



Culture & Customer eXperience

**ПРОГРАММЫ И РЕШЕНИЯ**

**Улучшение  
клиентского сервиса  
через создание  
желаемой культуры в  
организации**

THE AUTHORIZED REPRESENTATIVE IN KAZAKHSTAN OF

Partners In Leadership®

Culture. Accountability. Results.

**OCX** Cognition™

**DOOR**  
training · coaching



Добрый день!

Меня зовут Кирилл Забугин –  
Управляющий партнер компании **CX Russia**.

Если вы получили это письмо, значит мы с Вами уже встречались, работали или общались на выставках и форумах.

Хочу представить новую компанию **CX Russia!**

Идея создания базируется на помощи организациям в улучшении клиентского сервиса, для это мы сотрудничаем с одним из создателей NPS Ричардом Оуэном используя его накопленный за 15 лет опыт в этом вопросе.

Клиентский опыт каждой компании соответствует ее внутренней культуре. Потому что **Культура организации** – это то, как люди **думают**, и то, как они **действуют**. Мы объединили Культуру и Клиента, добавили исследования и методики партнеров, адаптировав под наши рынки.

С некоторыми из этих решений мы хотим Вас познакомить!

Всегда рады сотрудничеству  
С уважением, Кирилл Забугин.

THE AUTHORIZED REPRESENTATIVE IN KAZAKHSTAN OF

Partners In Leadership®

Culture. Accountability. Results.

**OCX**Cognition™

**DOOR**  
training • coaching



## Особенности подхода

- Мы не строим культуру, которую можно отнести к любой компании, мы оцениваем насколько ваша культура соответствует вашим стратегическим целям и желаемым результатам. После чего помогаем изменить то, что мешает, и усилить то, что помогает.
- Мы не создаем промо-материалы новой культуры и не проводим увеселительные тимбилдинги, мы помогаем поменять формат мышления и поведения ваших сотрудников, чтобы они достигали результатов легче, быстрее и с большим удовольствием.

## Пример программы по Созданию культуры клиентского сервиса \_\_\_\_\_ 4

**Целевая аудитория:** Топ команда (руководители, функциональные директора)

**Формат:** Очный, предварительные интервью и 2х дневная сессия

## Клиентский сервис, Я за это несу ответственность \_\_\_\_\_ 5

**Целевая аудитория:** От руководителей до полевых сотрудников

**Формат:** Очный и онлайн, 1 дневная сессия в очном формате или 2 дня (4 часа) в онлайн

## Программы повышения лояльности \_\_\_\_\_ 6

**Целевая аудитория:** Специалисты клиентского сервиса, сотрудники взаимодействующие с клиентом

**Формат:** очный и онлайн

## Net Promoter Master Class \_\_\_\_\_ 7

### Executive Workshop

**Целевая аудитория:** команда руководителей

**Формат:** очный и онлайн.

### Leadership Toolkit

**Целевая аудитория:** специалисты по управлению клиентским опытом

**Формат:** онлайн.

## All hands-on deck – Видео курс

**Целевая аудитория:** все сотрудники

## Программы по направлениям \_\_\_\_\_ 8



## «Худшее, что вы можете ответить клиенту: Я не знаю, спросите кого-нибудь другого»

Хорст Шульце

### АКТУАЛЬНОСТЬ

Мы заранее оцениваем компанию и уникальные потребности аудитории, чтобы сосредоточиться на том, что действительно найдет отклик.

### СТРАТЕГИЯ

Вам будет предложен контент, адаптированный для команды руководителей, излагаемый заслуживающими доверия экспертами с опытом работы в области лидерства в управлении клиентским опытом.

### ВОВЛЕЧЕНИЕ

Наши интерактивные занятия обеспечат взаимопонимание и приверженность успеху программы создания культуры клиентского сервиса

#### День 1

### ЕДИНСТВЕННОЕ, ЧТО ВАЖНО, ЭТО ТО, ЧЕГО ХОТЯТ САМИ КЛИЕНТЫ

#### Модули:

- Клиентоориентированная стратегия
- Стратегическое видение и Ключевые Результаты
- Наши Ограничивающие и Желаемые Культурные Убеждения
- Идентификация и Применение CX
- Что такое NPS и Почему следует этим заниматься?
- Основные причины появления промоутеров и детракторов
- "Большая тройка" факторов успеха и основные уязвимости в реализации CX

#### День 2

### КУЛЬТУРА – КАК ЛЮДИ ДУМАЮТ, И КАК ОНИ ДЕЙСТВУЮТ

#### Модули:

- Какие результаты приносит культура?
- Кто наши сотрудники? Нанимайте за отношение и тренируйте навыки
- За что сотрудники несут ответственность и в чем заключается наша работа?
- Как «Управление культурой» помогает влиять на клиентский опыт?
- Создаём культуру нашей организации (опыт, формирующий убеждения сотрудников)





## ЦЕЛИ ПРОГРАММЫ:

Познакомить участников с принципами и технологиями клиентского сервиса.

