От продукта — к человеку

Евгений Щепин

Как сделать клиента сердцем вашего бизнеса



БПС 25



Евгений Щепин

Эксперт по клиентоцентричности в бизнесе, автор бизнес-книг, экс-ВкусВилл

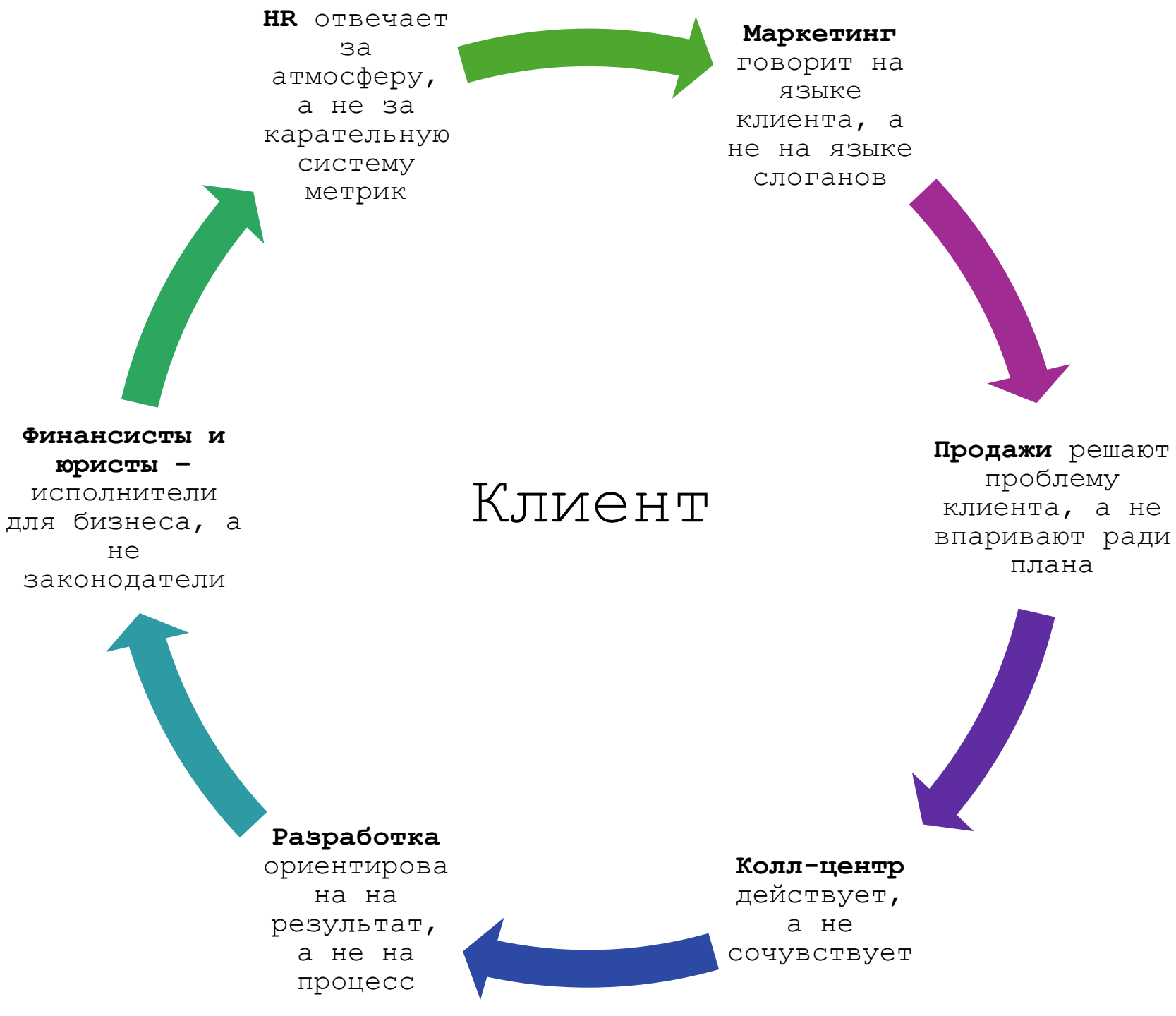




Правило № 1

Ориентироваться на клиента, значит, быть уникальным




HR отвечает за атмосферу, а не за карательную систему метрик
Маркетинг говорит на языке клиента, а не на языке слоганов
Продажи решают проблему клиента, а не впаривают ради плана
Колл-центр действует, а не сочувствует
Разработка ориентирова на на результат, а не на процесс
Финансисты и юристы – исполнители для бизнеса, а не законодатели
Клиент

Не про то, как обслуживать клиента,
а про то, как **понимать** его и **предугадывать**

Правило № 2

Кто наш клиент?

Чем он живет?

Как он меняется?

«Посоветуйте что-то»



