

**PONY
EXPRESS**



Фан-сервис или суровая реальность?

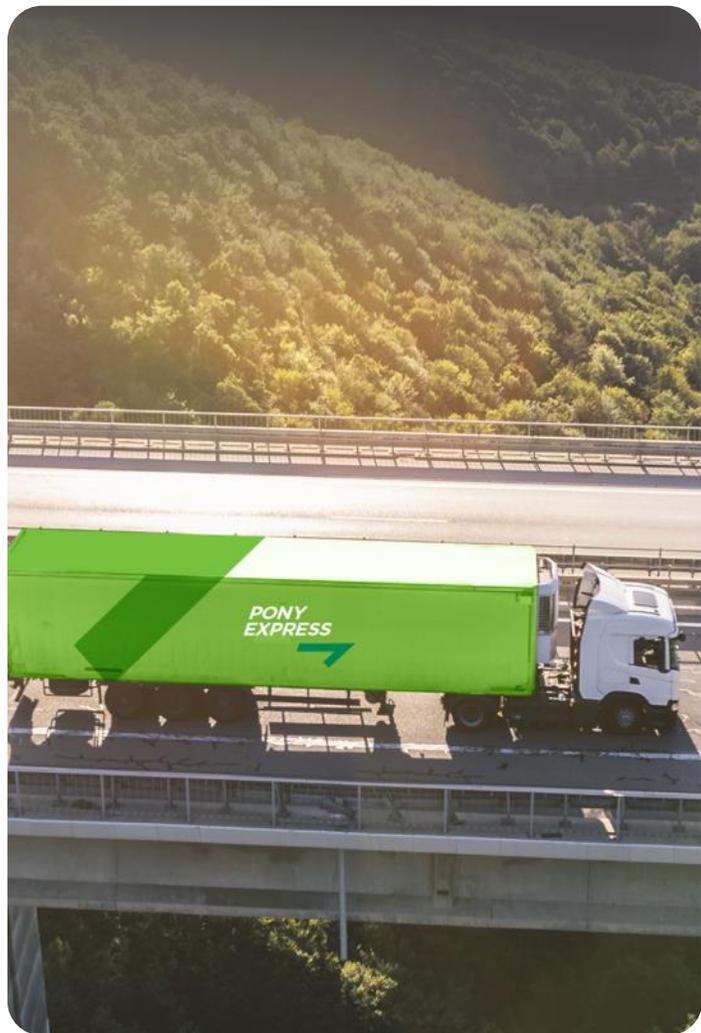
Преодолеваем разрыв ожиданий и реальности

CC Week-2025

**PONY
EXPRESS**



ЛОГИСТИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР



**40 000
населенных пунктов**

ГЕОГРАФИЯ ДОСТАВКИ В РОССИИ,
СТРАНАХ БЛИЖНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ
и ТУРЦИИ



**220
стран**

ДОСТУПНЫ ДЛЯ
ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ



**2 500
человек**

ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА



77 600 М²

ПЛОЩАДЬ ТЕРМИНАЛОВ
и СКЛАДСКИХ ПОМЕЩЕНИЙ



**1 000
автомобилей**

ТРАНСПОРТНЫЙ ПАРК



Серегина Радмила

Руководитель Управления по
работе с VIP-клиентами и
улучшению клиентского
опыта

ОЖИДАНИЯ VS РЕАЛЬНОСТЬ



Что лежит в основе завышенных ожиданий клиентов?

Маркетинговые
обещания



Что лежит в основе завышенных ожиданий клиентов?

Отзывы и
рекомендации



Что лежит в основе завышенных ожиданий клиентов?

