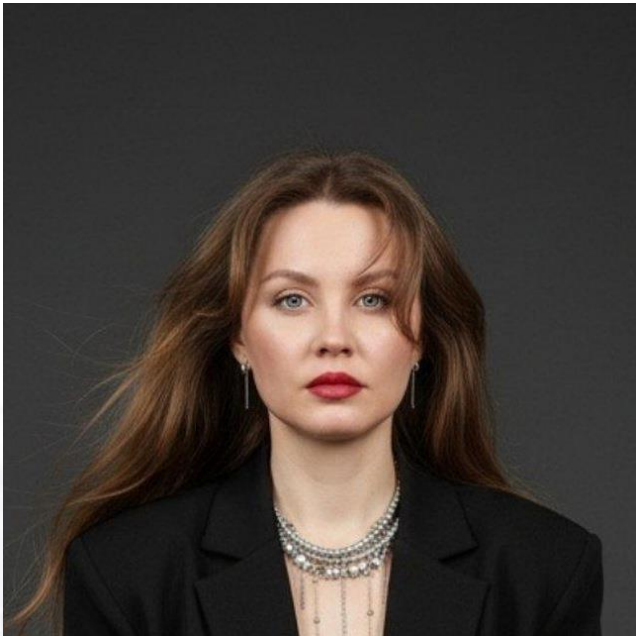


Шанс на лояльность

практика работы с жалобами

CCWeek - 2026

Коротко о нас

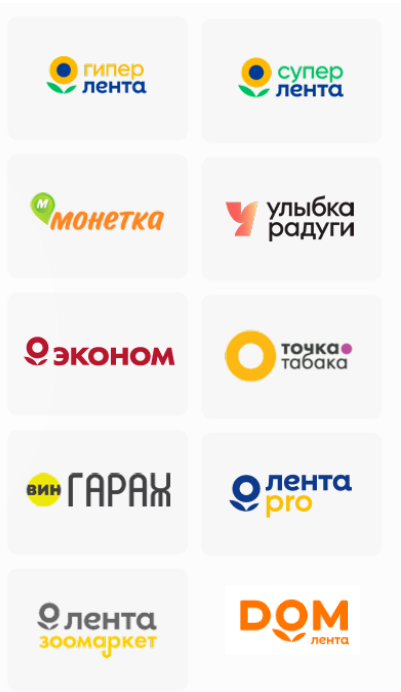


Алина Губанова
Рук. Клиентской Поддержки Группы Лента

Телефон: +7 (920) 247-66-48
e-mail: alina.gubanova@lenta.com
TG: @AlinaGubanova

Клиентская поддержка Группы Лента

- ✓ B2B/B2C
- ✓ Онлайн/Офлайн
- ✓ >500 тыс. обращений в месяц
- ✓ >400 сотрудников
- ✓ 3 линии поддержки





