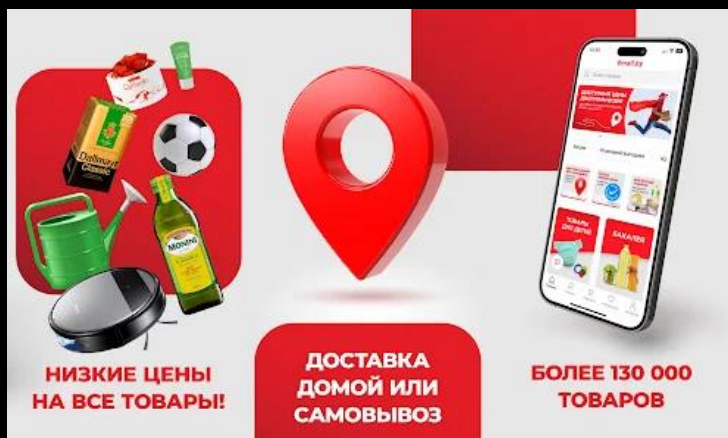


**email**

**edostavka**

**ЕВРОПОЧТА**



Advertisement for 'email' featuring household items (a green watering can, a black dustpan, a soccer ball, a bottle of Mirinda, and a box of Biskvitskiy Classic) and a smartphone displaying the app interface. A red location pin icon is also present.

**НИЗКИЕ ЦЕНЫ  
НА ВСЕ ТОВАРЫ!**

**ДОСТАВКА  
ДОМОЙ ИЛИ  
САМОВЫВОЗ**

**БОЛЕЕ 130 000  
ТОВАРОВ**

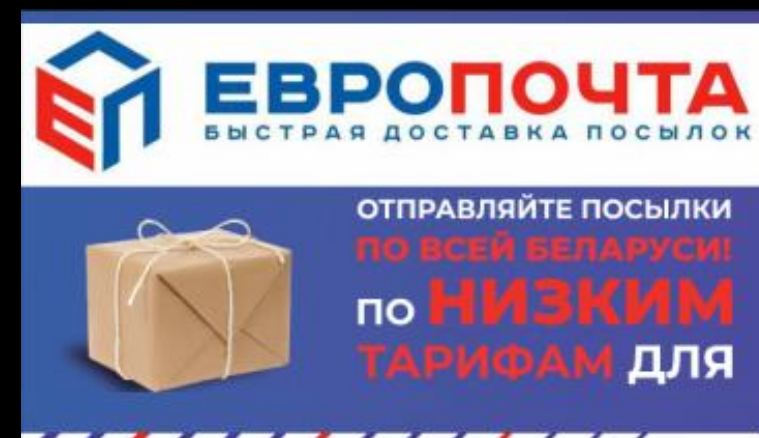


Advertisement for 'edostavka' featuring a smartphone displaying the app interface, a shopping bag filled with groceries, and several percentage signs. The background is green.

**АКЦИИ И СКИДКИ  
КАЖДЫЙ ДЕНЬ**

**БОЛЕЕ 150 000  
ТОВАРОВ**

**ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ  
ДЛЯ НОВЫХ  
ПОКУПАТЕЛЕЙ**



Advertisement for 'ЕВРОПОЧТА' featuring a cardboard box and the company logo. The background is blue.

**ЕВРОПОЧТА**  
БЫСТРАЯ ДОСТАВКА ПОСЫЛОК

**ОТПРАВЛЯЙТЕ ПОСЫЛКИ  
ПО ВСЕЙ БЕЛАРУСИ!  
ПО НИЗКИМ  
ТАРИФАМ ДЛЯ**

**От мульти- к омниканальности:  
как обеспечить оптимальный сервис для  
клиента**

## Наша история:

ЗАО «Интернет-магазин «Евроопт» – один из лидеров белорусского рынка онлайн-торговли. Компания первой в Беларуси запустила ecom-проект по доставке продуктов питания на дом. Сервис edostavka.by – доставка продуктов питания и товаров повседневного спроса на дом начал свою работу 5 августа 2014 года.

