Budowanie zadowolenia klienta, wartości i przywiązania

- **Klient**
  - **Wartość postrzegana przez klienta**
    - oczekiwania
    - najwyższa = kupno
    - dostarczana
      - całkowita
        - produktu
        - obsługi
        - personelu
        - wizerunku
      - koszt całkowity
        - pieniężny
        - czasu
        - energii
        - psychiczny
  - **Wartość dostarczana**
    - propozycja wartości
      - obietnica
    - system dostarczania wartości
      - doznania
      - do otrzymania oferty
      - do rozpoczęcia użytkowania
    - sieć dostarczania wartości
      - (sieć dostaw)
      - łańcuchy wartości
        - dostawców
        - dystrybutorów
        - klientów
      - lepsza sieć
        - wygrana z konkurencją
    - łańcuch wartości
      - synteza działań
        - podstawowych
          - logistyka zaopatrzenia
            - pozyskanie materiałów
          - działania operacyjne
            - przetwarzanie w produkt
          - logistyka dostaw
          - marketing i sprzedaż
          - serwis
        - wspierających
          - infrastruktura firmy
          - zarządzanie zasobami ludzkimi
          - rozwój technologii
          - zaopatrzenie
        - marży
      - procesy
        - rozpoznanie rynku
        - tworzenie nowej oferty
        - pozyskiwanie klientów
        - zarządzanie relacjami
        - zarządzanie realizacją zamówień
      - koordynacja
        - działów
        - procesów
  - **Całkowita satysfakcja**
    - funkcja
      - postrzeganie działanie
        - produktu
        - usługi
      - oczekiwania
    - wysoka
      - wysoka lojalność
      - cel
      - narzędzie
    - pomiar
      - systemy skarg i wniosków
      - badania satysfakcji klienta
      - zakupy pozorowane
      - analiza utraty klienta
  - **Przyciąganie**
    - nowy
    - utrzymanie
      - 5x tańsze
  - **Koszt utraty**
    - zaufani
      - poziom
      - zdefiniowanie
    - przyczyny utraty
      - co można z tym zrobić
    - szacunek
      - ile to kosztuje
      - długookresowa wartość x ilość klientów x ilość odejść x marza
    - poprawa
      - ile kosztuje
      - warto wprowadzić?
  - **Potrzeba zatrzymania**
    - lubimy stałych klientów !
  - **Pomiar długookresowej wartości**
    - strumień przyszłych zysków
    - wszystkie zakupy
    - polecenia
    - minus koszta
      - pozyskania
      - sprzedaży
      - obsługi
  - **Zarządzanie relacjami**
    - PRM
      - parter relationship management
    - CRM
      - customer relationship management
    - proces klient-rozwój
      - prawdopodobni
      - potencjalni
        - odrzuceni potencjalni
      - nowi
      - powtarzalni
      - wartościowi
        - szczególne traktowanie
      - członkowie
        - program słowarzyszeniowy
      - zwolennicy
        - adwokaci
        - polecają
      - partnerzy
      - nieaktywni lub byli
    - kapitał klienta
      - kapitał wartości dla klienta
        - możliwość
          - wykorzystania oferty
        - cena
        - jakość
        - wygoda
        - inne
        - trzeba określić czynniki
        - największy wpływ
          - rynek biznesowy
      - kapitał marki
        - ocena
          - subiektywna
          - nieuchwytna
        - świadomość marki
        - nastawienie
        - postrzeganie
        - przez klienta
        - kształtowanie
          - pr
          - reklama
          - komunikacja z klientem
        - największy wpływ
          - rynek ujednolicony
          - emocje
      - kapitał relacji
        - tendencja do wierności
        - wpływ
          - programy lojalnościowe
          - program rozpoznawania i postępowania
          - budowanie społeczności
          - budowanie wiedzy
        - największy wpływ
          - ważne relacje personalne
          - kontakty bezpośrednie
    - poziomy inwestycji
      - marketing podstawowy
        - tylko sprzedaż
      - marketing reaktywny
        - sprzedaż
        - zachęcanie do ponownych zakupów
      - marketing odpowiedzialny
        - sprawdzamy czy produkt spełnia oczekiwania
        - zbieramy feedback
      - marketing proaktywny
        - konsultacje
        - sugestie jak lepiej użytkować
        - informacje o nowych produktach
      - marketing partnerski
        - stała współpraca
        - ulepszanie działalności
          - obie strony
  - **Budowa więzi**
    - różne działy
    - strategia zatrzymania
    - kreacja produktów
      - por rynek docelowy
      - najlepsza jakość
      - doznania
    - głos klienta
      - wszędzie
    - baza informacji
      - preferencje
      - potrzeby
        - indywidualne
      - częstotliwość
        - zakupów
        - kontaktów
    - komunikacja
      - łatwa
      - obustronna
    - programy
      - dla klientów
      - dla pracowników
    - zasady
      - dodatkowe korzyści finansowe
        - programy uczestnictwa
          - więcej = taniej
        - programy klubowe
          - ekskluzywne
      - dodatkowe korzyści społeczne
        - dobre działania
          - inicjowanie pozytywnych rozmów telefonicznych
          - rekomendowanie
          - szczera rozmowa
          - wykorzystywanie telefonu
          - wyrazy wdzięczności
          - pobudzanie sugestii na temat obsługi
          - używanie języka - problem rozwiązanie
          - używanie 1 os. l mn. "my"
          - dowiadywanie się o problemach
          - stosowanie żargonu i skrótów
          - ujawnianie problemów personalnych
          - rozmawianie w stylu "nasza wspólna przyszłość"
          - biegłość w udzielaniu odpowiedzi
          - przyjmowanie odpowiedzialności
          - planowanie przyszłości
        - złe działania
          - tylko oddzwanianie
          - ocenianie
          - rozmowa zdawkowa
          - wykorzystywanie tradycyjnej poczty
          - czekanie na brak zrozumienia
          - oczekiwanie na żądanie obsługi
          - używanie języka oficjalnego
          - tylko reagowanie na problemy
          - stosowanie rozwiekłej komunikacji słownej
          - ukrywanie problemów personalnych
          - rozmawianie o lepszej przyszłości
          - gaszenie pożarów
          - reagowanie w nagłych wypadkach
          - zrzucanie odpowiedzialności
          - wspominanie starych dziejów
        - indywidualizacja relacji
      - dodatkowe więzi strukturalne
        - umowy długoterminowe
        - niższe ceny dla dużych ilości towaru
        - przystosowanie produktu do obsługi długoletniej
        - dostarczanie
          - specjalnego sprzętu
          - usług tylko my

