

EXPERIENCE AVAYA

POLAND



#ExperienceAvaya

EXPERIENCE AVAYA
POLAND

KLIENCI WCALE

NIE CHCĄ BYĆ ZACHWYCANI

MACIEJ BUŚ

CUSTOMER FIXE / KLIENTOMANIA

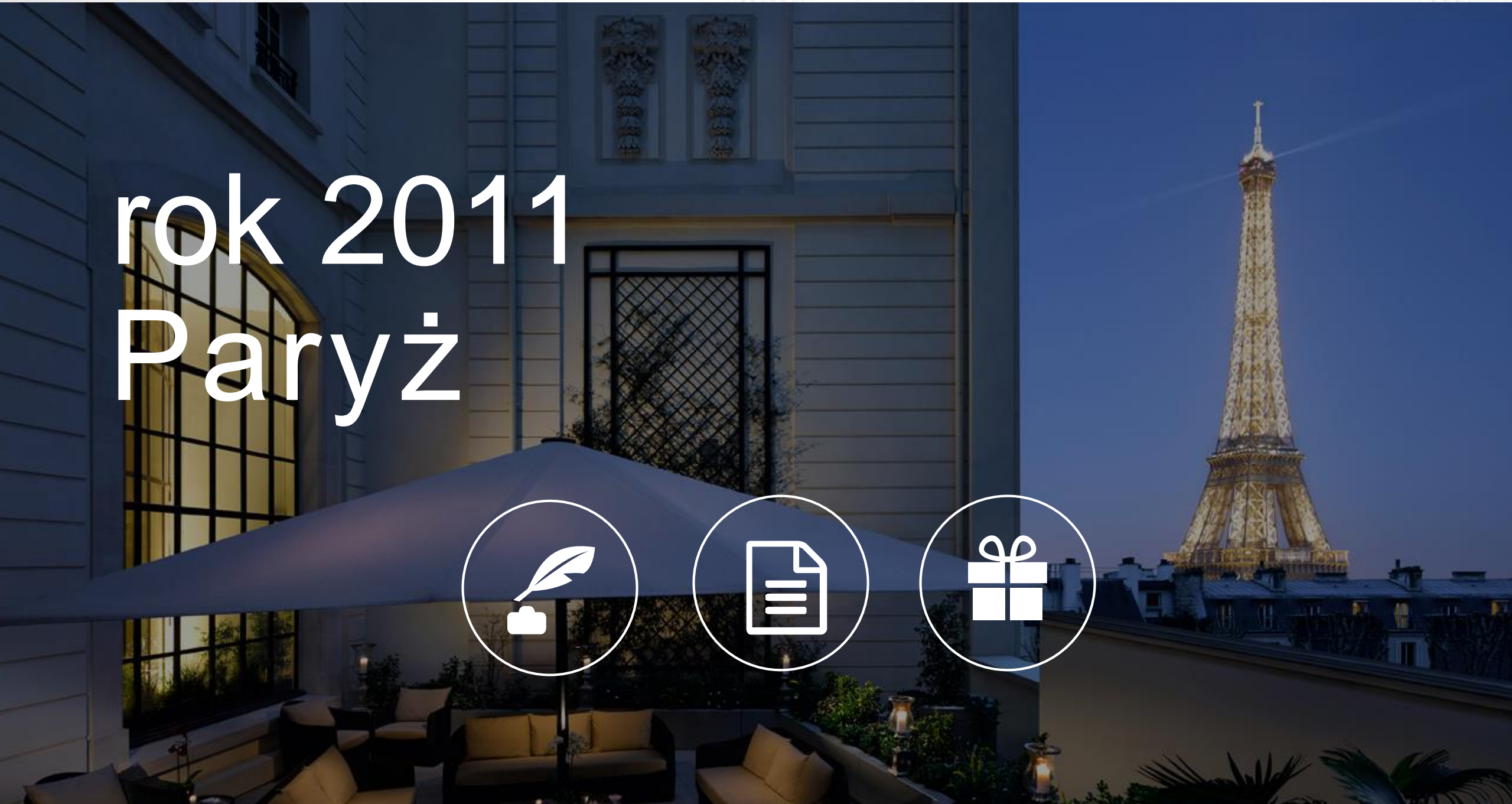
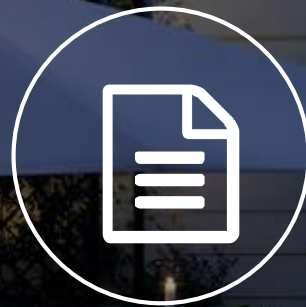


@klientomania



CZY LUBISZ
(miłe) niespodzianki ?

rok 2011 Paryż



rok 2013 Wiedeń



rok 2014 Wiedeń



rok 2016 Berlin



rok 2018 Wiedeń





**“Twoje ostatnie
najlepsze doświadczenie
staje się minimalnym
oczekiwaniem.”**



**“z biegiem czasu
firmom coraz trudniej
jest nas zachwycić**

Film Nancy Meyers

Czego Pragną Klienci

Posiadł niezwykły dar
Słyszy myśli klientów...

