

Эволюция работы с премиальными клиентами в эпоху перемен



● Директор Департамента поддержки клиентов

Екатерина Филиппская



Ключевые потребности и ожидания премиальных клиентов

Эксклюзивность и индивидуальность

- Уникальные предложения, недоступные широкой публике;
- Персонализированный подход к каждому клиенту;
- Возможность кастомизации продуктов под личные предпочтения;
- Доступ к закрытым мероприятиям и клубам.

Качество и надежность

- Безупречное качество товаров и услуг;
- Использование премиальных материалов;
- Профессионализм обслуживающего персонала;
- Гарантии и послепродажное обслуживание.

Комфорт и удобство

- Персональный менеджер 24/7;
- Оперативность решения любых вопросов;
- Возможность получения услуг в удобное время;
- Комфортная среда обслуживания.

Статус и престиж

- Демонстрация высокого социального положения;
- Принадлежность к элитному кругу;
- Узнаваемые бренды и логотипы;
- Подтверждение престижа через потребление.

VIP-статус: результат, а не привилегия

Инструменты повышения лояльности

- ✓ Персональные менеджеры
- ✓ Премиальный сервис
- ✓ Эксклюзивные предложения
- ✓ Консьерж-сервис
- ✓ Прозрачная коммуникация

Стандарты обслуживания

- ✓ Конфиденциальность
- ✓ Оперативность реагирования
- ✓ Компетентность персонала
- ✓ Многоканальность

Технологическое обеспечение

- ✓ Интеллектуальная маршрутизация
- ✓ Автоматическое распознавание
- ✓ Карточки клиентов
- ✓ Системы аналитики

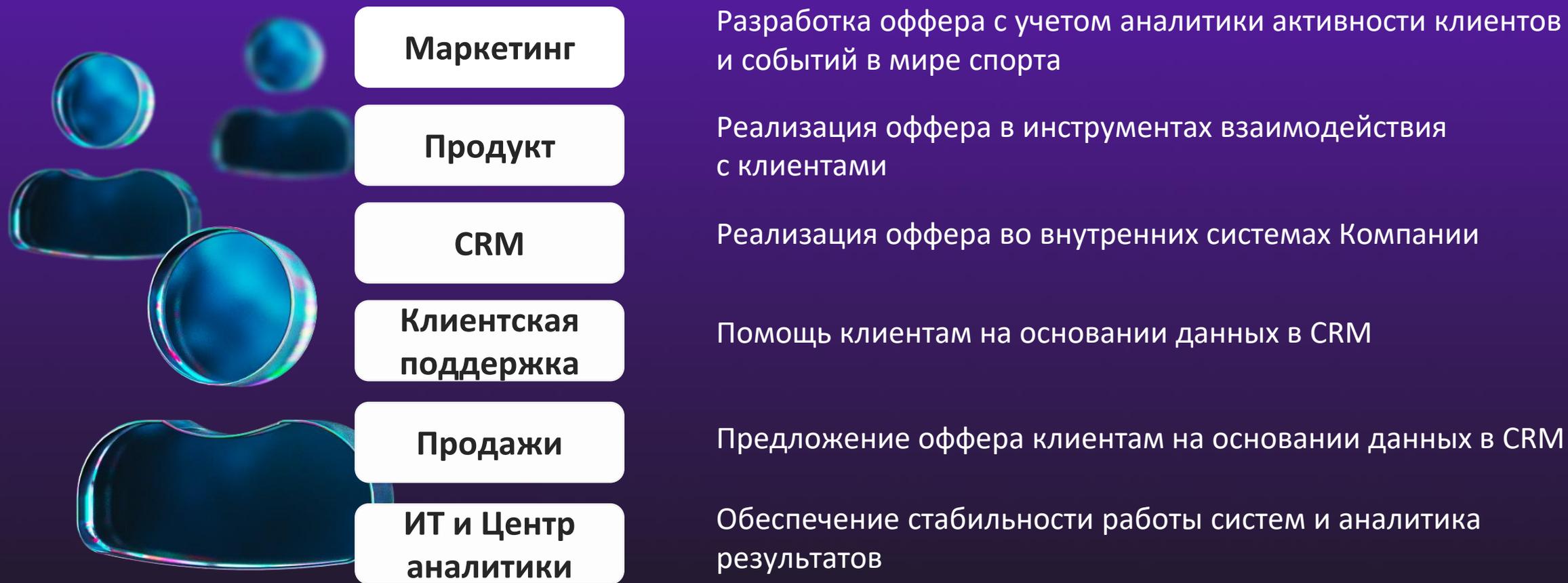
Развитие персонала

- ✓ Глубокая экспертиза
- ✓ Навыки коммуникации
- ✓ Эмоциональный интеллект
- ✓ Стрессоустойчивость

Развитие VIP-сегмента — игра командой

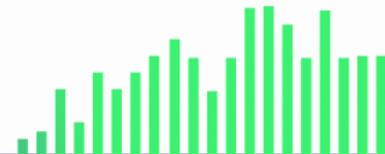
- 📎 Выделенный VIP-телемаркетинг
- 📎 Вывод всех доступных предложений в карту клиента
- 📎 Формирование списка офферов для соответствия потребностям разных типов клиентов и оперативная адаптация под потребность
- 📎 Реализация контроля выполнения ЦД и исключения из обзвонов на стороне CRM
- 📎 Реализация инструмента для подбора наилучшего предложения
- 📎 Формирование персонального оффера для клиентов с признаками потенциального оттока
- 📎 Реализация прозрачной отчетности для последующего анализа и принятия управленческих решений

Развитие VIP-сегмента — игра командой



Развитие VIP-сегмента — игра командой

1 Рост конверсии на 25пп в части выполнения ЦД клиентами со статусом VIP



2 Сокращение сроков запуска акций с нескольких недель до 24 часов



3 70%+ запросов клиентов удовлетворены за счет оперативной адаптации предложения



4 Рост базы VIP клиентов и снижение потенциального оттока



5 Рост прибыли в 2,5 раза!



Мы сделали ставку на VIP – и выиграли!



- Проактивное информирование о новых возможностях
- Индивидуальный подход к каждому клиенту
- Создание ценности через уникальные предложения
- Постоянное совершенствование стандартов обслуживания

Спасибо за внимание!



● Директор Департамента поддержки клиентов

Екатерина Филиппская



ЛИГА СТАВОК