

צ'ק ליסט לפי 6 ממדי ניהול חווית הלקוח

השתמשו בשאלות הבאות על מנת להעריך את ביצועיכם ולראות היכן עליכם להשתפר בחווית הלקוח שאתם מעניקים ללקוחותיכם

קל ליצור קשר

- האם הנציג יכול לפתור כל בעיה?
- האם קיימת רב ערוציות?
- האם האתר מותאם עבור כל סוג מכשיר?
- האם שעות הפתיחה של מוקד השירות נוחות ומתאמות ללקוח?
- האם ניתן לפתור את בעיות הלקוח מכל מקום?
- האם הנציג יכול לטפל בכל בעיה של הלקוח?

קל לדבר

- האם הלקוח יכול ליצור איתנו קשר בחינם?
- האם הנציג יכול לקבל גישה לפרטי הלקוח בקלות?
- האם אנו צופים מראש את צרכי הלקוח?
- האם אנו גורמים ללקוח להרגיש מרוצה בכך שיצר איתנו קשר?

קל לשנות

- האם ללקוח קל לשנות את פרטי ההתקשרות שלו?
- האם ללקוח קל לשנות הזמנה שביצע?
- האם הנציג יודע להציע ללקוח חלופות טובות יותר?
- האם ללקוח קל להחזיר מוצרים?

קל לחסור זמן

- האם אנו מספקים פעולות קלות בשירות עצמי?
- האם אנו מאפשרים למצוא מידע מקוון בקלות?
- האם בוצעו מהלכים לצמצום החזרה על המידע האישי של הלקוח?
- האם אנו מנסים לצמצם את מספר הפעמים שהלקוח יוצר קשר עם הנציג?
- האם אנו מלאמים את הלקוח לבצע פעולות באופן מהיר יותר?

קל להתקרב

- האם אנו מלאמים את הנציג לבנות יחסי קרבה אותנטיים עם הלקוח?
- האם אנו מלאמים את הנציג להראות ללקוח שאכפת לו?
- האם אנו מלאמים את הנציג לשמח את הלקוחות ולתת תחושה טובה?

בלתי נשכח

- האם ביצענו מיפוי למסע הרגשי של הלקוח?
- האם הגדרנו אילו רגשות אנו רוצים לעורר אצל הלקוח?
- האם ישנם תחמולים ברגעים החשובים במסע הלקוח?

אז מה עושים עם הנקודות הדורשות שיפור?

במאמר המלא ניתן לקבל רעיונות כיצד להשתפר ולהעניק חווית לקוח לא פחות ממצינת