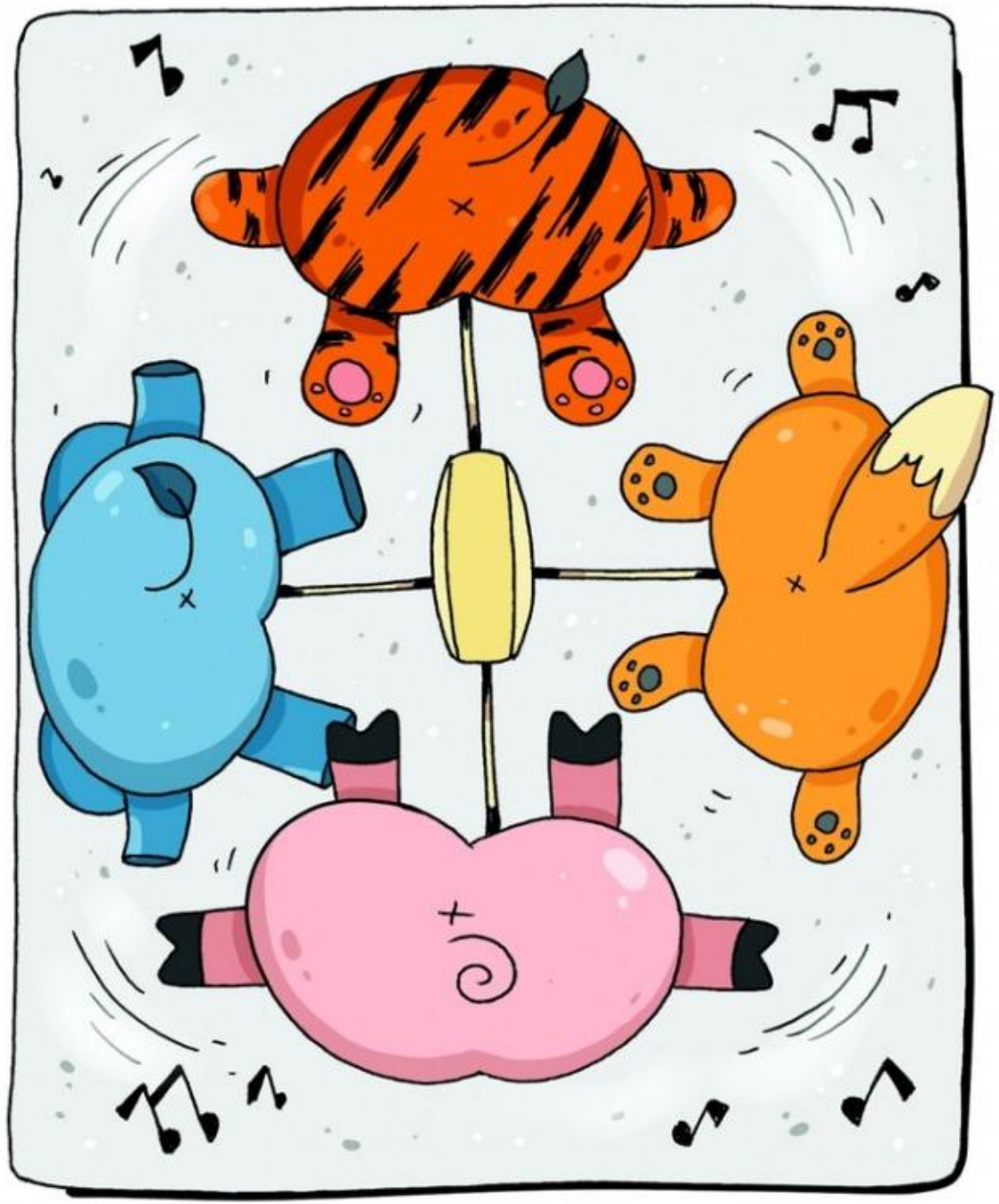
5 лет назад

«Подтвердите мой выбор»



Сегодня


СМОТРИ, ЕМУ ТОЧНО НРАВИТСЯ ЭТА КАРУСЕЛЬКА!
УТЬКИ-ПУТЬКИ!





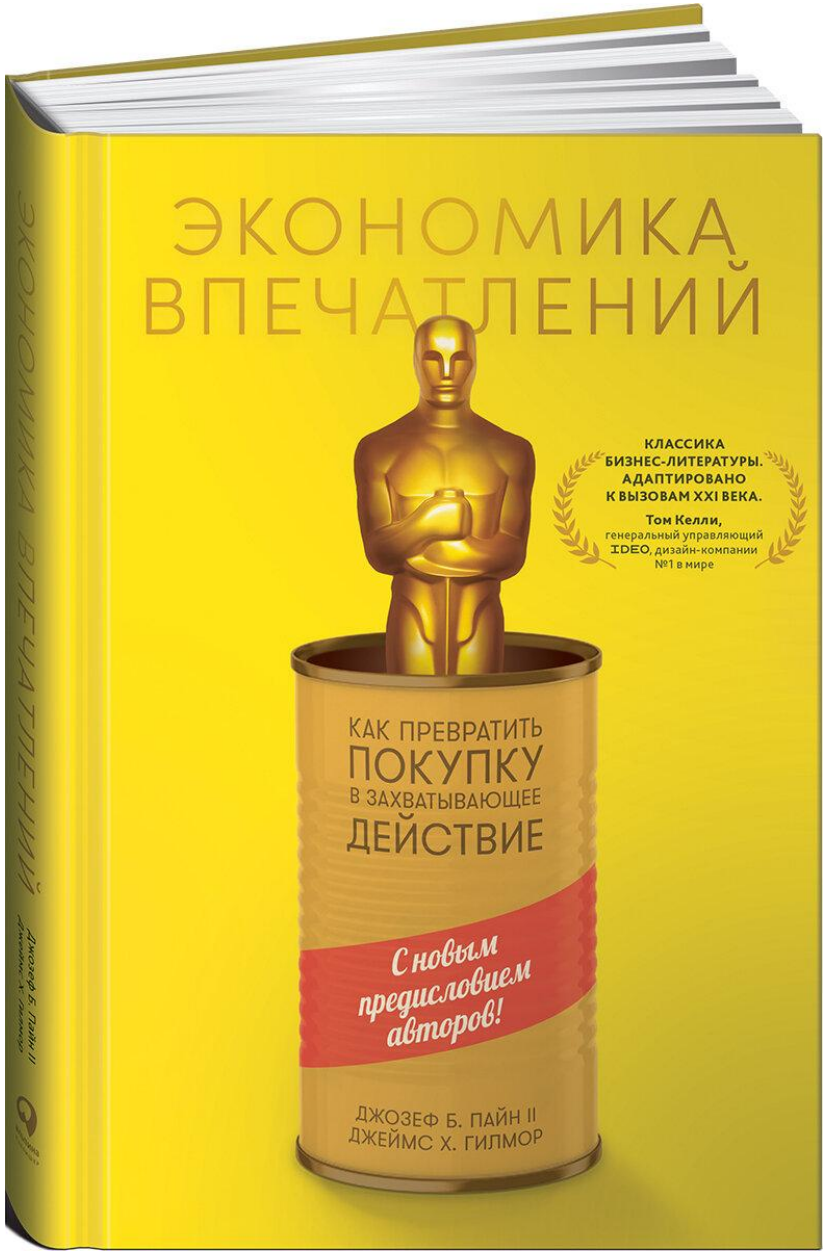
BELMASH®


АИ-95
Колонка 1
515,59 ₽
11,09 л
Заправляемся


FAVORIT
MOTORS
est.1994
ПРИЕХАЛИ НА СЕРВИС?
Оставьте ключи здесь –
уезжайте по делам
Это терминал –
он упростит передачу
вашего автомобиля
на сервис
1
Если вы записаны на сервис:
- введите номер телефона на экране
- ответьте на вопросы
- сдайте ключи в приемник под экраном
или
Если вы получили письмо с QR-кодом:
- отсканируйте QR-код
- ответьте на вопросы
- сдайте ключи в приемник под экраном
2
Отсканируйте
QR-код

