

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/glava-diploma/299864>

Тип работы: Глава диплома

Предмет: Маркетинг

-

Глава 1 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДА «MYSTERY SHOPPING» В СОВРЕМЕННЫХ МАРКЕТИНГОВЫХ УСЛОВИЯХ

1.1 Направления совершенствования и развития «mystery shopping»

Как известно, метод «mystery shopping» чаще всего используется для объективной оценки того, следуют ли сотрудники представлениям о стандартах качества обслуживания компании.

Рисунок 1 Цели метода «Mstery shopping»

Система Customer Relationship Managemen (CRM) -система обычно включает в себя базу данных клиентов, инструменты управления данными для работы с разнообразными данными клиентов, функции автоматизации рабочих процессов для проектирования и управления процессами, аналитику, информационные панели и другие функции, такие как прогнозирование и интеллектуальная оценка. Используя эти функции, компании могут привлекать своих клиентов через предпочитаемые ими каналы, такие как веб-сайты, электронная почта, телефонные звонки, чат-боты и другие.

Программное обеспечение CRM, получившее широкое признание как решение №1 для отделов продаж, маркетинга и других отделов, работающих с клиентами, значительно упрощает повседневную работу, автоматизируя широкий спектр действий, связанных с управлением воронками продаж и маркетинга, составлением отчетов, прогнозированием, аналитикой и т. д .

Усовершенствованные CRM также предоставляют аналогичные инструменты для групп обслуживания клиентов, которые могут использовать CRM для полного обзора данных профилей клиентов, оптимизации управления запросами клиентов, автоматизации операций обслуживания и постоянной оптимизации рабочих процессов для повышения качества обслуживания клиентов.

Лучшие CRM-системы включают в себя функции отслеживания поведения клиентов, которые фиксируют взаимодействие с клиентами по всем доступным каналам. Например, взаимодействия можно отслеживать с помощью форм веб-сайтов, корзин покупок в электронной коммерции, баннеров, кнопок и других интерактивных элементов. Интеллектуальные CRM-решения могут обрабатывать данные о поведении, чтобы расширить профиль клиента, и использовать ИИ, чтобы предложить наиболее подходящее

следующее лучшее предложение/следующее лучшее действие для команд, работающих с клиентами. Для дальнейшего повышения операционной эффективности системы CRM позволяют менеджерам автоматизировать рутинные процессы, а также легко измерять производительность команды. Например, CRM предлагает такие функции повышения производительности, как управление задачами и проектами с возможностью создания бизнес-правил и автоматизации рутинных задач. Некоторые CRM также предлагают широкие аналитические возможности, позволяющие пользователям отслеживать эффективность различных стратегий взаимодействия с клиентами и усилия по постоянной оптимизации тактик взаимодействия с клиентами и повышению коэффициента конверсии. Тайный покупатель получает заказ на услугу, информирует о полученных результатах своих заказчиков, после чего, чаще всего создается петля обратной связи, которая позволяет компании обучать своих сотрудников тому, как постоянно предоставлять качественные услуги. При этом проверка качества работы сотрудников родной компании – не единственная реализация метода «Mystery shopping». Более полное описание целей метода «mystery shopping» приведены на рис.1. Независимо от места бренда в сознании потребителя, цены, кампаний, рекламы и ассортимента продукции, наиболее важным фактором, который ведет компанию к успеху и обеспечивает конкурентное преимущество, является высокий уровень обслуживания и профиль удовлетворенности клиентов. Совершенство обслуживания всегда требует способности предоставлять высокий уровень обслуживания каждому клиенту, и в этом отношении опросы тайных покупателей являются уникальным способом измерения качества обслуживания.

-

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/java-diploma/299864>