Эмоциональный
аспект



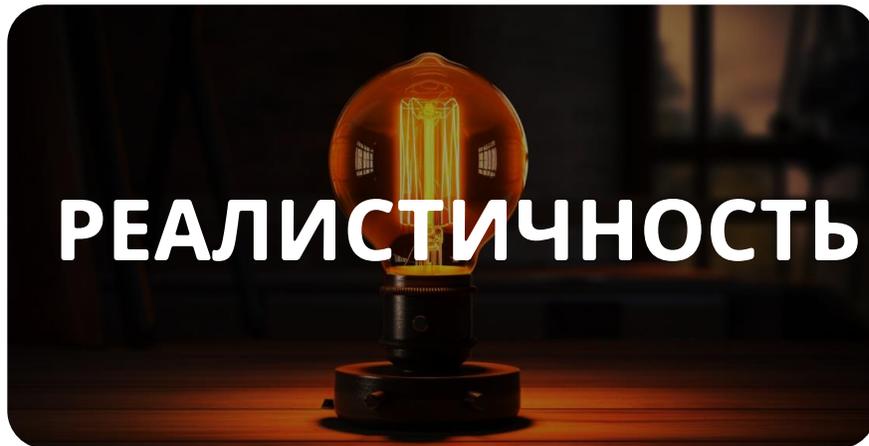
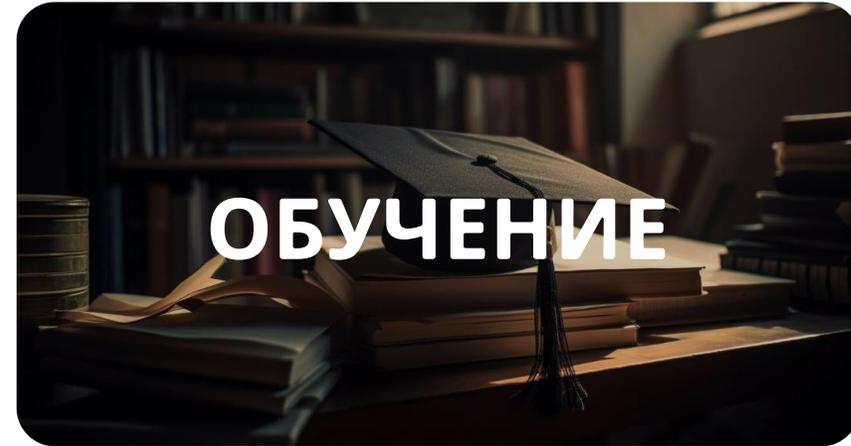
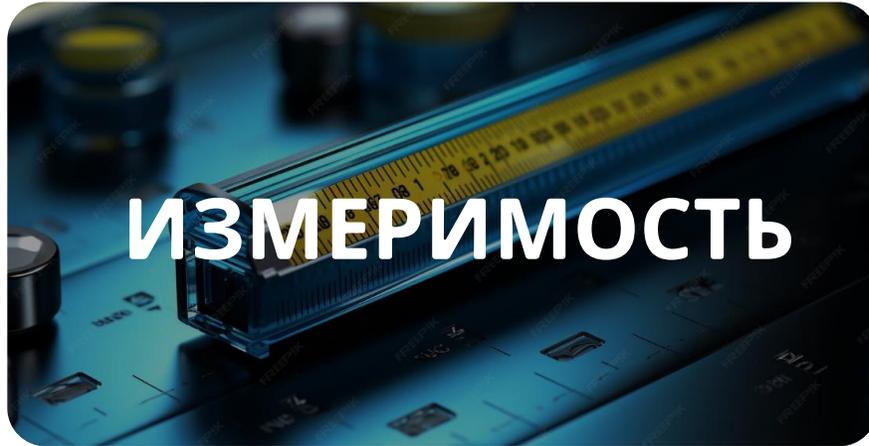