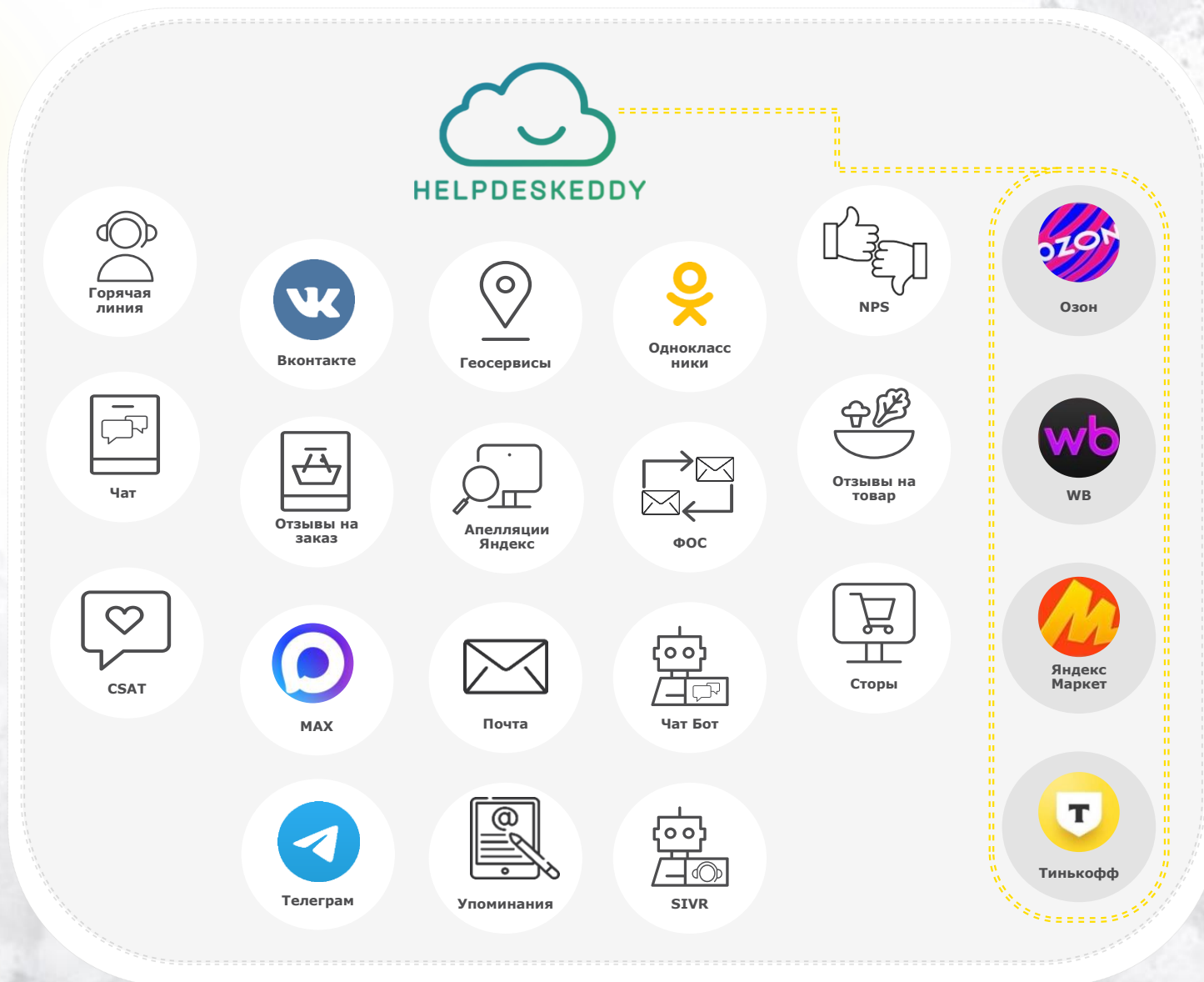
**Сколько каналов для
обратной связи в
КЦ Группы Лента?**

Есть ли у клиента возможность пожаловаться?

✓ Каналы ОС Группы Лента



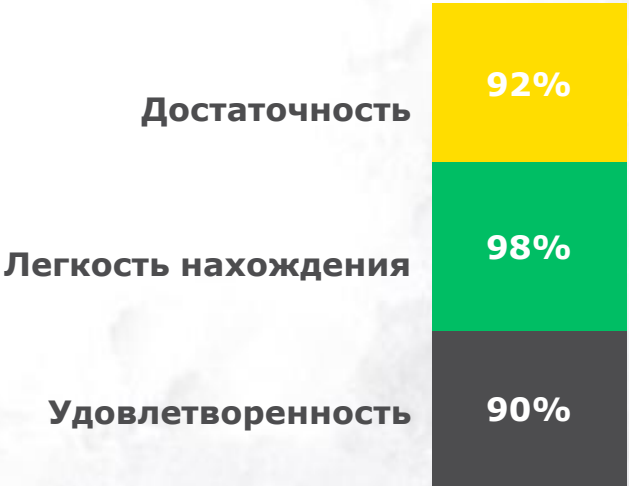
Жалоба — это не проблема,
а последний шанс.



