

Стій на місці, йди сюди!

Або як керувати зворотним зв'язком в  
мінливій реальності і не втратити фокус на  
клієнта

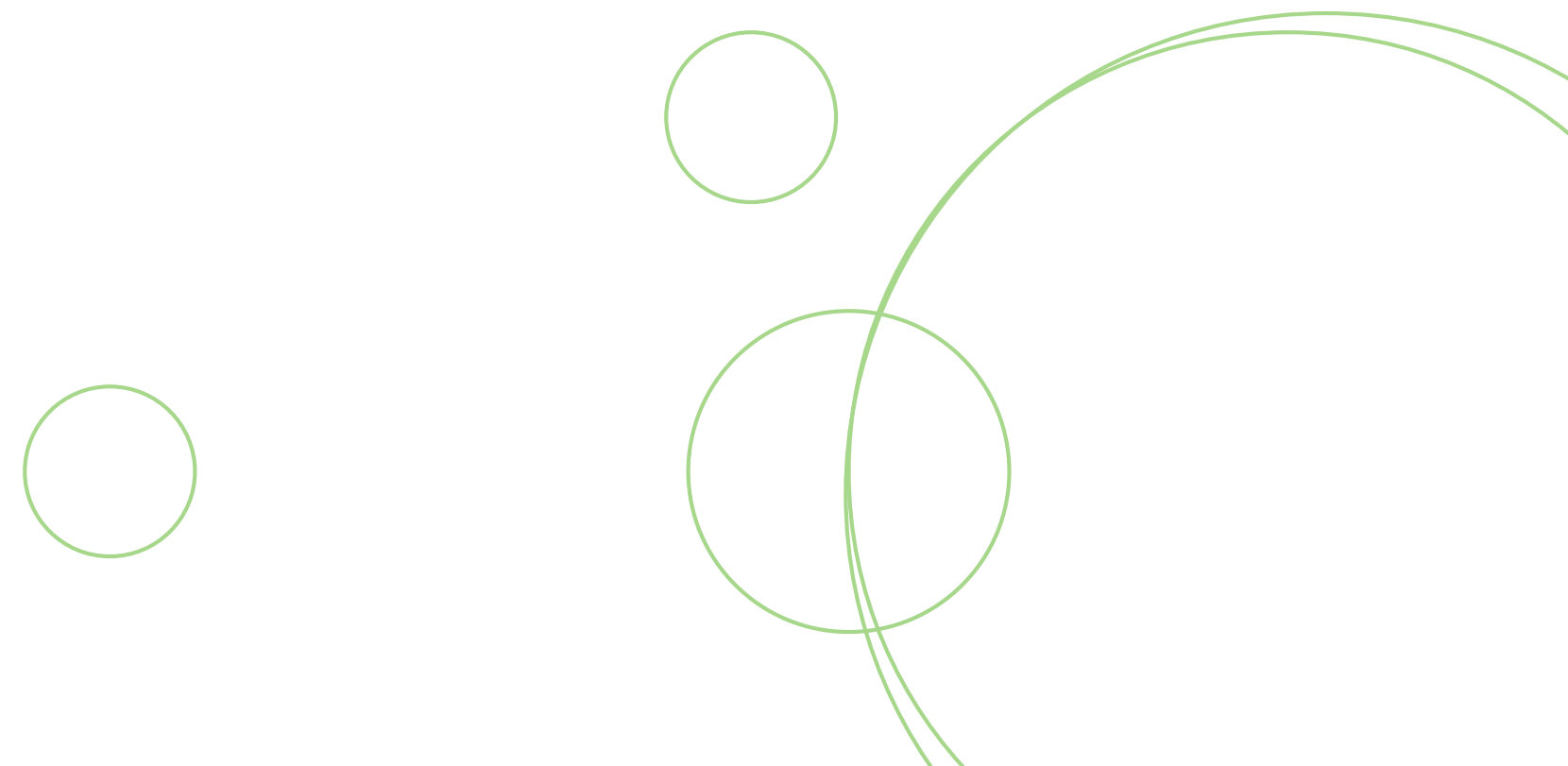
The logo for 'éva' is located in the bottom right corner. It features the word 'éva' in a stylized font. The 'é' is orange with a green leaf-like shape above it, and 'va' is green. The logo is set against a white circular background.