Michał Cach
http://cach.pl
Autor

- **Rentowność**
  - **Pomiar**
  - **Analiza**
    - kosztorysowanie oparte na działalności
    - przychody
    - minus koszty
      - wytworzenia
      - dystrybucji
      - sprzedaży
      - serwisowania
      - wszystkie zasoby na obsługę
  - **Zwiększenie**
    - rentowności klientów
    - eliminacja nierentownych
    - budowa przewagi konkurencyjne
  - **Zarządzanie przez jakość**
    - klucz
    - TQM
  - **20 / 80 / 30**
    - 20 % klientów
    - 80 % zysku
    - z tego połowa
    - straty z 30 % nierentownych

- **Model firmy doskonale działającej**
  - **opis**
    - osiągają cel
    - zadowalają
    - omijają pułapki
  - **Interesariusze**
    - grupy
      - akcjonariusze
      - klienci
      - pracownicy
      - dostawcy
      - dystrybutorzy
    - relacje
      - ściśle związane
    - cel
      - satysfakcja
        - większa niż minimalna
        - strategia ukierunkowana
      - bezstronność
        - brak faworyzowania grupy
  - **Procesy**
    - produkty
      - tworzenie nowych
    - klienci
      - przyciąganie
      - zatrzymywanie
    - zamówienia
      - zbieranie
      - realizacja
    - odpowiedzialność za proces
      - zespół
        - wykwalifikowany
        - wielozadaniowy
  - **Zasoby**
    - zarządzanie zapasami
    - siła robocza
    - maszyny
    - informacja
    - energia
    - outsourcing
      - cena
      - jakość
    - kluczowe kompetencje
      - źródło przewagi
      - szeroko stosowane na zróżnicowanych rynkach
      - trudne do naśladowania
    - unikalne możliwości
      - wyczucie rynku
      - umiejętność budowania relacji z klientem
      - sprawne powiązanie kanałów dystrybucji
  - **Organizacja i kultura**
    - struktura
    - polityka
    - kultura
      - mało elastyczna
  - **Elementy dodatkowe**
    - ambitne cele
      - zarabiające pieniądze
    - pracownicy
      - zmotywowani
      - znają cele i misję
    - zestaw wartości
      - wyróżniający się
    - wyrażenie celu
      - wzniośle
      - społecznościowo
    - wizja
      - zdeklarowana
      - chcą ja osiągnąć