

О чём говорят Клиенты?

Насколько внимательно Вы прислушиваетесь к клиенту? От этого напрямую зависит потенциал развития компании. Существуют разные способы наладить диалог с аудиторией и узнать её мнение. Многие из них успешно применяются на практике интернет-провайдером компанией «Seventh Sky» и телерадиокомпанией «Одинцово».



Компании «Seventh Sky» и ТРК «Одинцово» - обладатели одной из самых больших клиентских баз в Одинцовском районе. Успех развития компаний напрямую зависит от того, насколько удовлетворены пользователи качеством предоставляемых услуг и сервисом. Поэтому постоянно приходится держать руку на пульсе общественного мнения.

«Безусловно, приятно получить положительный отзыв от абонента, - рассказывает генеральный директор компании «Seventh Sky» Алексей Белов. - Но осо-

бо внимательно мы прислушиваемся к критике и предложениям по улучшению сервиса». По словам директора, компании используют целый арсенал средств общения с аудиторией.

Качество под контролем

Во-первых, в компаниях регулярно проводятся телефонные опросы, которые помогают узнать, как абонент был обслужен при оформлении договора и дома при подключении. Отслеживаются даже телефонные звонки в службу технической поддержки, с целью контроля качества работы операторов с заявками абонентов.

Недавно в компании начал работу отдел контроля качества. Создание подобных структурных подразделений - практика ведущих российских и зарубежных компаний. Помимо проведения общей оценки эффективности работы компании, одной из ключевых функций отдела является общение с абонентами, у которых есть вопросы по качеству предоставляемых услуг, выходящие за рамки компетенции сотрудников службы технической поддержки. Этот отдел напрямую подчиняется директору компании.

Место встречи - форум

Основной площадкой общения с клиентами является форум на официальном сайте. У компаний «Seventh Sky» и

ТРК «Одинцово» - форум объединенный. Главное правило работы на форуме - оперативно реагировать и не оставлять вопросов без ответов. В основном туда приходят люди озвучить проблему и найти её решение. Посредством форума пользователи могут пообщаться не только со специалистами компании, но и её директором, который также регулярно его посещает и отвечает на вопросы.

Директор на связи

По словам директора компании «Seventh Sky» Алексея Белова, следует как можно чаще идти на контакт с клиентами, даже если в работе компании возникают определённые сложности. Как раз в такой момент люди больше всего ждут, чтобы им объяснили, в чём дело. Несколько месяцев назад в «Seventh Sky» имела место такая ситуация, когда в течение нескольких дней в связи с техническими работами происходили перебои в работе Интернета. Было принято решение организовать «горячую линию» на телеканале «ОТВ» и в прямом эфире отвечать на вопросы абонентов. Потом видео было выложено на сайте, а текст опубликован в газете «Одинцовская неделя». Таким образом, основная часть клиентов была проинформирована о работах и о том, с какой целью они проводятся.

«Горячие линии» - регулярное мероприятие в работе обеих компаний. Это



хорошая возможность наладить обратную связь, узнать о потребностях абонентов. Подобным образом специалисты телерадиокомпания «Одинцово» периодически общаются с абонентами, отвечают на вопросы, в частности относительно пакета кабельного ТВ. «Общаясь с телезрителями напрямую, мы узнаем, какие каналы они хотели бы включить в пакет, и, если технические и финансовые средства нам позволяют, мы реализуем эти пожелания», - рассказывает генеральный директор телерадиокомпания «Одинцово» Юрий Трофимов. С той же целью на форуме компании проводится интерактивное голосование.

Уже год в компаниях работает сервис «Почта директора». Такой вид связи позволяет напрямую общаться с директором. Руководители получают электронные письма, отправленные через заполненную форму на сайте, через почтовые ящики в абонентских отделах и отвечают на них. Такая же «Почта директора» открыта и на форуме.

На охоту за идеями

Специалисты компании всячески стимулируют клиентов озвучивать свои идеи. Для этого даже был объявлен конкурс на лучшую идею по развитию компании «Охотники за идеями», главный

приз которого - месяц бесплатного доступа в Интернет или возможность бесплатного подключения. Все полученные предложения внимательно изучаются директорами и по итогам месяца определяют победителя, а идеи принимают к исполнению. Некоторых особо активных и продвинутых абонентов компании привлекают к совместной работе над реализацией предложений.

Желание клиента - закон

Таким образом «Seventh Sky» оперативно реагирует на пожелания клиентов относительно введения новых, более выгодных тарифных планов, увеличивает скорость Интернета. На данный момент линейка тарифов «Seventh Sky» - одна из самых выгодных в Одинцовском районе, даже по сравнению с федеральными операторами, предоставляющими услуги в Одинцово.

В соответствии с пожеланиями клиентов разрабатываются и вводятся новые способы оплаты услуг «Seventh Sky» и ТРК «Одинцово». Теперь абонентам необязательно приходить в офис, совершить платёж можно через платёжные терминалы, с помощью мобильного телефона или через некоторые on-line службы электронных платежей. В скором времени будет введена возможность оплаты

банковскими карточками через сайт и в офисе компаний.

С учётом пожеланий абонентов пополняются локальные ресурсы компании: включаются новые видеопорталы, файловые и игровые серверы.

По просьбам клиентов компанией «Seventh Sky» создана услуга SMS-уведомления о состоянии счёта, что позволяет бесплатно получать информацию о балансе и важные новости компании. Создана локальная версия сайта, куда абоненты теперь могут заходить, не подключаясь к Интернету. Отлажена работа приема заявок по телефону службой технической поддержки, что позволяет минимизировать сроки ожидания ответа оператора. Всё это и многое другое создано и продолжает реализовываться на основе пожеланий клиентов.

Успех развития компании во многом зависит от того, насколько хорошо мы слышим своего клиента. И если его желание для организации - закон, то это правильный бизнес!

Светлана Швайченко