Правило № 3

Впечатлять, чтобы отличаться



Сырье

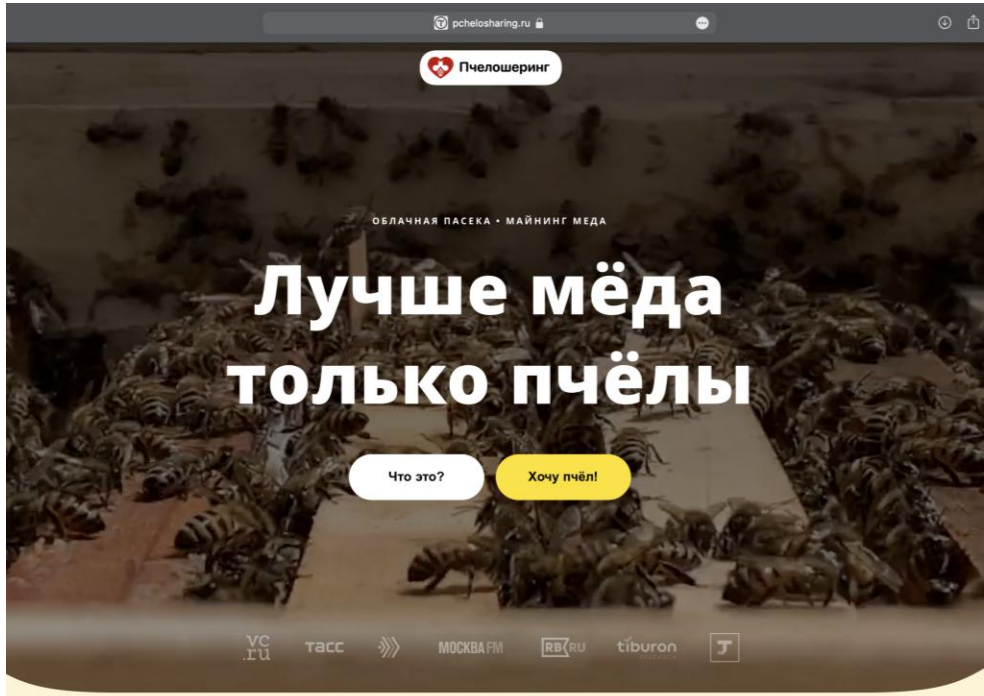
Товар

Услуга

Впечатление


18:54
Пчелошеринг
Меню
Улей #24
Лежак на 20 рамок
~50 000
Пчёл в семье
Карпатка
Порода пчёл
Журнал осмотров
70%
Заполненность улья
Ориентировочная
пчелошеринг.рф
Пасека Аркадия Воложа
LARGO RESORT
ЛЕСНАЯ ПАСЕКА
Мёд с планеты Земля
ПАСЕКА АРТЕМА ЖАРОВА
ЛЕСНАЯ ПАСЕКА ИГОРЯ ЗВОНИКА




pchelosharing.ru
Пчелошеринг
ОБЛАЧНАЯ ПАСЕКА • МАЙНИНГ МЕДА
Лучше мёда только пчёлы
Что это?
Хочу пчёл!
vc.ru
ТАСС
МОСКВА FM
RB.RU
tiburon






У НАС ЕСТЬ
ДЛЯ МАЛЕНЬКИХ
НЕПОСЕД



Вчера получили доставку, спасибо. Вы конечно красавчики, спасибо за клиентоориентированность и сервис 🔥



Правило № 4

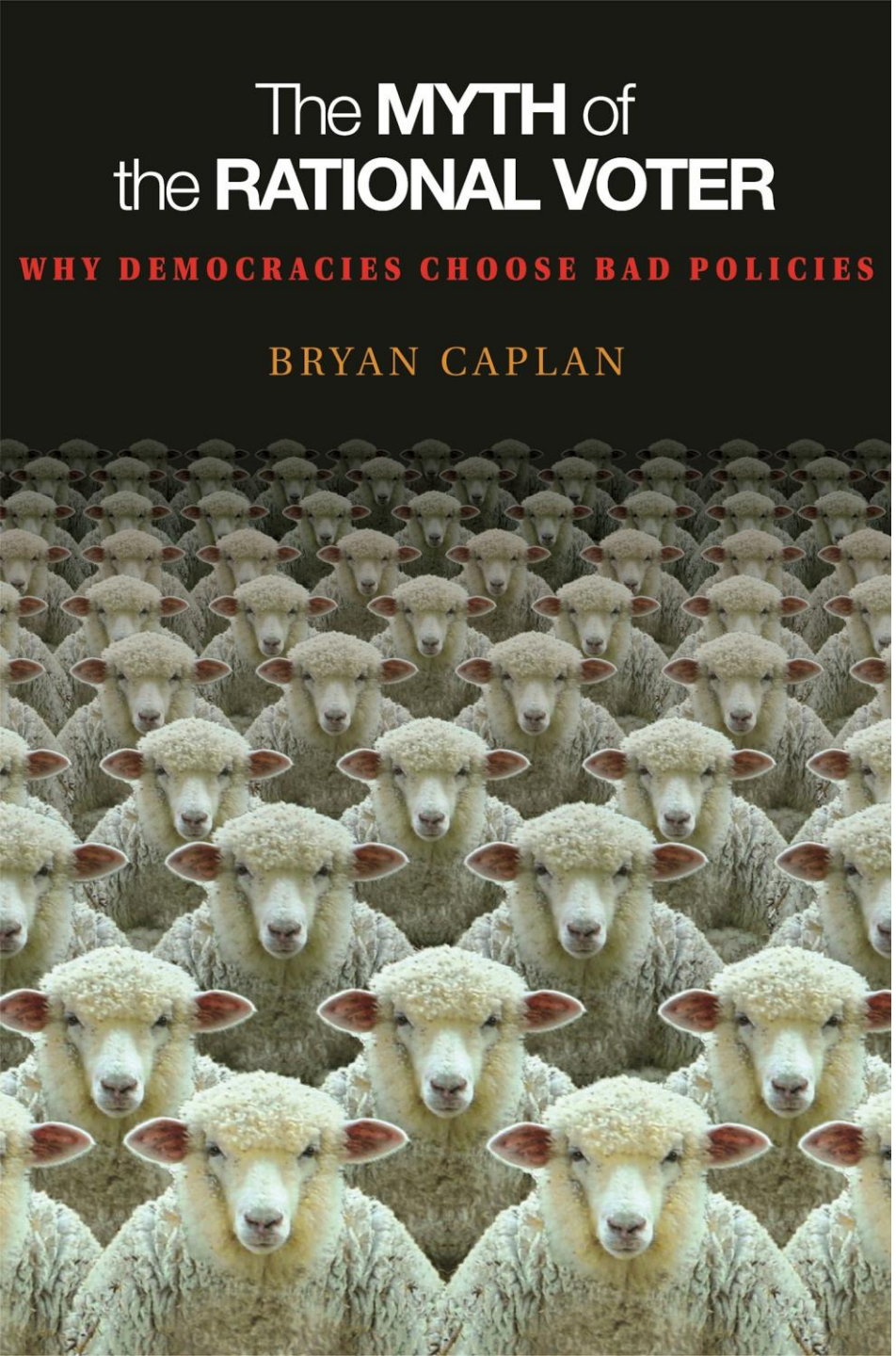
Бизнесу важен процесс, а клиенту – результат




ВкусВилл
микромаркет

Правило № 5

Клиент не знает, чего он хочет, но знает, когда ему что-то не нравится



Рациональное невежество

Люди не стремятся глубоко разбираться в политике, потому что их голос почти не влияет на исход выборов