Дать представление о влиянии клиентоцентричности на прибыль компании и бренд.

Ускорить достижение желаемых результатов за счёт позитивного восприятия ответственности.

Программа поможет сотрудникам компании формировать в своей организации культуру клиентского сервиса и персональной ответственности, фокусироваться на результатах.

В сессии используются те же признанные инструменты, которые применяются лучшими компаниями мира области клиентского сервиса и достижения результатов описанного в бестселлерах по версии New York Times и Wall Street Journal – «Принцип Oz» и «Сервис который приносит прибыль».



## ФОРМАТЫ ПРОГРАММЫ

**Вебинар** – онлайн программа 90 минут 120 000 ₽

**Онлайн и офлайн сессии** – 4 часа 260 000 ₽

**Онлайн и офлайн тренинг** – 8 часов 380 000 ₽

Предварительная стоимость включает в себя:

все лицензионные сборы на группу в 16 человек, подготовительный опрос, материалы. Не включает: НДС и расходы на переезды и проживание.

**Летнее предложение -15%**



«Когда мы достигаем согласованности наших результатов мы становимся мастерами искусства гостеприимства.»

## ПРОГРАММА ПОМОЖЕТ ОТВЕТИТЬ НА СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:

### КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

- Какой сервис мы хотим предоставлять?
- Какие сотрудники нам нужны?
- Кто отвечает за клиентский сервис?
- Зачем нам лояльные клиенты?

### NPS – КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

- Что такое NPS и почему следует им заниматься?
- Основные причины появления промоутеров и детракторов

### СОЗДАЕМ КУЛЬТУРУ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

- А у нас «культура деятельности» или «культура результатов»?
- Как формировать персональную ответственность за достижение результатов
- Как достичь согласованности всех сотрудников вокруг единого видения и целей?
- Как создать Желаемые Культурные убеждения?



## «Спросите клиентов о том, чего они хотят, и дайте им это»

Заниматься обслуживанием клиентов должны все. Клиенты судят о сервисе по каждому человеку, с которым им приходится взаимодействовать. Если кассир груб или продавец не хочет помочь, клиент думает, что он получает ужасный сервис — вне зависимости от того, насколько дружелюбны, теплы и готовы помочь сотрудники отдела отношений с клиентами. И он прав! Его действительно ужасно обслужили.

### ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ:

- Клиентоориентированность – развитие лояльности
- Проектирование клиентских путей
- Клиентоцентричность, как конкурентное преимущество
- Управление характеристиками продукта
- Стандарты клиентоориентированного сервиса
- Базовый курс по основам и методикам NPS

### ФОРМАТЫ ПРОГРАММЫ

**Вебинар** – онлайн программа 90 минут 75 000 ₽

**Онлайн и офлайн сессии** – 4 часа 120 000 ₽

**Онлайн и офлайн тренинг** – 8 часов 190 000 ₽

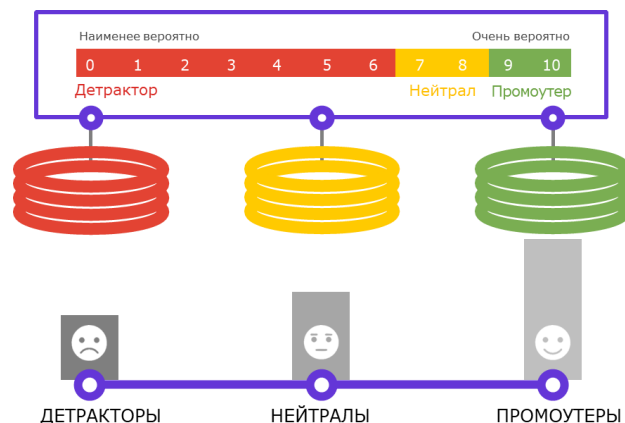
Предварительная стоимость включает в себя:

все лицензионные сборы на группу в 16 человек, подготовительный опрос, материалы. Не включает: НДС и расходы на переезды и проживание.