éva



# Ірина Данилова

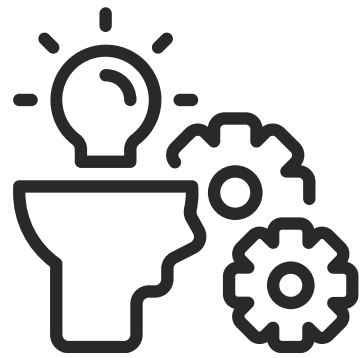
Керівник напрямку з управління  
клієнтським досвідом



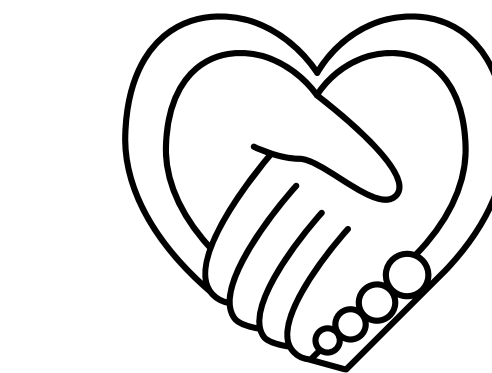
# Фокус компанії



Продукти



Процеси



Культура

# На рівні компанії

## Цінності компанії

- Команда
- Клієнтоорієнтованість
- Ефективність
- Професіоналізм
- Динаміка
- Відповідальність

## Гігієнічні рівні

- Простота
- Чесність
- Людяність

## Модель сервісу

- Створити комфорт
- Знаходити рішення для кожного
- Проявляти природну увагу і турботу






# Ми так і робили...

Писали людяні скрипти – а чи буває таке?

"Орієнтовний час роботи  
магазину з \_\_\_ до \_\_\_\_. Хочу  
попередити, що графік роботи  
може бути змінено в залежності  
від зовнішніх обставин  
(відключення світла, тривога,  
військові дії та інші). Бережіть  
себе!"

# Ми так і робили...

Простий чек–лист, регламентуючий кожен крок?

	“Необхідно звернутися до клієнта за ім’ям тричі”
	“Використовуй слова ввічливості мінімум 4 рази за діалог”
	“Не допускається паузи тривалістю більше 10 секунд”
	
	

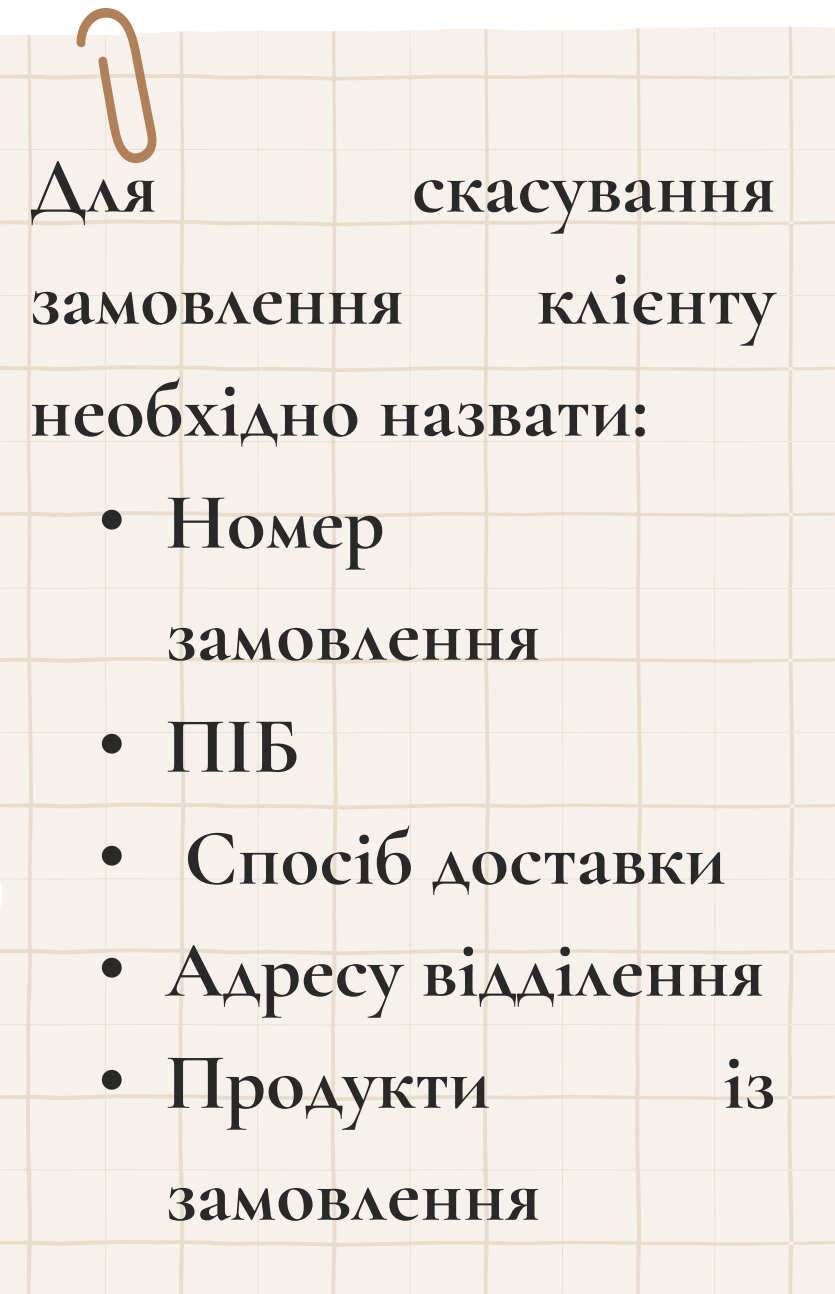
# Ми так і робили...

