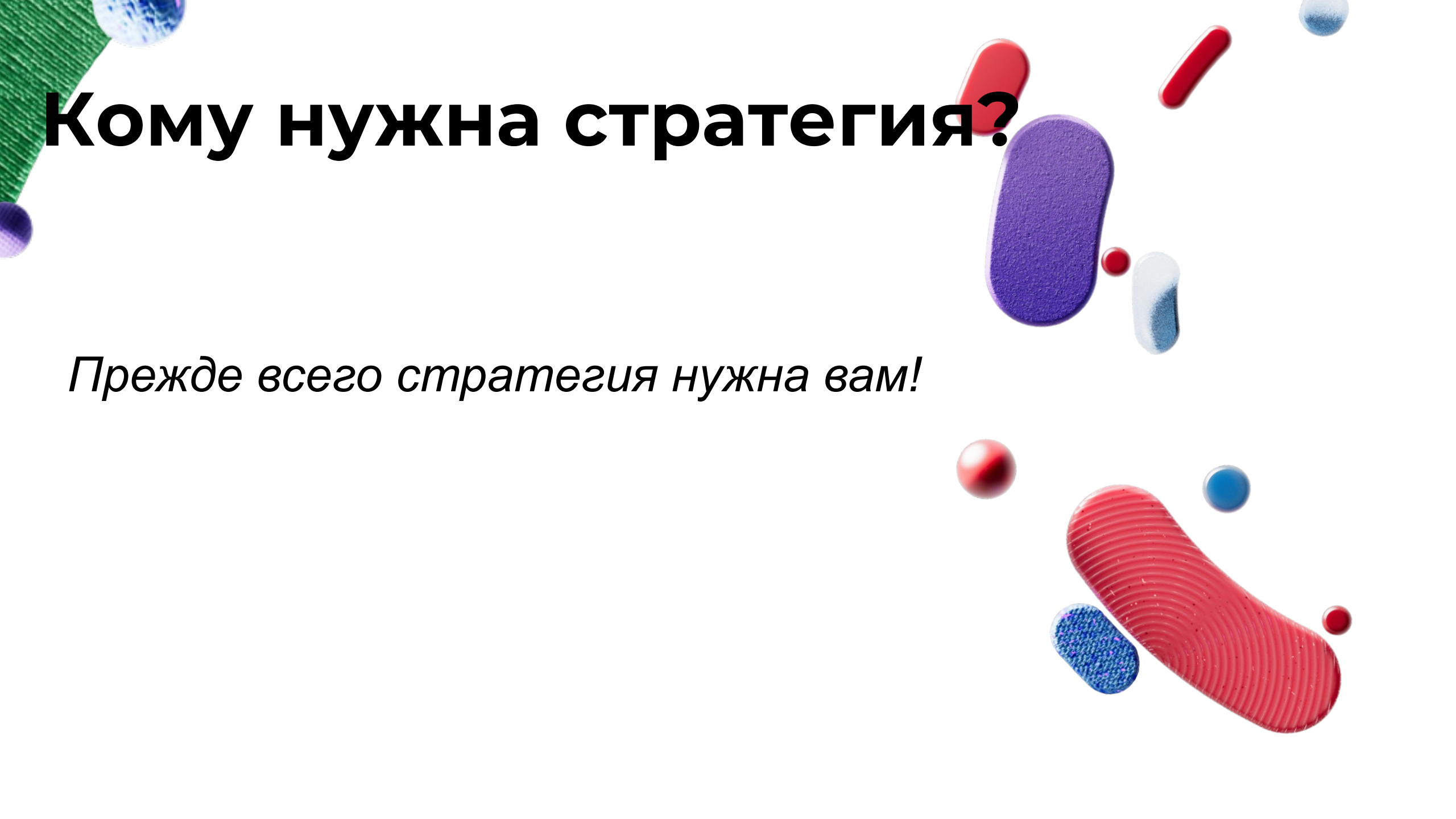
Полгода – год
стратегический
спринт,
сверяем
промежуточные
результаты

**Минимум 1
раз год**
сверяемся,
насколько
наша стратегия
отвечает
запросам
бизнеса и
рынка



Кому нужна стратегия?

Прежде всего стратегия нужна вам!



Типы стратегий

Эффективность

Фокус на self-сервис, автоматизацию, снижение костов

Если цель не увеличивать косты

Чтобы перестать конкурировать только ценой

Лояльность

Фокус на LTV, Удержании, программу лояльности

Создавать индивидуальный контекст с клиентом

Уникальность

Фокус на эмоциональный опыт, инновации, «вау-эффект»

СОЮЗНИКИ

*Создавать
стратегию нужно
совместно
с ключевыми
функциями, которые
в нее будут
контрибьютить
и её реализовывать*

СМО –
*о промоушене
изменений для
конечного
клиента*

CFO –
о финансах

CEO –
*о долгосрочной
стратегии*

CPO –
*о поддержке
стратегии
через
продукт*



Запуск

1

Где мы сейчас?
AS IS

2

Как мы
должны поменяться?
TO BE

3

Пилотирование
Быстрые победы

4

Масштабирование

CX + AI = ❤️

Hyper-personalization

Персонализируем
заботу для
миллионов
клиентов

Predictive CX

Решаем проблему
до того как клиент
о ней узнал

Voice of Customer

Анализируем 100%
получаемого
фидбека



это я ухожу, но мы не прощаемся

Мой ТГ-канал