**edostavka**

На сегодняшний день компания также развивает следующие сервисы:

emall.by – онлайн-дискаунтер, который с 22 февраля 2024 года из онлайн-дискаунтера превратился в первую белорусскую маркетплейс-площадку, где покупатель может найти широкий ассортимент товаров по низким ценам, а продавец может выгодно и комфортно вести продажи своих товаров.

**emall**

Европочта – первый частный почтовый оператор, который насчитывает более 280 отделений и позволяет удобно и выгодно отправлять посылки по всей Беларуси. Также является сетью пунктов выдачи заказов emall.by и широкого списка партнёрских интернет-магазинов.

**ЕВРОПОЧТА**

# Что такое клиентский сервис и почему он важен для бизнеса?

Клиентский сервис (Customer Service) — культура обслуживания потребителей на всех этапах взаимодействия с компанией, таких как выбор продукта или услуги, предпродажное сопровождение, сервисная и гарантийная поддержка.

Или:

Клиентский сервис (Customer Service) — совокупность действий, направленных на поддержку клиентов от начала взаимодействия до завершения сотрудничества.

# Зачем нам вообще усложнять и заморачиваться проблемами клиентов?

American Express: 17% готовы платить больше за сотрудничество с компанией с безупречной репутацией

По данным отчёта PwC «Experience is everything here's how to get it right»:  
32% прекратят контакт с брендом, после одного негативного эпизода;  
59% уйдут, если негативный опыт повторится 2–3 раза

Microsoft подтверждает, что для 96% клиентов имеет значение, как их обслуживают

Forbes: увеличение удержания клиентов на 5% может привести к увеличению прибыли более чем на 25%.

Клиенты на всю жизнь?

# Клиентский сервис

Уровень  
компетенции  
специалистов

Корпоративная  
культура

Стратегия  
customer  
service

Сервисные  
процессы

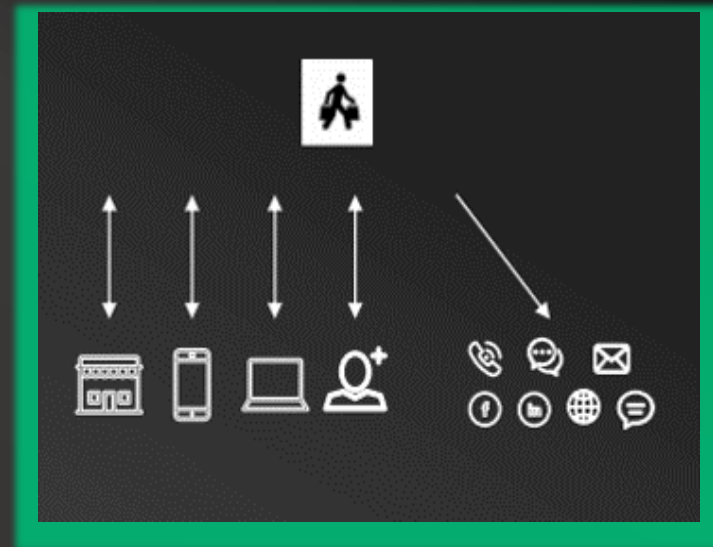
# Чего хотят клиенты?



# Многоканальность



VS



# Омниканальность

# Чем же помогает омниканальность бизнесу?

- Сокращает издержки
- Помогает правильно анализировать и выстраивать воронку продаж
- Гарантирует качественное полноценное взаимодействие с клиентом
- Обеспечивает рост уровня клиентской лояльности. Повышает доверие к бренду
- Приводит к росту оборота и прибыли



# С чего начнем? Анализ всех действий клиента

Про филь

- Пол/возраст
- Контакты
- Семейное положение

Покупки

- Предпочитаемый сервис
- Ассортимент
- Частота

Поведение

- Сайт/приложение
- Частота посещения
- Отклик на мероприятия

Предпочтения

- Ассортимент
- Тип промо (скидка, контент...)