Чесні **KPI**, які базуються на кількісних показниках

- КЛН
- Постобробка  
звернення
- Середня тривалість  
розмови
- Середній час підняття  
слухавки

# Ми так і робили...

“Турботливі інструкції”, які захищали бізнес та клієнта





# Стій на місці, йди сюди

Бізнес



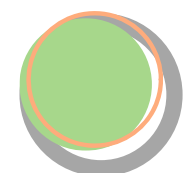
Співробітник



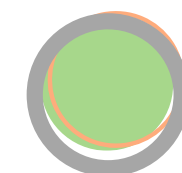
Людина

А що таке людяність для **EVA**?

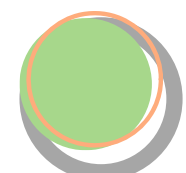
Людяність проявляється в...



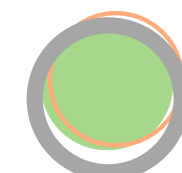
Вмінні слухати і чути



Спілкуванні



Проявленні здорової емпатії



Розумінні ролі клієнта

# Перші кроки до змін



**Клієнт  
- ЦЕ ЛЮДИНА**

# Зміни в культурі

неформальні зустрічі

“агент 0800”

метод зеленої ручки

контакт-центр

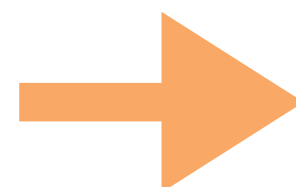
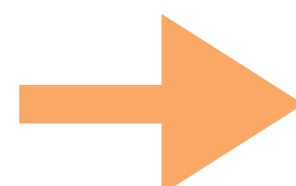
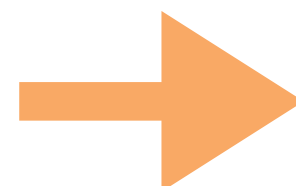
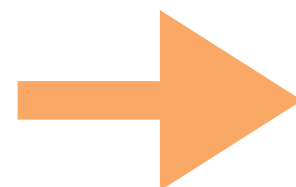
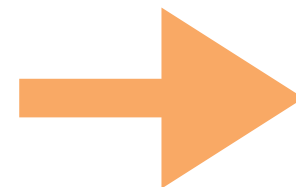
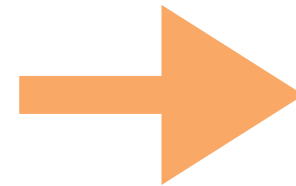
оператор