Они верят в популярные мифы

Они всегда врут

соревнование с самим собой

Топ-10 жалоб

Топ	Тип обращения	Тип жалобы	Теги	Количество обращений март	Количество обращений апрель	Динамика
1	06 Розница	06_2 Работа с онлайном	Не положили/положили лишний/не тот товар	35051	14036	-149,72%
2	33 Микросервисы	33_6 Приложение/Сайт	Статус заказа	13492	12462	-8,27%
3	33 Микросервисы	33_3 Сервисы	Смена времени заказа	10610	11148	4,83%
4	06 Розница	06_2 Работа с онлайном	Качество товара	15285	11033	-38,54%
5	47 Курьеры и Кураторы	47_2 Курьер ЗиЗ	Не отдали пакет / воду / заморозку	12229	10427	-17,28%
6	33 Микросервисы	33_6 Приложение/Сайт	Добавление комментариев после оформления	9664	10131	4,61%
7	33 Микросервисы	33_4 Корзина	Смена состава заказа	8029	8117	1,08%
8	39 Лояльность	39_2 ЛП	Уточнение условий_лояльность	9858	7730	-27,53%
9	33 Микросервисы	33_6 Приложение/Сайт	Отмена заказа	11392	6454	-76,51%
10	33 Микросервисы	33_6 Приложение/Сайт	Непонимание условий заказа	5529	6094	9,27%

CES вместо NPS

Customer Effort Score (CES) – метрика, которая измеряет уровень усилий, затраченных клиентом при взаимодействии с компанией

96% клиентов, прикладывавших большие усилия, переставали быть лояльными компании.



STAMFORD, Conn., May 27, 2021

Gartner Predicts More Than 75% of Organizations Will Abandon NPS As a Measure of Success for Customer Service and Support by 2025

Customer Service and Support Leaders Should Use Other Valuable CX Metrics Than NPS To Positively Evaluate and Affect Loyalty

By 2025, more than 75% of organizations will have abandoned Net Promoter Score (NPS) as a measure of success for customer service and support, according to Gartner, Inc. Customer service and support leaders should move now to build the case to remove NPS from post-transaction surveys because of the challenges related to making its data actionable.

“NPS is one of the most common key performance indicators (KPIs) globally, but it consistently fails to provide actionable insight for customer service and support leaders,” said Deborah Alvord, senior director analyst in the Gartner Customer Service and Support Practice. “The broad language used in the NPS metric captures customers’ intent based on their evaluation of more than just customer service, making it difficult to identify what actions customer service should take to improve performance.”



Правило № 6

У клиента СДВГ:
упрощайте и думайте
наперед

Все инструкции на русском языке должны начинаться со слов: «Ну что, придурок, уже сломал? »



Эффект IKEA



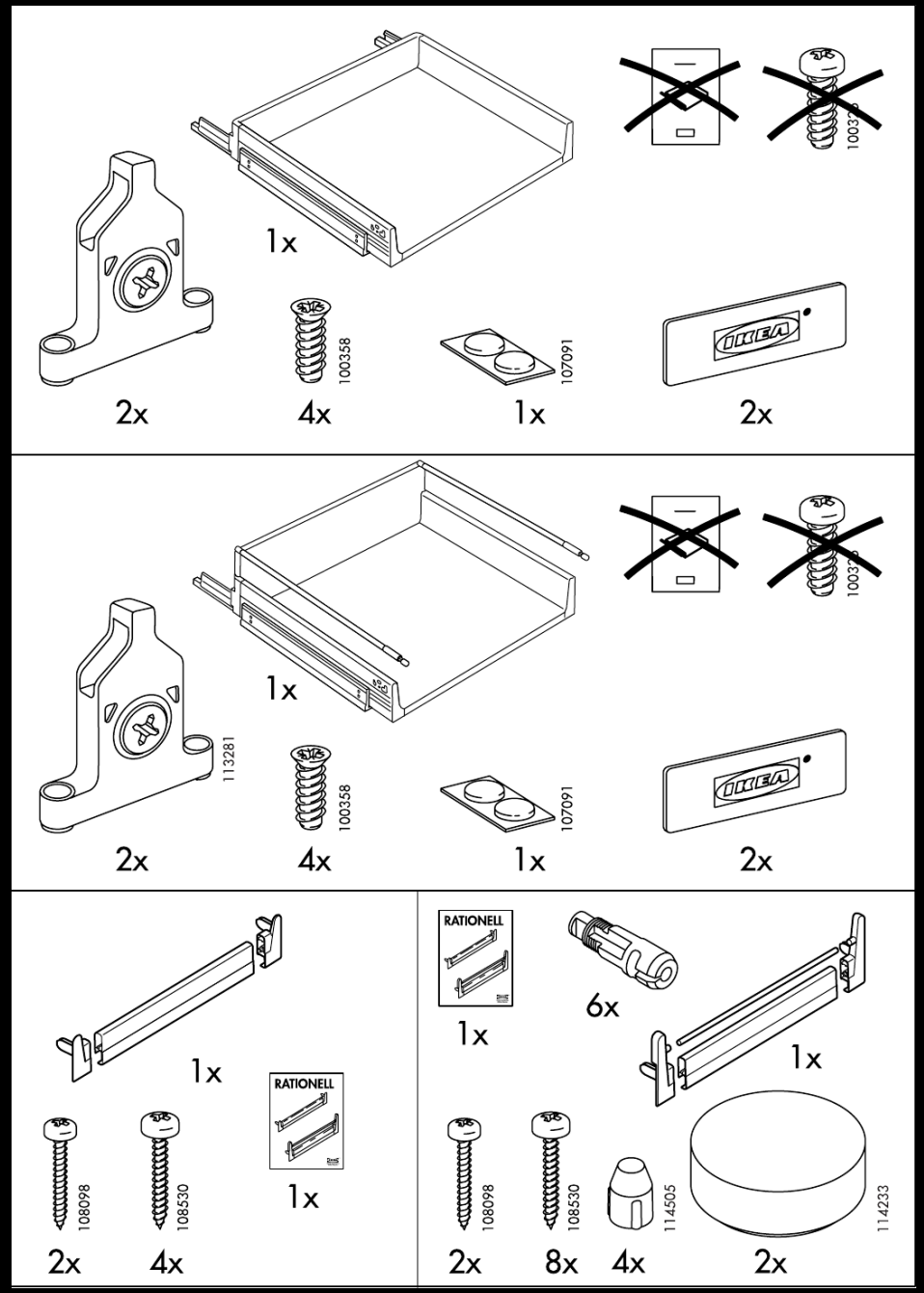
Майкл Нортон,
профессор Гарвардского университета)

