



АУДИТ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

Опыт который получает человек в процессе взаимодействия с бизнесом для достижения своей цели, во многом определяет, вернется ли он сделать повторную покупку, насколько будет чувствителен к цене, приведет нового клиента благодаря своему положительному отклику, или наоборот, отвлечет потенциальных покупателей, негативным постом в соц. сетях

Статистически:

- получение нового клиента стоит бизнесу в 5 раз дороже, чем удержание существующих;
- 88% клиентов уходят от компании из-за негативных отзывов в сети;
- 89% клиентов уходят к конкурентам из-за плохого клиентского опыта;

Услуга “Аудит клиентского опыта” от Craft Innovations

Цель: Идентификация проблемных зон в опыте взаимодействия клиентов с компанией.

Этапы:

- Исследование опыта взаимодействия с бизнесом глазами клиента (этнографические исследования);
- Аудит удобства и эффективности цифровых интерфейсов и каналов коммуникации;
- Исследование процессов работы с клиентами со стороны работников компании;

Что получает бизнес в результате

В результате процесса бизнес получает аудит репорт, который включает:

1. Визуализацию существующего клиентского пути

Наши эксперты пройдут весь путь взаимодействия с вашей компанией от знакомства до покупки, так, как это делают ваши покупатели. Весь путь будет последовательно визуализирован по методике "Customer Journey Map"

2. Описание проблемных зон во взаимодействии с компанией

Найденные "пробелы" в сервисном опыте будут отдельно освещены с рекомендациями по их устранению.

3. UX репорт с рекомендациями улучшений в цифровых интерфейсах

Это исследование всех цифровых интерфейсов с которыми сталкивается ваш пользователь на пути к покупке. UX аудит мы делаем по стандартам ISO 9421 и Nilsen Norman Group.

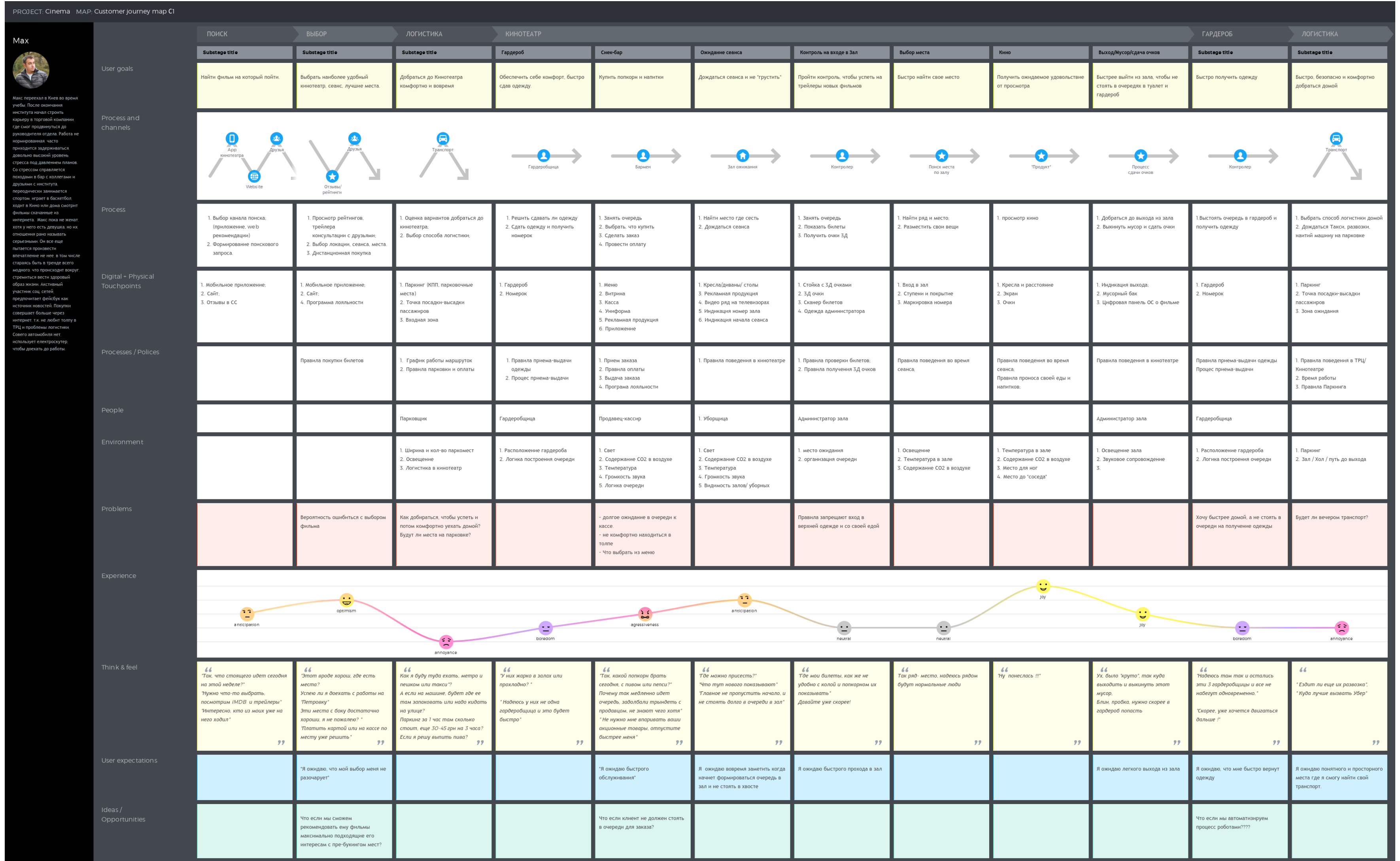
4. Инсайт о потребностях и ожиданиях клиентов

Поиск ответов на вопрос: а что на самом деле покупают ваши клиенты? Какие глубинные потребности вы удовлетворяете? Это даст понимание главного, а что второстепенное и ненужное для пользователя.

5. Рекомендации по улучшению внутренних процессов взаимодействия с клиентами.

На клиентский опыт влияют не только внешние атрибуты и сценарии, но и внутренние процессы вашей компании. Мы идентифицируем какие внутренние аспекты можно исследовать и изменить чтобы улучшить сервис.

Пример карты клиентского пути



CRAFT INNOVATIONS

Компания основана в 2019 году, как консалтинг-дизайнерское бюро, миссией которого является помощь бизнесу в создании коммерчески успешных инноваций. А также удобных в использовании конечным потребителем цифровых и физических продуктов и сервисов.

В своей работе мы опираемся на методологии design thinking, lean-startup, human-centered design, использование которых позволяет системно создавать инновации ориентированные на потребности клиента.

craftinnovations.com.ua

hello@craftinnovations.com.ua