ОТ МЕЧТЫ КЛИЕНТА
К РЕАЛЬНОСТИ
БИЗНЕСА





СТАНДАРТЫ БЕЗ ЛОЖНЫХ ОБЕЩАНИЙ



ОЦЕНКА И ПРОГРЕСС

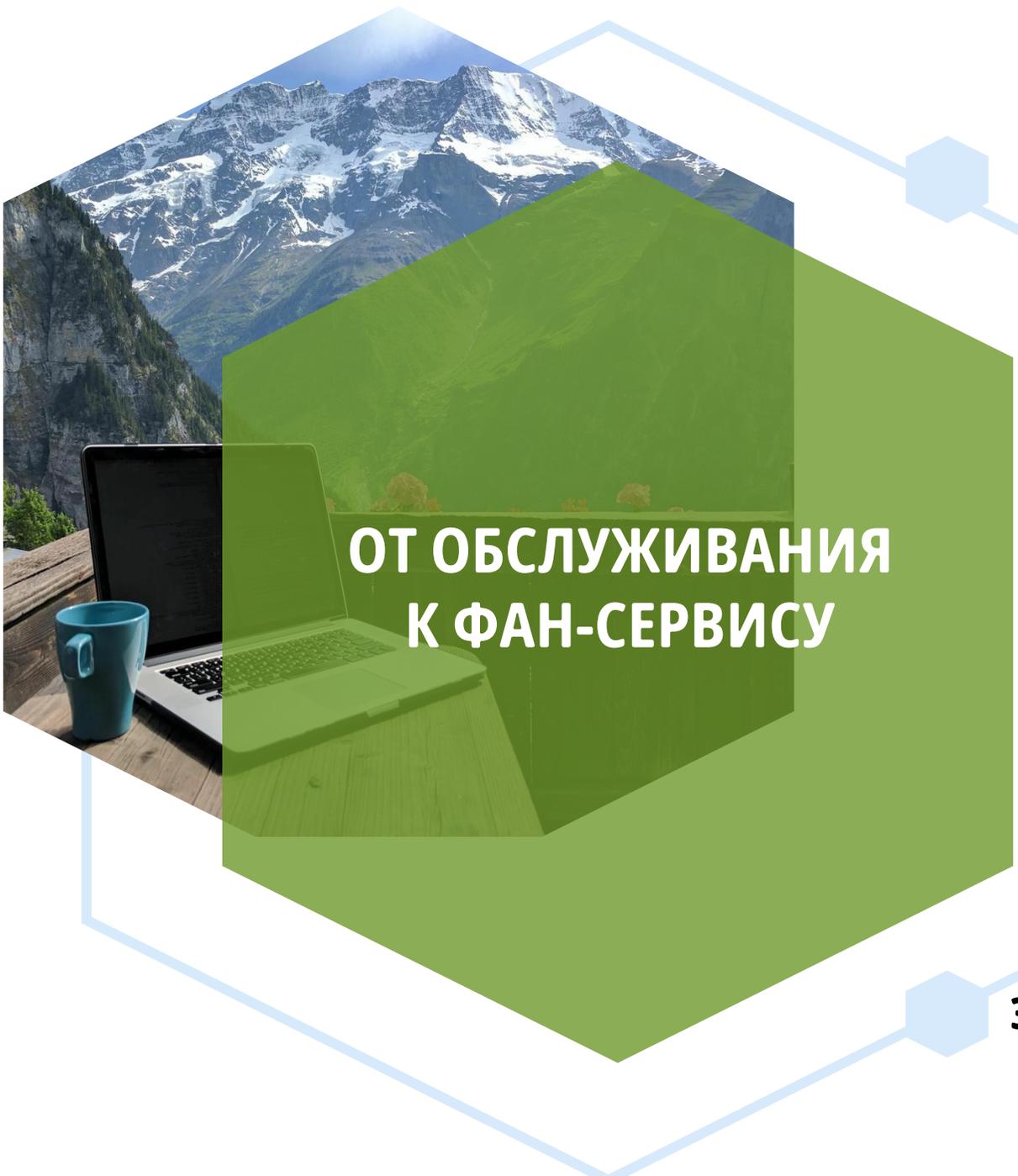


Мониторинг и аудит качества сервиса



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

**ДВИЖУЩАЯ СИЛА
УЛУЧШЕНИЙ**



**ОТ ОБСЛУЖИВАНИЯ
К ФАН-СЕРВИСУ**

Глубокое знание продукта или услуги

Мастерство решения проблем

Гибкость и активность

Исключительная коммуникация

Эмпатия и проактивность

«Качество

внешнего сервиса

никогда не превысит

качество внутреннего»

Преодолеваем разрыв ожиданий и реальности





Спасибо за внимание!

8 800 234 22 40

8 495 937 77 77



ponyexpress.ru

info@ponyexpress.ru