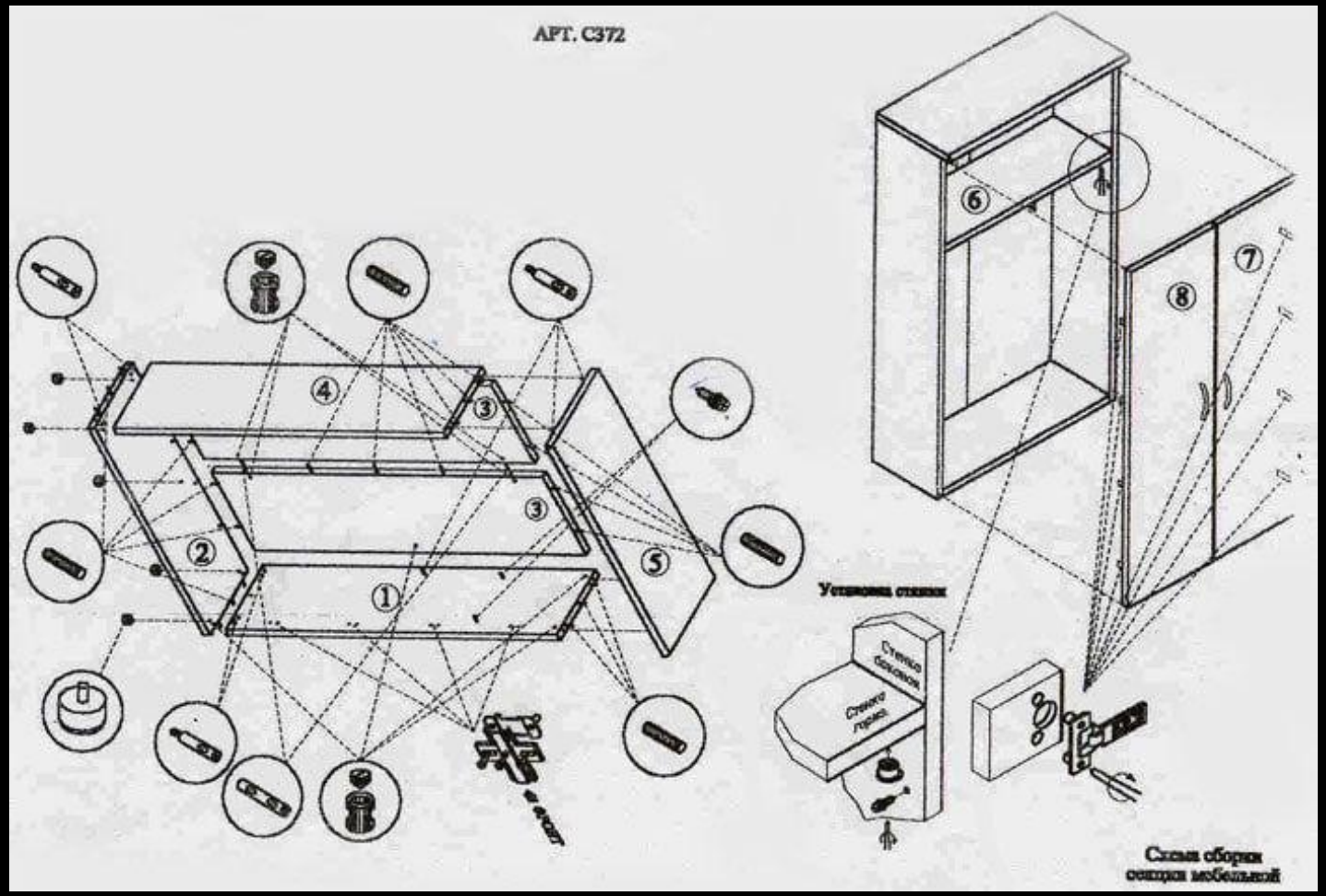


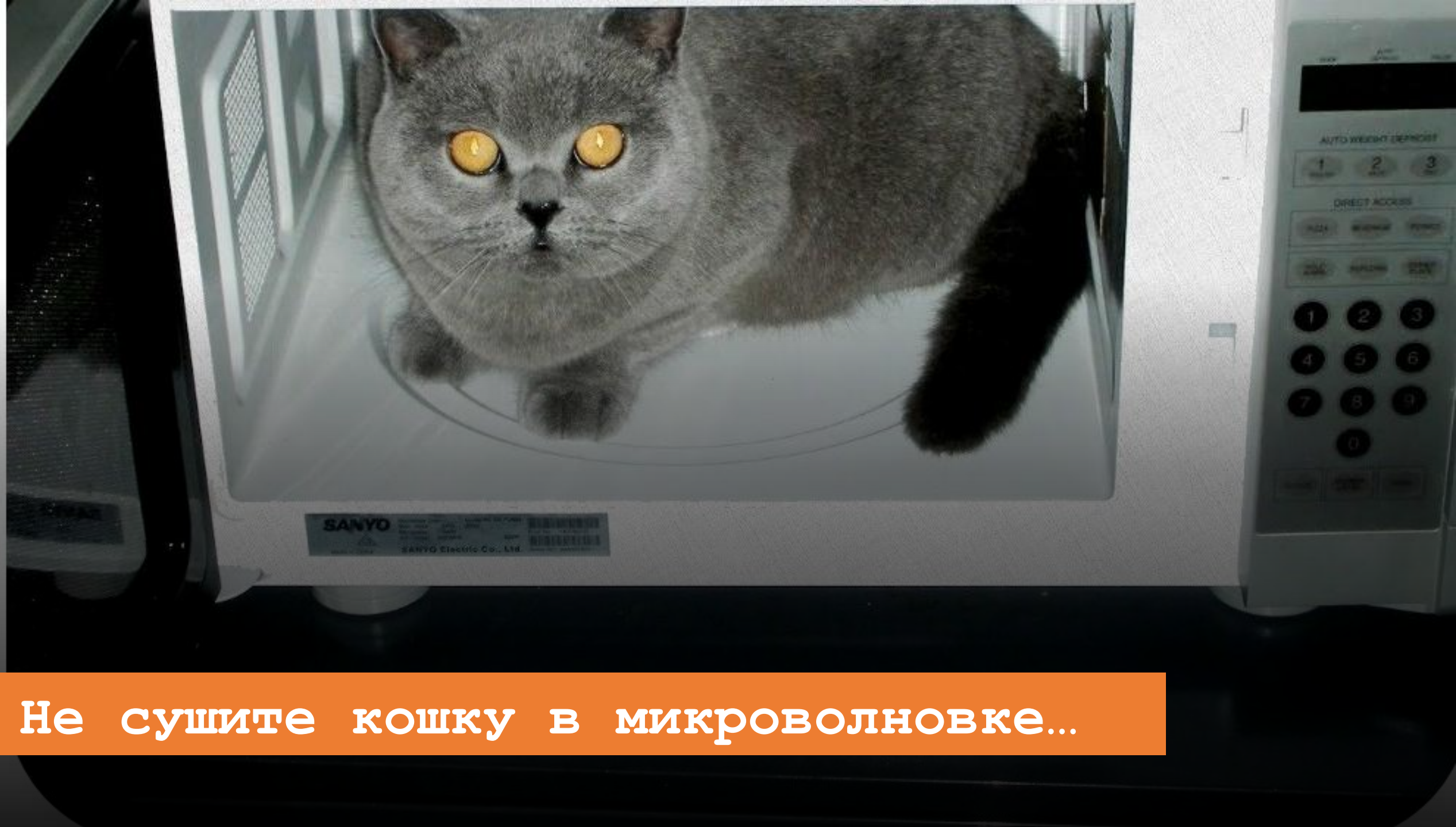
Дэн Ариэли,
профессор университета Дьюка