...wszystkie myśli.



• DOMOWA KOLEKCJA • DOMOWA KOLEKCJA • DOMOWA KOLEKCJA •

zapraszam
w podróż



Poszukiwanie rozwiązania



- Ma problem / stoi w obliczu wyzwania
- Szuka rozwiązania
- Szuka najlepszego rozwiązania



- Chce być widoczna / łatwo znaleziona
- Chce być postrzegana jako atrakcyjna
- Zachwyca przekazem / chce przyciągnąć uwagę



Transakcja



- Chce to mieć
- Chce bezpiecznie zapłacić i otrzymać towar
- Chce już cieszyć się zakupem / towarem



- Chce to sprzedać / „dobić targu”
- Chce coś dosprzedać – zwiększyć wartość transakcji
- Zachwyca łagodząc emocje związane z koniecznością zapłaty



Obsługa transakcji



- Chce mieć możliwość sprawdzenia
- Chce mieć możliwość zmiany zdania – zwrotu / wymiany
- Chce mieć łatwy dostęp do informacji
- Chce otrzymać fakturę / rachunek



- Chce upewnić klienta w podjętej decyzji / nie chce, żeby zrezygnował
- Chce ułatwić sobie dalszą obsługę (selfservice, edukacja)
- Chce, żeby było miło



Obsługa posprzedażowa



- Chce utrzymać urządzenie w sprawności
- Nie chce stracić gwarancji / wartości sprzętu
- Chce mieć pewność, że jest bezpieczny



- Chce mieć regularny kontakt z klientem
- Chce utrzymać klienta / nie chce, żeby zrezygnował
- Chce sprzedać mu produkty komplementarne
- Zachwyca czasem realizacji / bezpłatnymi usługami



Niezaplanowane zdarzenia



- Potrzebuje pomocy w rozwiązaniu problemu
- Oczekuje rozwiązania
- Oczekuje dostępu do informacji
- Chce wiedzieć co ma robić
- Chce, żeby działało



- Chce, żeby nie miały miejsca
- Chce ugasić „pożar”
- Chce doskonalić procesy
- Zachwyca sprawnością reakcji oraz sposobem rozwiązania
- Zachwyca łagodząc dyskomfort



Nowe potrzeby



- Potrzebuje doradztwa w zakresie rozwiązania problemu
- Chce więcej, inaczej / szuka rozwiązania
- Jest gotów „zapłacić” za pomoc



- Chce, sprzedać nową ofertę
- Chce utrzymać klienta – szuka rozwiązań
- Rozwija swoje rozwiązania
- Zachwyca rozwiązaniami, których klient sobie nie wyobrażał



Odejście



- Szuka rozwiązania problemu
- Szuka świeżości, nowego rozdzania, zainteresowania
- Szuka „lepszego oferty”



- Chce utrzymać klienta
- Analizuje przyczyny odejść
- „Lojalizuje” klientów (umowy terminowe)
- Zachwyca ofertami, które wcześniej nie były dostępne



- Szuka rozwiązania
- Chce mieć możliwość
- Chce mieć pewność, że jest bezpieczny
- Potrzebuje pomocy
- Oczekuje dostępu do informacji
- Chce wiedzieć co ma robić
- Szuka zainteresowania



- Zachwyca przekazem / chce przyciągnąć uwagę
- Zachwyca łagodząc emocje związane z koniecznością zapłaty
- Zachwyca czasem realizacji / bezpłatnymi usługami
- Zachwyca łagodząc dyskomfort
- Zachwyca rozwiązaniami, których klient sobie nie wyobrażał

Film Nancy Meyers

Czego Pragną Klienci

Posiadał niezwykley dar
Słyszcy myśli klientów...

...wszystkie myśli.



• DOMOWA KOLEKCJA • DOMOWA KOLEKCJA • DOMOWA KOLEKCJA •



KLIENCI
wcale nie chcą być zachwycani



KLIENCI
chcą doświadczać rozwiązania

czy wszedłbyś
tu
kupić buty ?

EXPERIENCE AVAYA

POLAND

Dziękuję za uwagę

MACIEJ BUŚ

CUSTOMER FIXE / KLIENTOMANIA



@klientomania



www.klientomania.pl

KLIENTO
MANIA

PODCAST

AVAYA