Точки касания

- Каналы
- Активность (отзывы, предложения, жалобы, благодарности)



# Кто наш клиент? Пофантазируем!

## edostavka









ЭТО КОГДА  
**У БОГИНИ РУКИ**


**НЕ ОТВАЛИВАЮТСЯ**















- Женщина
- Возраст: 35–45 лет
- Семейное положение: замужем
- Количество детей: 1 и более
- Работает

# Оmnиканальная платформа наш – главный помощник!



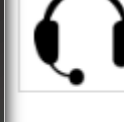
	Список клиентов		Справочник адресов
	Получатели и адреса		Сегменты
	Рассылка		Шаблоны рассылок
	Журнал просмотра SMS-сообщений		Группы клиентов



Общие	Чеки	История изменений	<b>Контакты</b>	Нейросеть	Заказы	Список кодов	История подписок	Адреса доставки	Посылки
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

	30.06.2023 9:10:55	304 - Неуспешный входящий зв...
	30.06.2023 9:11:13	200 - Успешный звонок
	01.07.2023 15:35:05	Доставлено
	10.07.2023 13:07:37	90 - Закрыто
	12.07.2023 15:25:18	90 - Закрыто
	17.08.2023 14:43:21	помещено на отправку
	17.08.2023 18:46:21	Просмотрено клиентом в Viber
	18.08.2023 18:21:20	помещено на отправку
	20.08.2023 0:49:33	помещено на отправку
	20.08.2023 15:05:12	Просмотрено клиентом в Viber
	22.08.2023 15:25:18	помещено на отправку
	24.08.2023 12:29:44	Доставлено

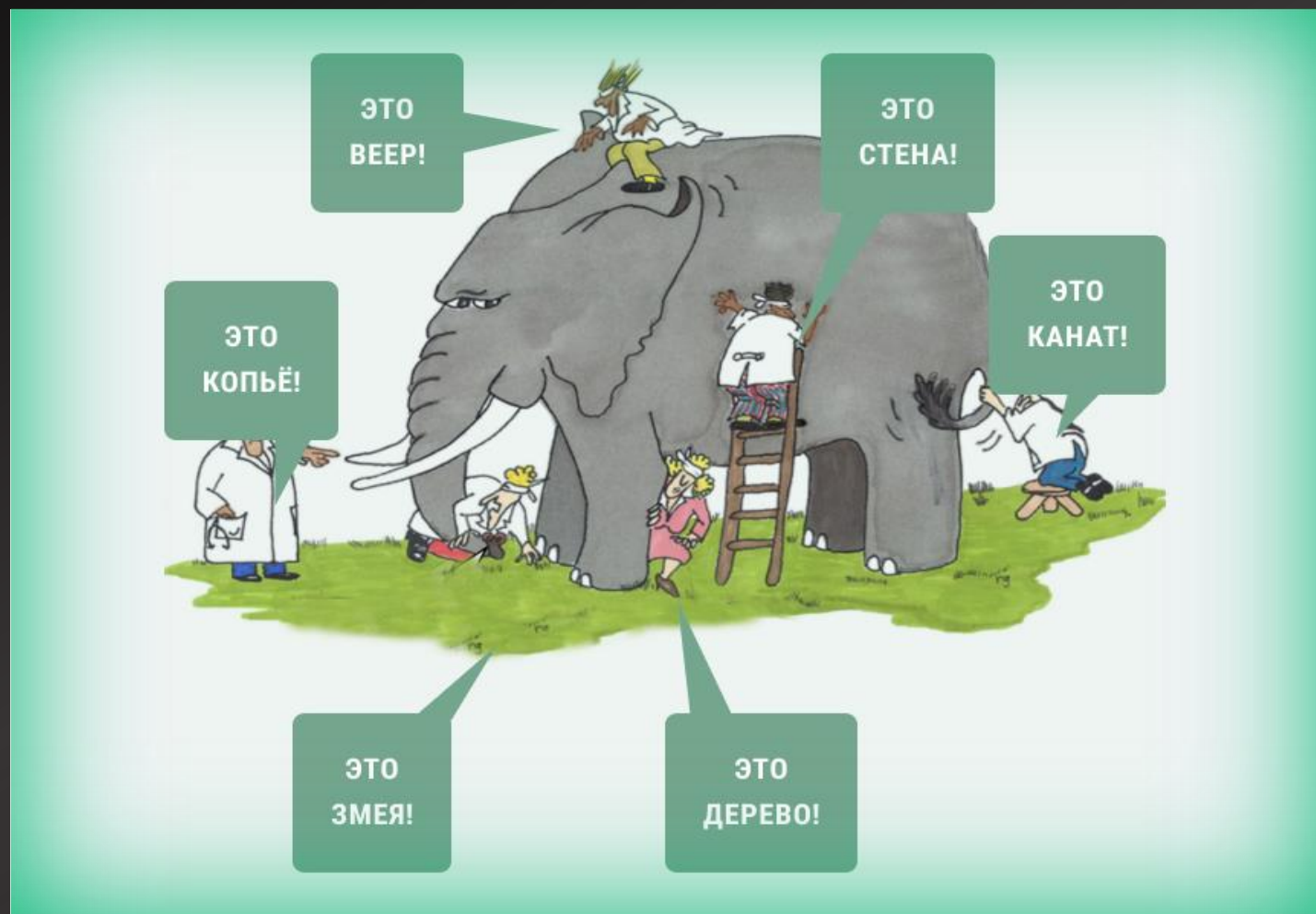
	Типы обращения		Направления типа обращения
	Предметы обращения		Типы предмета обращения
	Места обращения		Типы клиента обращения
	Статусы обращения		Обращения
	Работа с отзывами		