Даниель Мочон, доктор Йельского университета


1x
100358
107091
2x
4x
1x
2x
113281
RATIONELL
6x
108098
108530
114505
114233
8x


АРТ. С372
Установка стекол
Схема сборки
секции мебельной



Не сушите кошку в микроволновке...





Правило № 7

Наступила эпоха потребительской биполярки

Время и..., и...

И дешево, и качественно

И маркетплейсы, и каменные магазины

И полезно, и вкусно

И безопасно, и персонализировано

И быстро, и экологично

И новое, и ностальгирую по старому

И доказательная база, и магическое мышление







Чем больше выбор, тем беспокойнее чувствует себя потребитель

феномен Элвина Тоффлера

RUB Москва Продавайте на Wildberries Работа в Wildberries

WILDBERRIES туалетная бумага Адреса Войти Корзина

По запросу «туалетная бумага» найдено 6 542 товара

Возможно, вам понравится

туалетная бумага 3 слоя | туалетная бумага набережные челны | туалетная бумага zewa | туалетная бумага 12 рулонов | туалетная бумага влажная | бумажные полотенца

туалетная бумага | По популярности | Категория | Срок доставки | Бренд | Продавец | Цена, ₽ | Цвет | Все фильтры











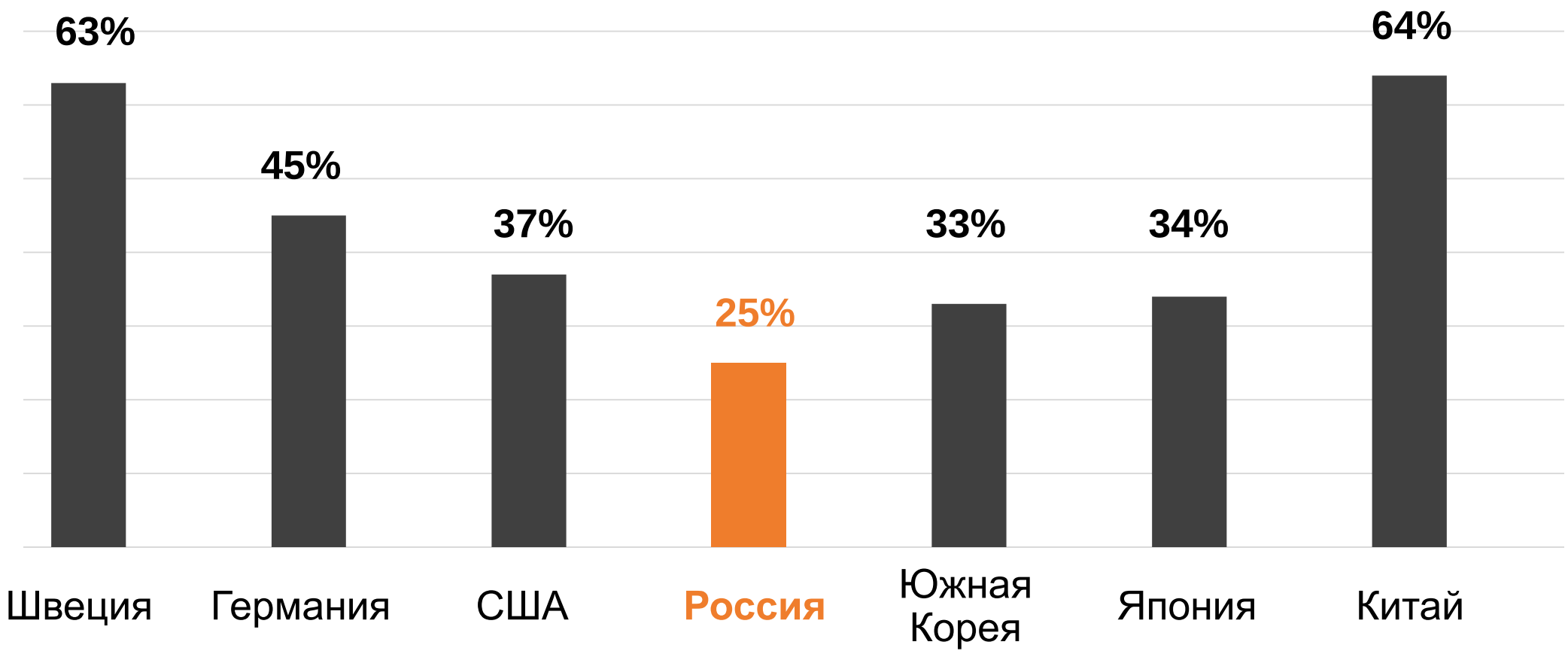
Правило № 8

Доверие снижает затраты и увеличивает скорость

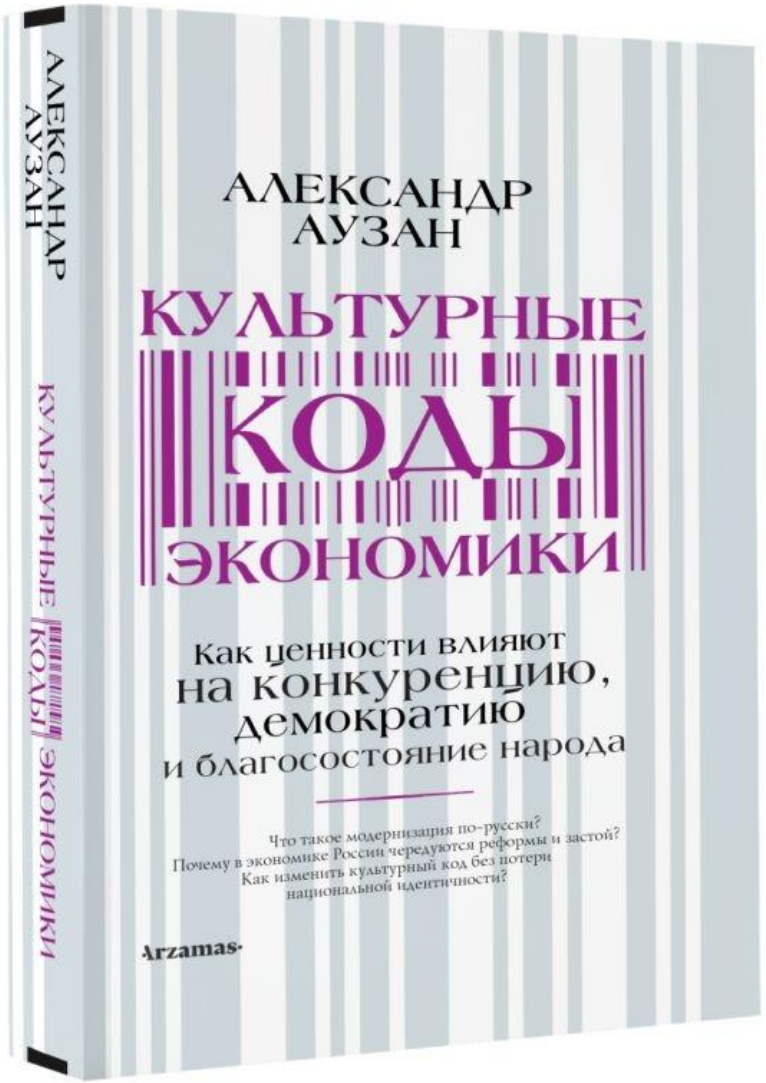
Большинству людей можно доверять?

Да

Большинству людей можно доверять?