Предпочтительные каналы связи для решения вопросов*



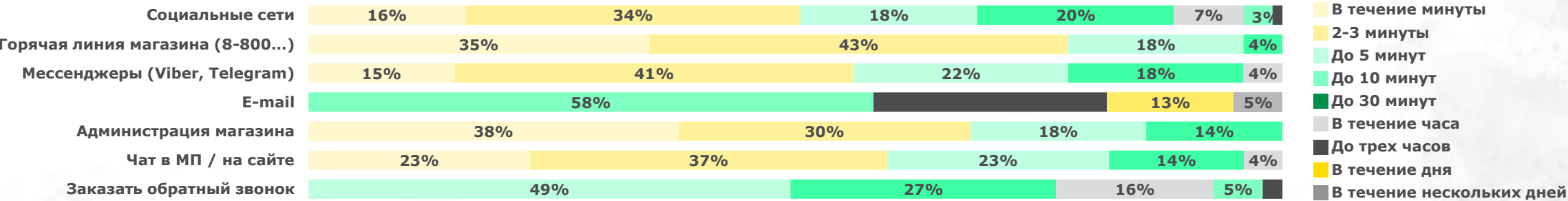
Оценка процесса обращения в службу поддержки:



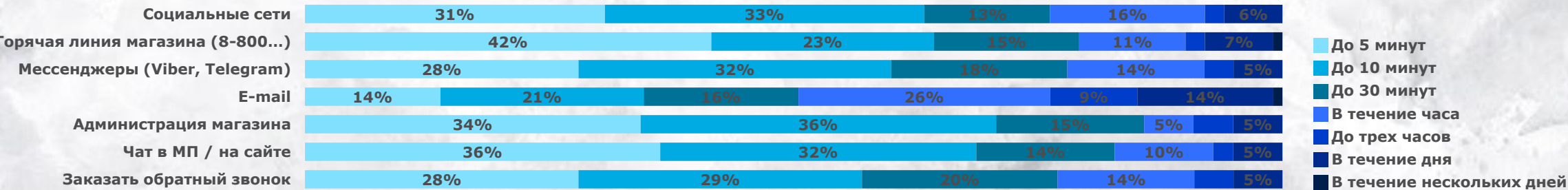
*На базе 1000 анкет