	Справочник статусов звонков
	Справочник исходящих кампаний
	Рабочее место оператора

# Ошибки, которых нужно избегать

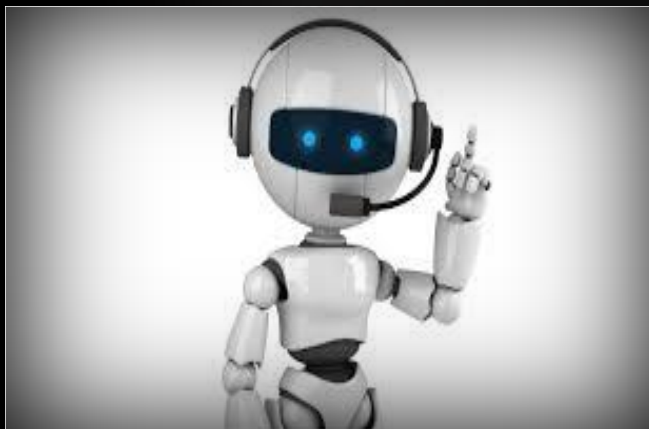
- **Пытаться создать единый подход во всех каналах и сервисах «заточить» клиентский опыт под внутренние реалии.**
- **Есть что-то важнее инструкций!**
- **Один раз создать портрет клиента и работать на него без проведения повторных исследований.**
- **Ориентироваться на опрос только лояльных клиентов и игнорировать даже единичные случаи проблем недовольных клиентов.**
- **При запуске новинок – считать, что всё продумал до мелочей.**
- **Не проводить внутренние исследования бизнес-процессов, не обновлять, не актуализировать информацию.**

# Сверяем понимание процессов, актуализируем!



Куда идем?

Роботы?



VS



Люди?

**email**

**edostavka**

**ЕВРОПОЧТА**



НИЗКИЕ ЦЕНЫ  
НА ВСЕ ТОВАРЫ!

ДОСТАВКА  
ДОМОЙ ИЛИ  
САМОВЫВОЗ

БОЛЕЕ 130 000  
ТОВАРОВ



АКЦИИ И СКИДКИ  
КАЖДЫЙ ДЕНЬ

БОЛЕЕ 150 000  
ТОВАРОВ

ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ  
ДЛЯ НОВЫХ  
ПОКУПАТЕЛЕЙ



**ЕВРОПОЧТА**  
БЫСТРАЯ ДОСТАВКА ПОСЫЛОК

ОТПРАВЛЯЙТЕ ПОСЫЛКИ  
ПО ВСЕЙ БЕЛАРУСИ!  
ПО **НИЗКИМ**  
ТАРИФАМ ДЛЯ

**Спасибо!**

Заместитель начальника  
управления стратегии и развития  
по клиентскому сервису

**Гучёк Наталья**

**GuchekN@eurotorg.by**