

servtodev

Anna Bashkirova, COO
www.servtodev.com

«Как насчет поговорить»??

Пользователь хочет:

- Поделиться эмоциями
- Рассказать о проблеме
- Помочь разработчику
- Быть услышанным

На что влияет обратная связь с пользователем:

52%

Продолжали
покупать, после
положительного
опыта



42%

Прекращали покупать
после **негативного** опыта
общения

“Сарафанное радио” работает!



30% пользователей расскажут о своем положительном опыте в соц сетях, а более $\frac{2}{3}$ уделяют отзывам большое внимание (включая негативные).

К чему я веду?....



Ваш продукт может быть нереально крутым



Вы умеете работать с данными, анализировать поведение пользователя



НО:
Качество обратной связи оставляет желать лучшего

Лояльность будет падать



4 слона, на которых строится хорошо организованная служба поддержки

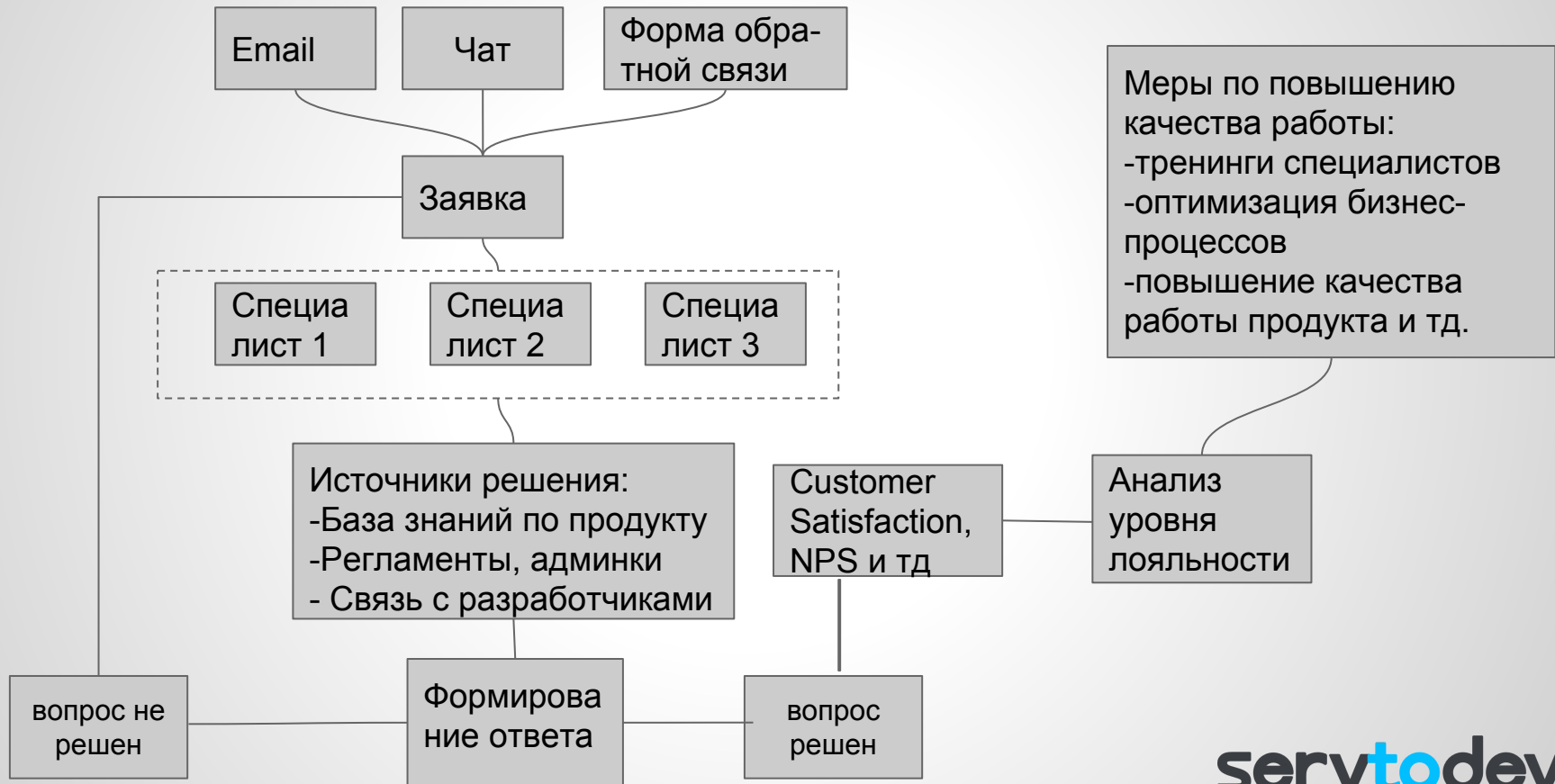
- 1) Многоканальность**
- 2) Скорость ответа**
- 3) Эмпатия**
- 4) Скорость решения**

Изнанка этого:

- 1) Бизнес-процессы
- 2) Специалисты
- 3) Алгоритмы



Как это работает?



servtodev

Благодарю за внимание!

www.servtodev.com

ab@servtodev.com