



ОСОЗНАННОСТЬ



партнерство

КОНТАКТНЫЕ ЦЕНТРЫ
КАК ДРАЙВЕРЫ ИЗМЕНЕНИЙ:
КАК ФОРМИРОВАТЬ НОВЫЕ
МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТОВ ЧЕРЕЗ
ОСОЗНАННЫЙ ВЫБОР



Наталья Акишина
Руководитель направления
Консультационного Центра ДОМ.РФ



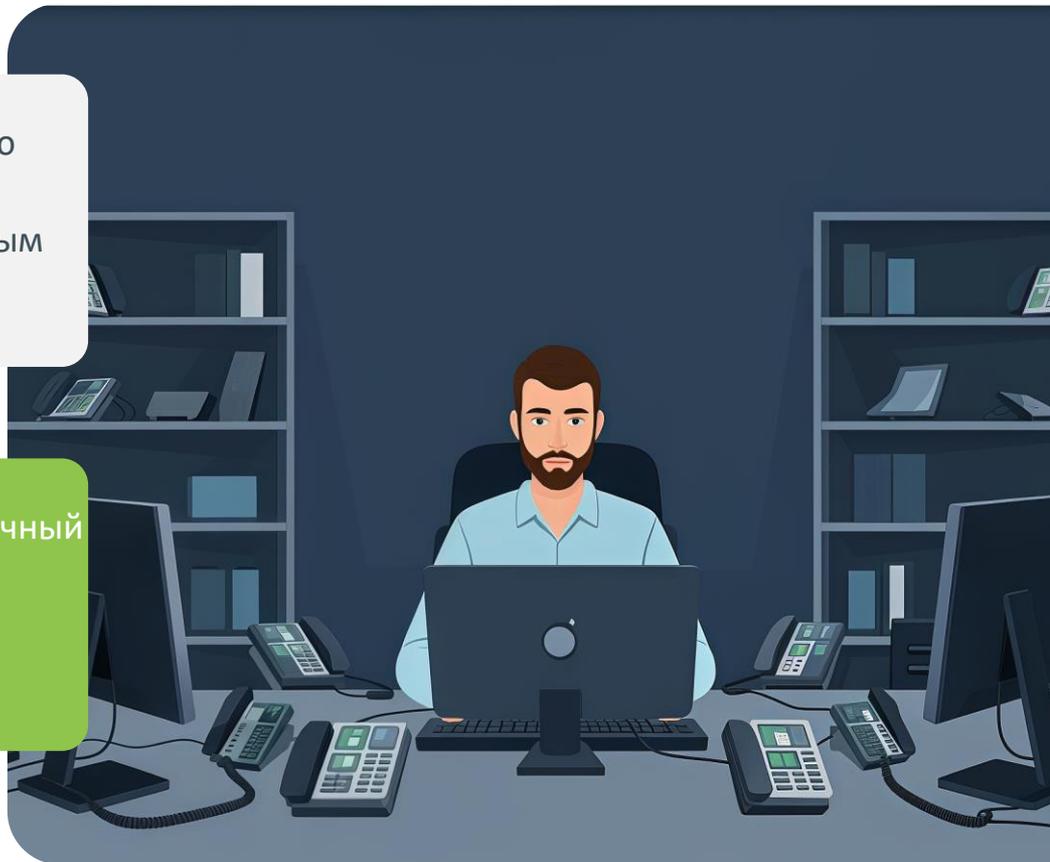
сопровождение

Customer Contacts Week

2025 г.

Контактный центр является неотъемлемой частью консультационного центра ДОМ.РФ, обеспечивая круглосуточную поддержку клиентов по различным каналам связи

Ключевым приоритетом является клиентоцентричный подход, направленный на глубокое понимание потребностей и ожиданий клиентов



ТОЧКА РОСТА ДЛЯ КЛИЕНТА



Персонализация

Выявление скрытых потребностей клиентов позволяет предложить персонализированные решения

Новые модели поведения

Предложение решений для изменения привычек способствует формированию новых моделей поведения

Пример

Планирование крупной покупки или оптимизация расходов помогает клиентам достигать финансовых целей эффективнее

ЛОЯЛЬНОСТЬ: СКОРОСТЬ ИЛИ ГЛУБИНА?



Лояльность клиентов формируется из двух ключевых компонентов

Скорость

Оперативность ответов и решений

Глубина

Персонализация и учет контекста

Проактивность и признание уникальности каждого клиента усиливают глубину взаимодействия, превращая контактный центр в надежного партнера





Этап 1

Глубинное интервью — выявление истинных потребностей клиента

Этап 2

Фрейминг решения — формирование оптимального плана действий

Этап 3

План-антихрупкость — создание триггеров для закрепления новых финансовых привычек



Идеология

Помощь
в достижении
жизненных целей
клиентов через
клиентоцентричный
подход

Обучение

Для глубокого понимания потребностей клиентов

- Финансовый коучинг
- Развитие эмоционального интеллекта сотрудников

Инструменты

Использование для повышения эффективности консультаций

- CRM нового поколения
- Библиотека индивидуальных планов



Искусственный интеллект усиливает когнитивные способности, автоматизируя анализ данных



Консультанты выступают эмпатийными навигаторами, обеспечивая индивидуальный подход



Автоматический анализ данных позволяет формировать проактивные рекомендации, повышая эффективность взаимодействия



ЖАЛОБЫ КАК ИСТОЧНИК УЛУЧШЕНИЙ



Категоризация жалоб по продуктным ошибкам позволяет выявлять системные проблемы и оперативно их устранять

Обратная связь от клиентов является ценным источником инсайтов для развития продуктов и услуг

За последний квартал благодаря анализу жалоб выявили 15 повторяющихся ошибок

на **20%**
улучшили
качество обслуживания

В 2022 г. благодаря обратной связи внедрили 8 новых функций

на **18%**
повысили
удовлетворенность клиентов

Создание функции «Перевод по шаблону»

на **30%**
сократило время обработки
запросов

на **15%**
уменьшило количество ошибок



Стратегический партнер

Проактивные консультации и долгосрочное сопровождение клиентов позволяют контактному центру перейти от роли поддержки к роли стратегического партнера

Внедрением концепции «финансового иммунитета» и услуги «семейный консьерж»

на **25%**
увеличили
удовлетворенность клиентов

на **18%**
повысили уровень удержания

Контакт-центр становится ключевым партнером-навигатором, ориентированным на достижение жизненных целей клиента. Благодаря клиентоцентричному подходу и проактивному сопровождению формируется долгосрочное доверие и партнерство





Акишина Наталья

Руководитель направления
Консультационного Центра ДОМ.РФ

