

Деловой завтрак

Управление клиентскими впечатлениями и омниканальность продаж

Уважаемые коллеги!

Просим Вас заполнить небольшой опросник для участников делового завтрака

ФИО, должность, банк	
Контактные данные (телефон, e-mail)	
Готовы ли Вы к активному участию в мероприятии, обмену мнениями с участниками на основе Вашего опыта и практики Вашего Банка?	

Напишите, пожалуйста, интересующие Вас вопросы по одной или нескольким из следующих тем дискуссии:

Тема	Напишите Ваш вопрос
Используемые методы оценки впечатлений клиентов, их преимущества и недостатки	
Контроль качества обслуживания в отделениях/контакт центре	
Подход к обучению сотрудников фронт-офиса и контакт-центра: <ul style="list-style-type: none"> • Индивидуальный подход к каждому клиенту • Выявление потребностей • Кросс-продажи 	
Мотивация сотрудников фронт-офиса и контакт-центра на совершенствование впечатлений клиента	
Повышение скорости обслуживания клиентов без ущерба качеству	
Комфорт отделений: современные практики	
Работа с жалобами и претензиями	
Практики развития омниканального подхода	
Другое (укажите)	
Другое (укажите)	

Просим Вас прислать заполненную анкету не позднее 15:00 28 октября 2015 года на адрес: ebugaychuk@deloitte.ru

deloitte.ru

О «Делойте»

Наименование «Делойт» относится к одному либо любому количеству юридических лиц, включая их аффилированные лица, совместно входящих в «Делойт Туш Томацу Лимитед», частную компанию с ответственностью участников в гарантированных ими пределах, зарегистрированную в соответствии с законодательством Великобритании (далее – ДТТЛ); каждое такое юридическое лицо является самостоятельным и независимым юридическим лицом. ДТТЛ (также именуемое как «международная сеть «Делойт») не предоставляет услуги клиентам напрямую. Подробная информация о юридической структуре ДТТЛ и входящих в нее юридических лиц представлена на сайте www.deloitte.com/about. Подробная информация о юридической структуре компании «Делойт» в СНГ представлена на сайте www.deloitte.ru/about.

«Делойт» предоставляет услуги в области аудита, налогообложения, консалтинга и корпоративных финансов государственным и частным компаниям, работающим в различных отраслях экономики. «Делойт» – международная сеть компаний, имеющая многолетний опыт практической работы при обслуживании клиентов в любых сферах деятельности более чем в 150 странах мира, которая использует свои обширные отраслевые знания, включая опыт оказания высококачественных услуг, позволяющие определить пути решения самых сложных бизнес-задач клиентов. Около 210 000 специалистов «Делойта» по всему миру привержены идеям достижения совершенства в предоставлении профессиональных услуг своим клиентам.

Настоящее сообщение содержит информацию только общего характера. При этом ни компания «Делойт Туш Томацу Лимитед», ни входящие в нее юридические лица, ни их аффилированные лица (далее – «сеть «Делойт») не представляют посредством данного сообщения каких-либо консультаций или услуг профессионального характера. Ни одно из юридических лиц, входящих в сеть «Делойт», не несет ответственности за какие-либо убытки, понесенные любым лицом, использующим настоящее сообщение.

© 2015 ЗАО «Делойт и Туш СНГ». Все права защищены.