чек-лист

прослушка

ефективність

калібровка



команда турботи

експерт з турботи

принципи турботи

аналіз турботи

рівень турботи

синхронізація

досягнення команди на рівні компанії

база кейсів

синхронізація в напрямку

# Зміни в процесах

Алгоритми замість  
скриптів

Стандарти розмови з **10**  
гнучких пунктів

Нова система аналізу  
діалогів

**Eva**–скриня як право на  
помилку

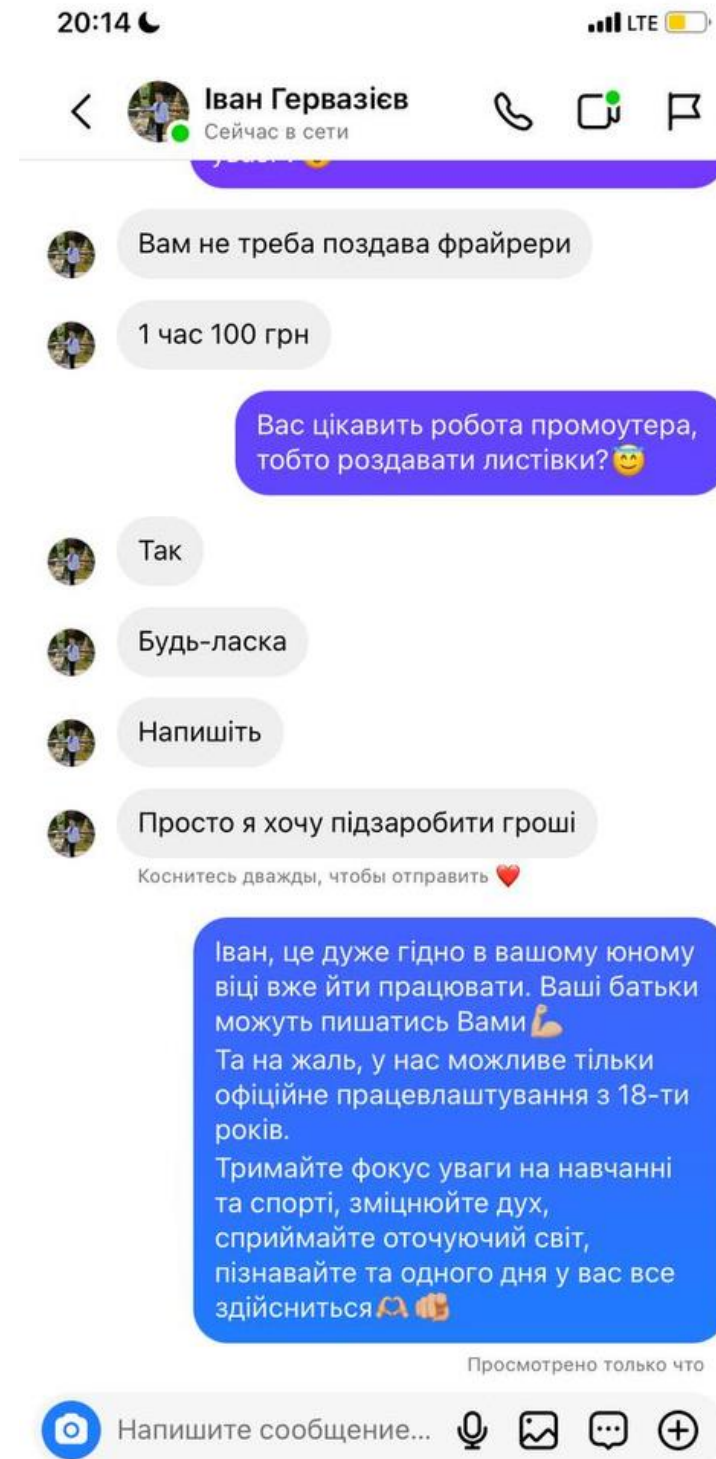
**Tone of voice**  
інструкцій та їх  
спрощення

Система розвитку  
талантів

# Кейси експертів з турботи



**Клієнт:**  
хочу замовити на EVA.ua  
крем до обличчя,  
як це зробити?



На жаль, в магазині не має балону с гелієм 😊  
В продажу є звичайні повітряні кульки)  
Є один лайфхак: повітряні кульки можна приклеїти до стелі за допомогою двостороннього скотчу.  
Буде також дуже гарно 🙌🙌

19:18 ✓✓

Client: О дякую прикольна ідея)) 🙌 ніколи б не прийшло у голову  
дуже дякую вам за допомогу та гарного вечора! 😊