Терпимость к ожиданию

Время ожидания ответа



Время получения решения по обращению

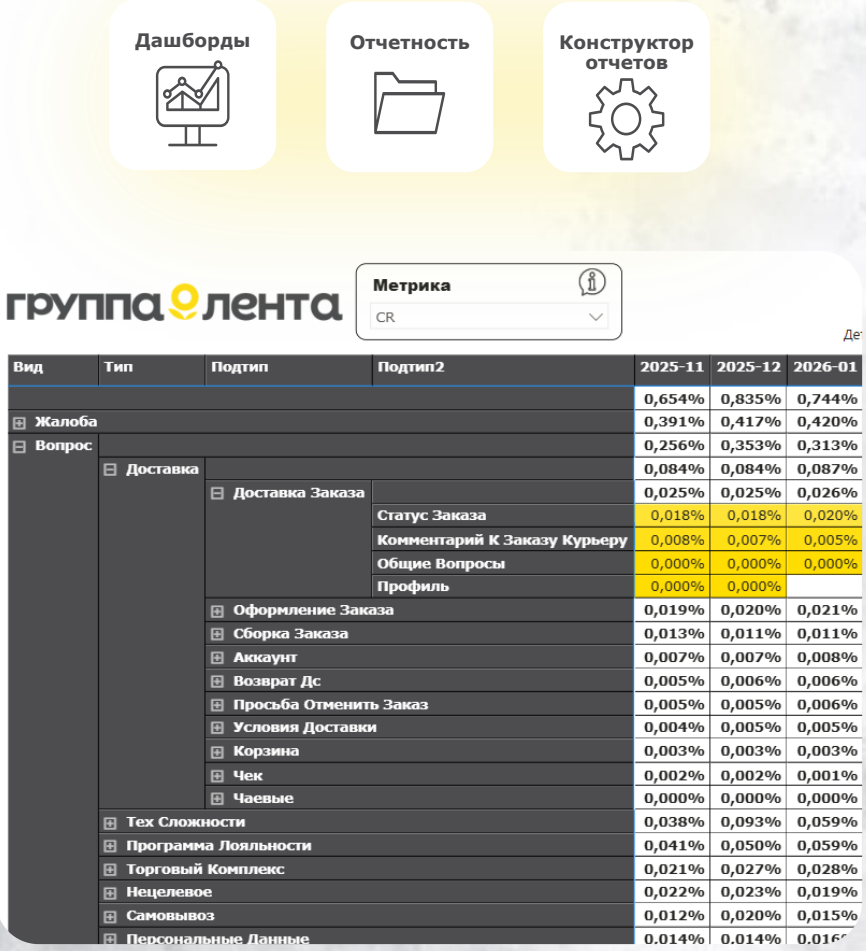
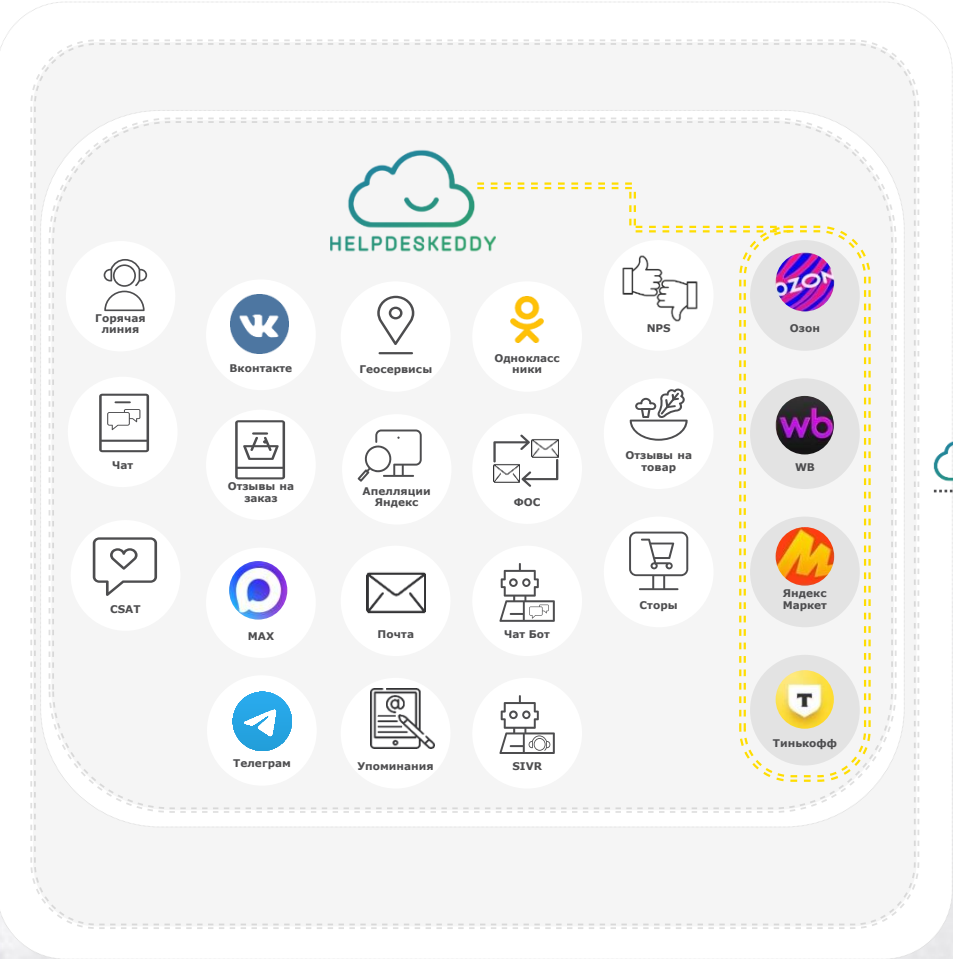


Жалоба зарегистрирована. Что дальше?