Стивен Кови мл.
Ребекка Меррилл
FranklinCovey
http://www.franklincovey.ru
Скорость доверия
То, что меняет всё
Эта книга изменит вашу жизнь!
Ларри Кинг
альпина паблишер


Александр Аузан
Культурные коды экономики
Александр Аузан
Культурные коды
Как ценности влияют на конкуренцию, демократию и благосостояние народа
Что такое модернизация по-русски?
Почему в экономике России чередуются реформы и застой?
Как изменить культурный код без потери национальной идентичности?
Arzamas


и звоните нам:
+7 (495) 663-86-02
ТУ 10.61.33-002-06089248-2018
Изображения являются элементами дизайна.
МАССА НЕТТО: 125 Г.
ВВ
ВЕРНЁМ ДЕНЬГИ,
если не устроили
вкус или качество.
БЕЗ ЧЕКА.
ЕАС
пакет
7
OTHER
2 100100 280710

Доверие ≠ отсутствие контроля

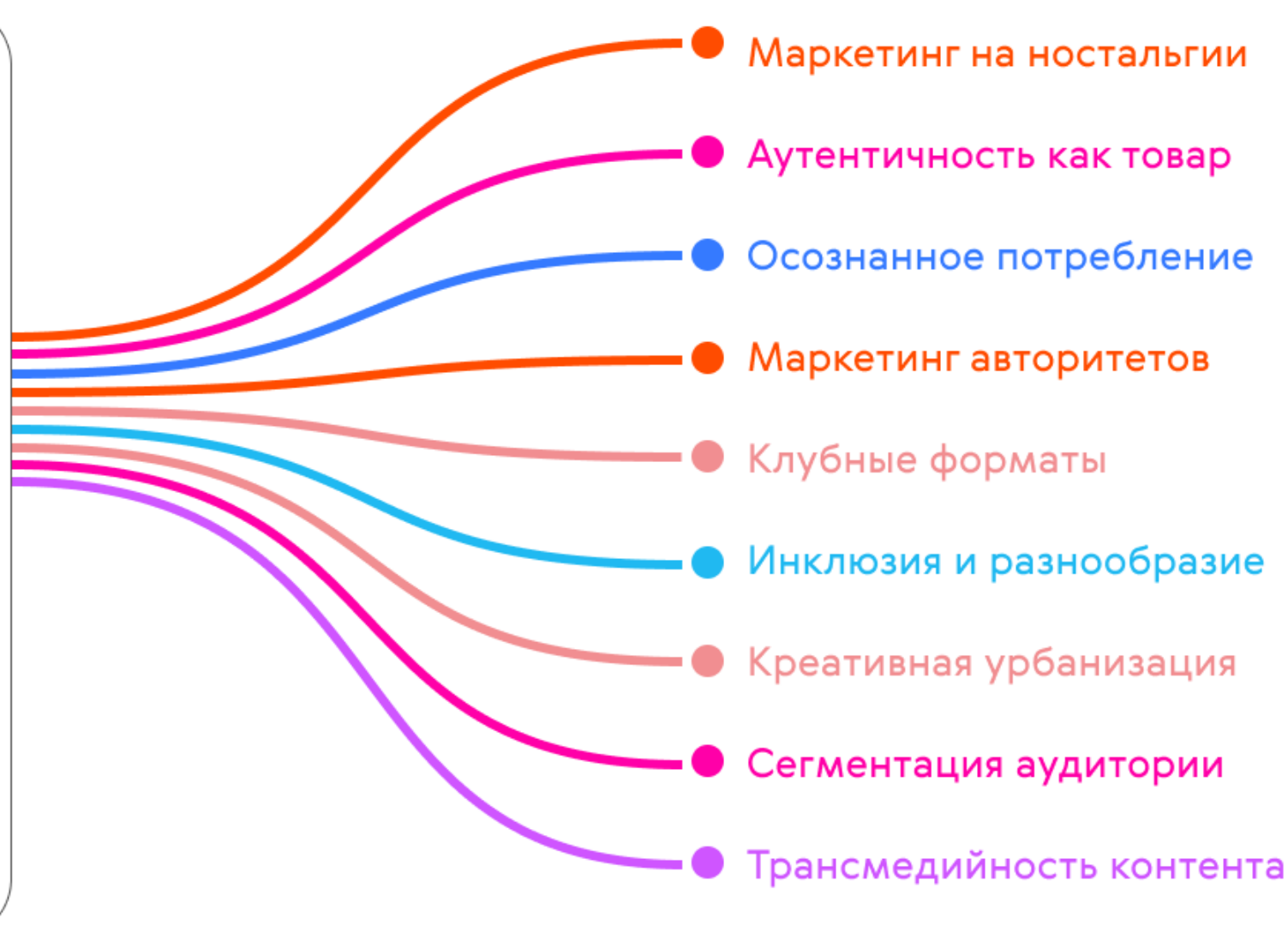
Пробили лишний товар…



Мегатренд

Новая локальность

Локальность и камерность в противовес глобализации и масштабности — тенденция, которая всё больше усиливается. В мире, переполненном информацией, локальные лидеры мнений становятся достоверными источниками и авторитетами; мероприятия для ограниченной аудитории кажутся более настоящими и ценными, небольшие сообщества имеют более тесные и продуктивные связи, а технологические возможности позволяют кастомизировать продукты, создавая индивидуальный опыт для каждого потребителя.