19:19

Вам також гарного вечора та мирного неба ❤️

19:20 ✓✓

Client: Клієнт завершив чат №4413

19:20



# Синергія — наша все

Цінності

Інструменти

Гігієнічні рівні

Бізнес-процеси

Культура

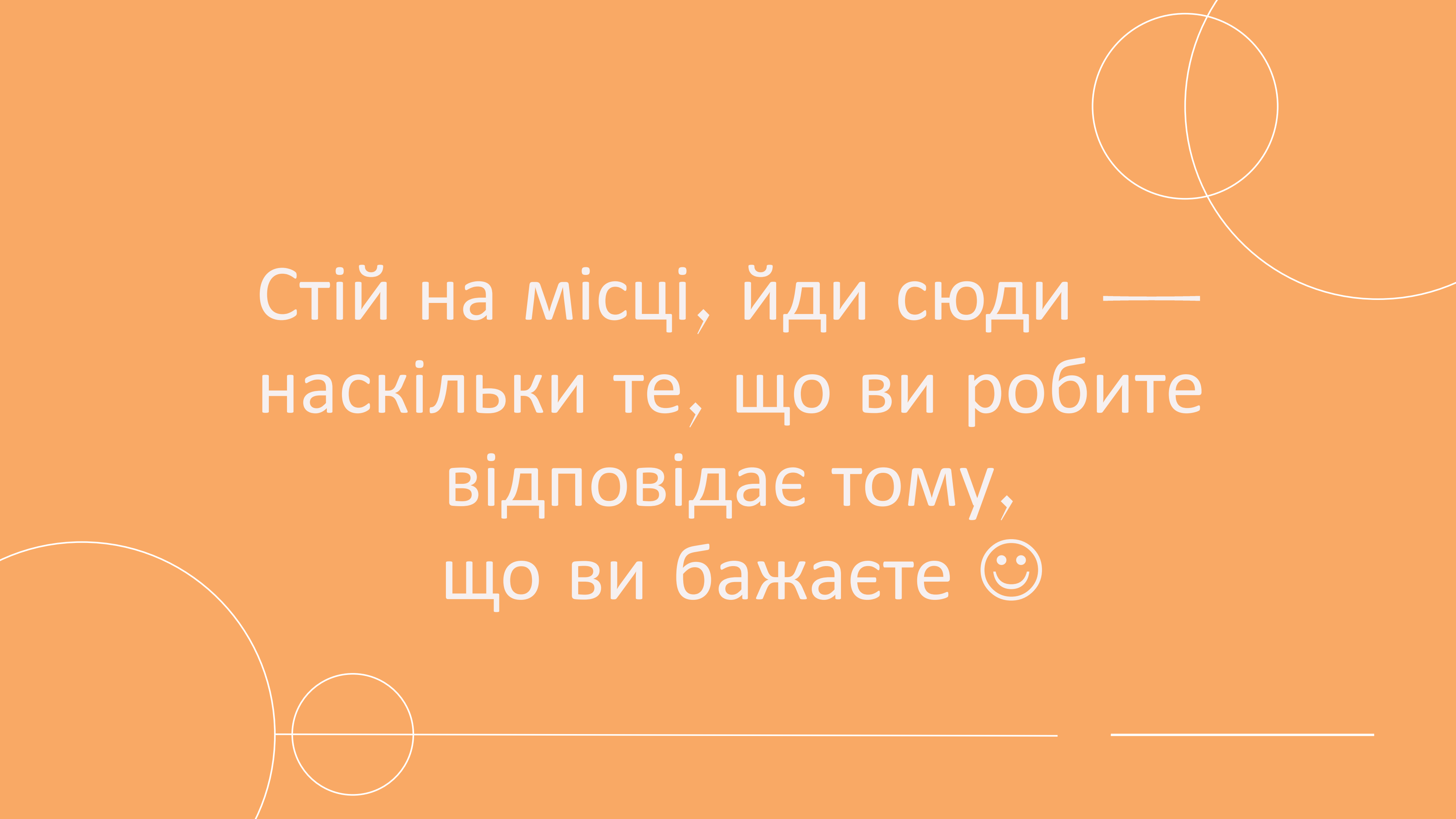
Безпечний простір

Принципи









Стій на місці, йди сюди —  
наскільки те, що ви робите  
відповідає тому,  
що ви бажаєте 😊