✓ Все коммуникации сохраняются в CRM

✓ Мгновенная эскалация для точечной обработки

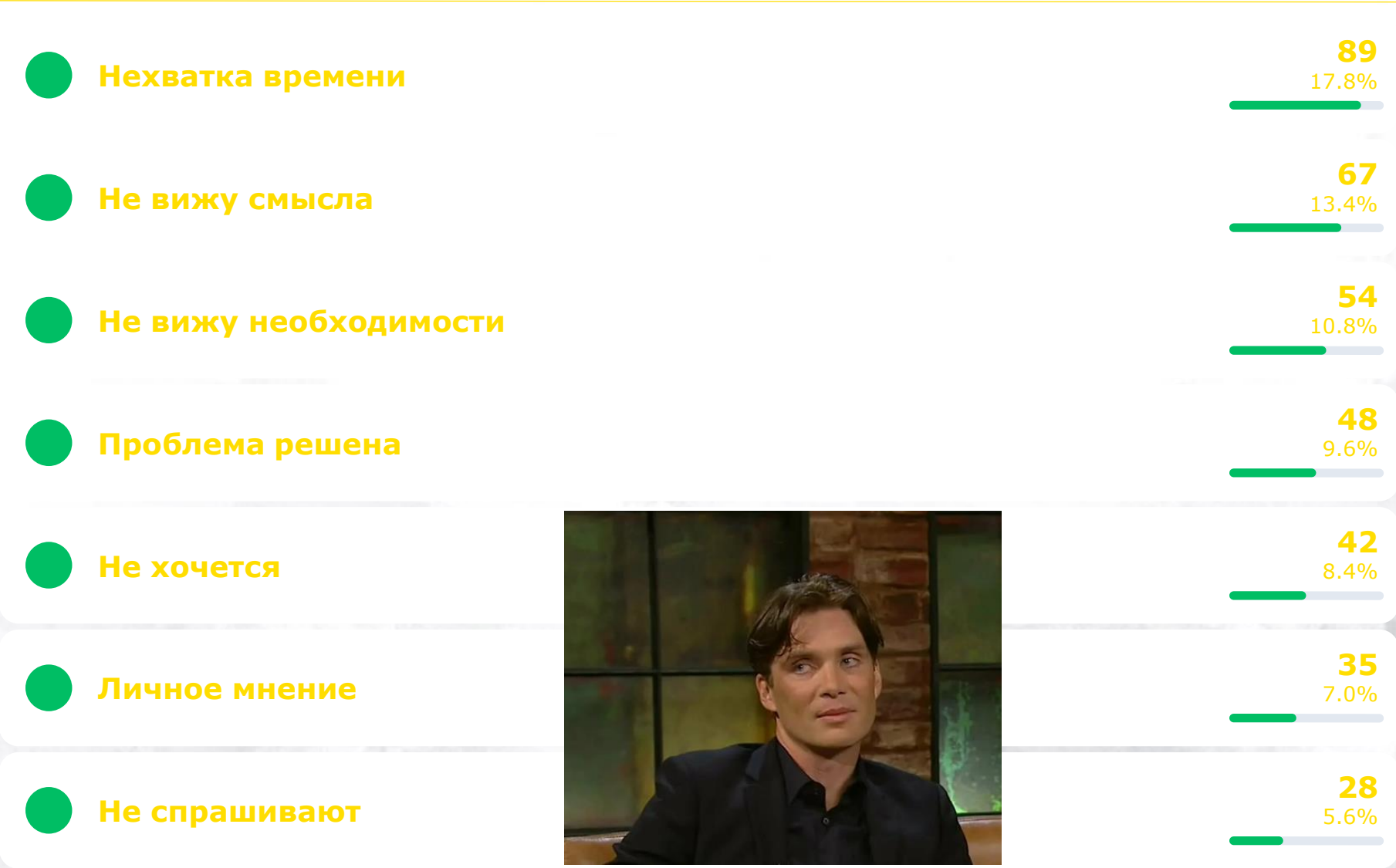
✓ Анализ обратной связи и отчетность



Частота предоставления обратной связи после взаимодействия со службой поддержки



Топ-7 причин отказа от оценки диалога



Воркшоп по CDSAT

Цель: снизить долю негативных оценок CSI (оценки 1,2,3)

 Быстрые победы

 Идеи к внедрению

 В бэклог

Действие
Публиковать 1 удачный ответ
Отправлять «Топ-5 шаблонов, которые бесят клиентов» + переписать их
Провести разбор одного кейса с операторами массово (30 мин)
Запустить пятничную викторину для операторов (3 вопроса по кейсам)

Идея
Создать базу показательных диалогов (хорошие / плохие примеры)
Увеличить вес ошибки за «лишний/неактуальный запрос»
Сократить и упростить все скрипты

Бэклог
Увеличить лимит самостоятельного возврата для 1 линии
Плашки о погоде/проблемах в чате+ промокод при задержках
Гайд / тренажёр по отработке возражений
Доп. тренинг по стрессоустойчивости

Жалоба – начало клиентского опыта

Скорость важнее идеальности

Самые быстрые вещи в мире



Извинение
+
понятное решение
+
маленький бонус

лучше длинных скриптов



Хорошо обработанная жалоба создает больше лояльности, чем беспроблемная покупка

CDSAT
-19%

RR
+6%

Спасибо за внимание!

CCWeek - 2026