Туризм
Индустрия впечатлений
Мода и крафт
Креативные пространства
Дизайн и архитектура
Диджитал
Медиа и коммуникации


НАТУРАЛЬНЫЙ
ПРОДУКТ БРОЖЕНИЯ
Вятский
Квас
ХЛЕБНЫЙ
ПРОВЕРЕНО
РОСКАЧЕСТВОМ


ПЛОМБИР
ВОЛОГОДСКИЙ
250г
ЭКО
продукт
Мороженое пломбир
«Вологодский пломбир»


From Siberia with love
Украшения From Siberia with love – изготовлены в Якутии,
колыбели традиций и качества ювелирного мастерства.


Чебоксарский
трикотаж


ШаВВа
переславская
шаурма

Правило № 9

Ценность бренда должны понимать и клиенты, и сотрудники

Рисунок 1.1. Компания изнутри и снаружи – единое описание “личности компании”



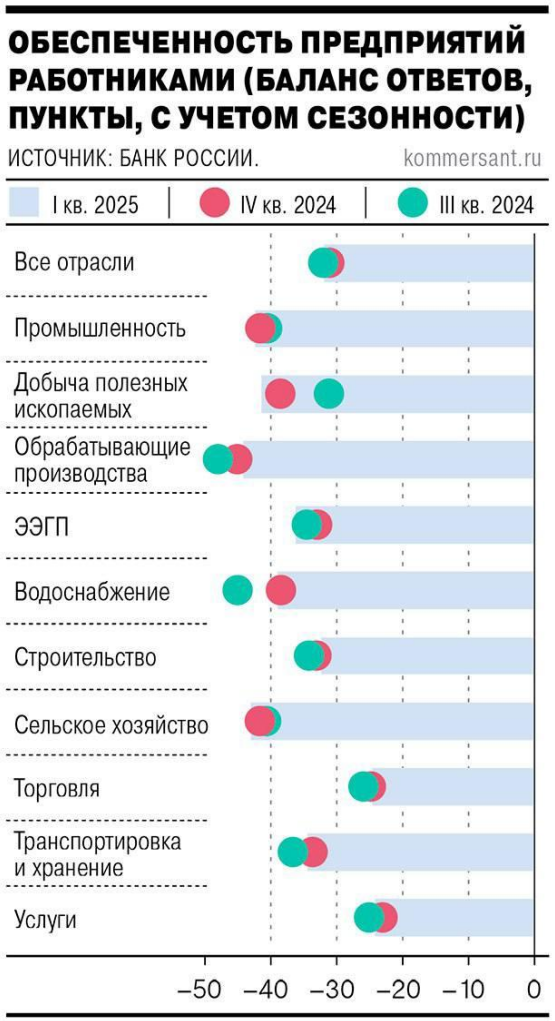


Корпоративная религия, Йеспер Кунде


победа


СОРТИР ДЛЯ СОТРУДНИКОВ
АВИАКОМПАНИИ "ПОБЕДА"

Дефицит кадров вернулся на локальный пик



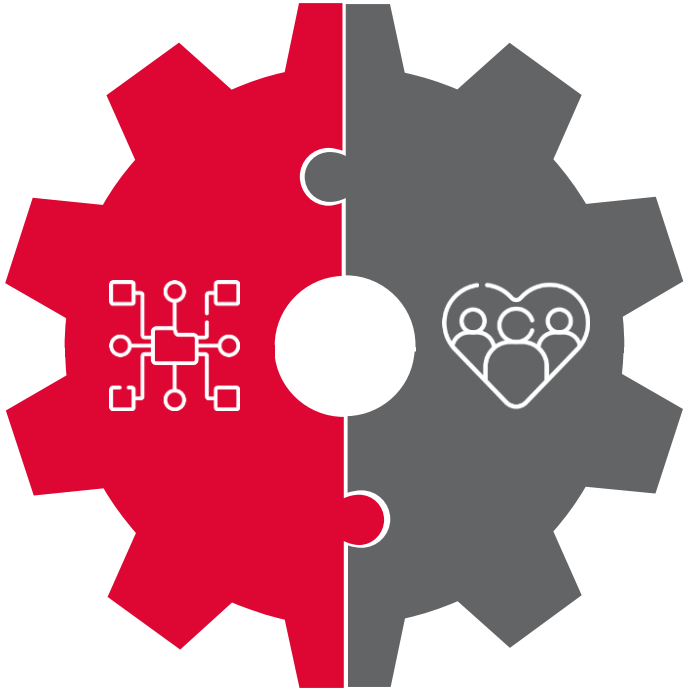
- Обеспеченность сотрудниками в 1кв.2025г. -вблизи исторического минимума*
- Ожидания компаний по найму на второй квартал выросли и вернулись к значениям 2кв. 2024г.
- Для решения проблемы дефицита кадров и удержания сотрудников предприятия продолжают увеличивать расходы на оплату труда**

**по данным Банка России*
***по данным Мониторинг макроэкономики, Коммерсант, май 2025г.*

Ценность бренда для сотрудников

Рациональная часть

То, что люди могут получить



Эмоциональная часть

То, что люди могут почувствовать

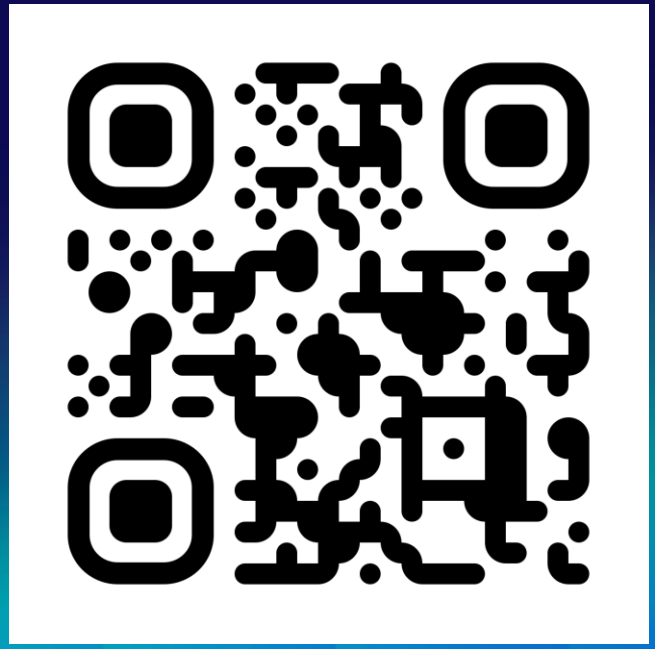
Правило № 10

Разрешите себе ошибаться. Без ошибок, увы, не получится



Благодарю за внимание! Вопросы?

Евгений Щепин



@EmpathyBiz

БПС 25