**Летнее предложение -15%**

### ЦЕЛИ ПРОГРАММ ПО КЛИЕНТСКОМУ СЕРВИСУ:

- Дать участникам представление о влиянии клиентоцентричности на прибыль компании и бренд
- Разработать эталонный клиентский путь
- Разработать конкурентные факторы клиентского сервиса
- Найти пути увеличения количества лояльных клиентов
- Познакомить участников с принципами и технологиями клиентоориентированного сервиса
- Разработать стандарты сервиса для производственных и управленческих ситуаций
- Разработать действия и алгоритмы сервиса, повышающие лояльность внутренних клиентов и вовлеченность персонала
- Увеличение лояльности клиента
- Развитие клиентоориентированности
- Рост трафика, конверсии и среднего чека





**Ричард Оуэн**

Когда Ричард был генеральным директором Satmetrix, его команда совместно с Фредом Райхельдом руководила разработкой методологии определения индекса потребительской лояльности (Net Promoter Score®), создав наиболее широко используемый в мире подход к измерению клиентского опыта.

## «Порекомендуете ли вы компанию друзьям или знакомым?»

Один серьезный вопрос и много грандиозных идей

**ЦЕЛЮ МАСТЕР-КЛАССА** является достижение согласованности – единого понимания членами в организации принципов и методологии NPS. Но не всем подходит один и тот же формат.

Люди ценят свое время. Поэтому мы адаптировали каждую версию мастер-класса так, чтобы донести существо вопроса для каждой аудитории.

Короче говоря, мы предлагаем организации общий язык и цель.

Вот что такое согласованность

Более 6 000 специалистов получили наши сертификаты, тысячи участников посетили наши конференции и приняли нашу оригинальную методологию.



### Каждая программа имеет свою целевую аудиторию:

#### 1. ДЛЯ КОМАНДЫ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Индивидуальный, направленный разговор о компании и имеющихся возможностях. CX-стратегия оказалась наилучшим способом побудить к действию и обеспечить нацеленность корпоративного руководства

#### 2. ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО УПРАВЛЕНИЮ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ

Исчерпывающая информация о новейших интеллектуальных достижениях, основанных на более чем десятилетней передовой практике. Необходимый инструментарий для личного и профессионального роста.

#### 3. ДЛЯ ВСЕХ СОТРУДНИКОВ

Мы признаем, что единая основа для всех, но не все стремятся быть экспертами. Программа дает самую необходимую информацию, не больше и не меньше, в удобном для использования формате



## **Развитие управленческих компетенций:**

- Основы управления
- Оперативное руководство
- Лидерство в команде
- Управление продуктивностью
- Управление изменениями
- Эмоциональное лидерство
- Эффективное совещание
- Принятие решений

## **Программы развития ТОП менеджеров:**

- Стратегическое планирование
- Стратегический менеджмент
- Управление по целям
- Управление эффективностью бизнеса
- Системное мышление и принятие управленческих решений
- Эффективное управление командами

## **Продажи и переговоры:**

- Навыки продаж
- Холодные звонки
- Навыки влияния и убеждения. Типология DISC
- Продающая презентация
- Эффективные переговоры
- Формирование и развитие потребностей
- Стратегические продажи в условиях конкуренции
- Наставничество в отделе продаж

## **Личная эффективность:**

- Навыки публичных выступлений
- Эффективная коммуникация
- Управление конфликтами
- Эмоциональный интеллект
- Системное мышление
- Управление стрессом
- Управление временем
- Управление проектами

## **Финансовый менеджмент:**

- Финансы для нефинансистов
- Оценка стоимости компании
- Управление оборотным капиталом
- Анализ финансового состояния предприятия
- Анализ инвестиций
- Основы финансовых рынков
- Стоимостное мышление
- Генерация доходов
- Управление затратами

## **Международные Бизнес симуляции:**

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| ▪ Techno Gen       | ▪ Cold War         |
| ▪ Decision Base    | ▪ Cayenne          |
| ▪ SIM Flexibility  | ▪ Agile Move       |
| ▪ Tango            | ▪ Exploring Change |
| ▪ Enterprise       | ▪ Livon            |
| ▪ Performance      | ▪ Sales Endeavour  |
| ▪ Apples & Oranges | ▪ Innova           |
| ▪ Delta Values     | ▪ Effect Medici    |
| ▪ Expedition       |                    |
| ▪ Fresh Biz        |                    |





Для получения более подробной  
информации по программам  
СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ

**T:** +7 495 924 91 91

**E:** [info@cxrussia.ru](mailto:info@cxrussia.ru)

**W:** [cxrussia.ru](http://cxrussia.ru)

THE AUTHORIZED REPRESENTATIVE IN KAZAKHSTAN OF

Partners In Leadership®

Culture. Accountability. Results.

OCX Cognition™



CX Russia

© 2020-2021, ООО «Си Экс Рус»

Все права защищены. Net Promoter Score и NPS и другие указанные в данном письме и материалах являются товарными знаками: NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда, OCX Cognition Ричарда Оуэна и Partners In Leadership. Торговые марки, указанные здесь, как зарегистрированные, зарегистрированы на территории РФ, РК, США и/или других стран.