

KLIENDIKOGEMUS KAUBAMAJAS

Igor Grudkin 19.03.2019

1960

TALLINNA KAUBAMAJA





An aerial photograph of a city center. A large, multi-story building in the center is highlighted in a bright orange color. Two large yellow circles are overlaid on the image. The left circle contains the word 'TÄNA' and the right circle contains the word 'HOMME'. At the bottom center, the text '2,5 KORDA ROHKEM PINDA' is written in white. The background shows a dense urban environment with various buildings, streets, and green spaces.

TÄNA

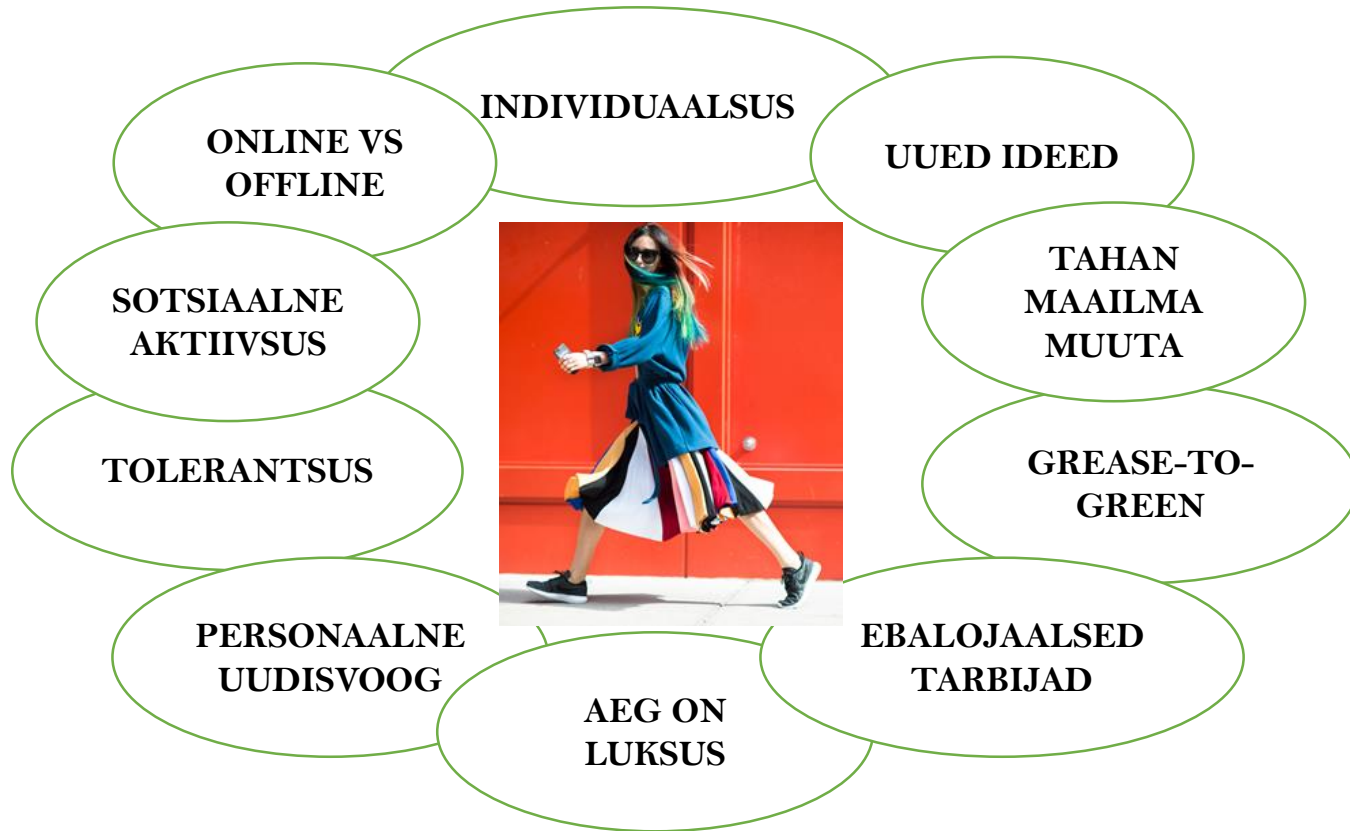
HOMME

2,5 KORDA ROHKEM PINDA





SUUNAD TÄNASES KLIENDIKÄITUMISES



Mida kliendid ootavad Kaubamaja teenindajalt kõige rohkem?

- Teenindajad on lihtsalt leitavad (kui nende abi vajan)
- Teenindajad on abivalmis ja hoolivad
- Teenindajad tunnevad tooteid, on asjatundlikud
- Teenindajad pakuvad proaktiivselt oma abi
- Teenindaja nõustab mind mulle sobival viisil



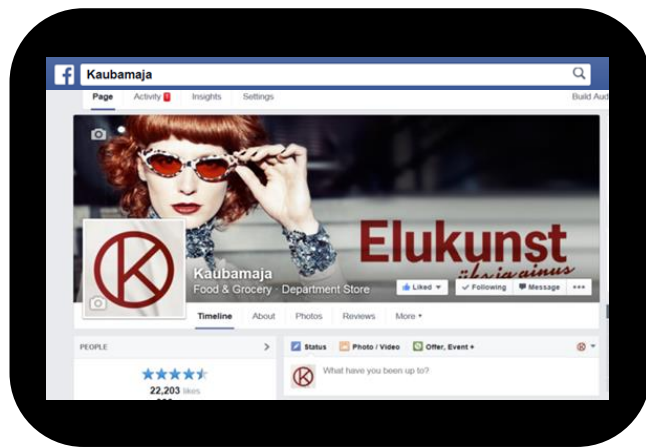
Milline on täna klienditeekond?



JUHIME KLIENDIKOGEMUST



KLIENDIKOGUMUS



INSPIREERIME KLIENTI



INSPIREERIME KOLLEEGI



ERISTUVAD TOOTED





PERSONAALNE TEENINDUS



Proaktiivne teenindamine

- Ettevõtte fookuses on kliendi soovid ja vajadused. Organisatsioon peab sobituma klienditeekonnaga.
- Kahepoolselt kasu otsiv, mitte omakasupüüdlikult manipuleeriv. Organisatsioon näitab üles initsiatiivi kliendi probleemi lahendamisel. Teeninduslaad on julge, loov, inspireeriv ja mänguline.
- Töötajate rahulolu on vundamendiks kliendirahulolule.
- Investeeringe tehnoloogiasse mis aitab parandada kliendikogemust.

Küsimused?