



EVOLUTION 2017. MÁRCIUS 3.

KI FELELŐS A ROSSZ ÜGYFÉLÉLMÉNYÉRT?

POZVAI ZSOLT

DEVELOR INTERNATIONAL, VEZÉRIGAZGATÓ

DEVELOR

Think Performance™



Biztonságos

<https://www.youtube.com/watch?v=5YGc4zOqozo>

≡ YouTube^{HU}

Search



AZ IGAZI FELELŐS
NEM AZ, AKI A
FRONTVONALBAN
HIBÁZIK.



United Breaks Guitars



sonsofmaxwell

 **Subscribe** 13,424



Add to



Share

... More

16,304,124 views



97,000



4,979

Értékesítés-fejlesztési és Ügyfélélmény implementációs tanácsadó

1992
25 év
tapasztalat

2016
14
országban

2013
Első CX
kutatás

2015
Nemzetközi
konferencia

2014
Régiós
kutatás

2014
CX díjak

≡ AZ ÜGYFÉLÉLMÉNY STRATÉGIAI PRIORITÁS

Az állítással való egyetértés átlagai

■ 2016 ■ 2015 ■ 2014 ■ 2013

80%

Vállalatunk célja, hogy iparágunkban vezetőkké váljunk a CX nyújtásában



A kimagasló CX nyújtása benne van a TOP3 vállalati célkitűzésben



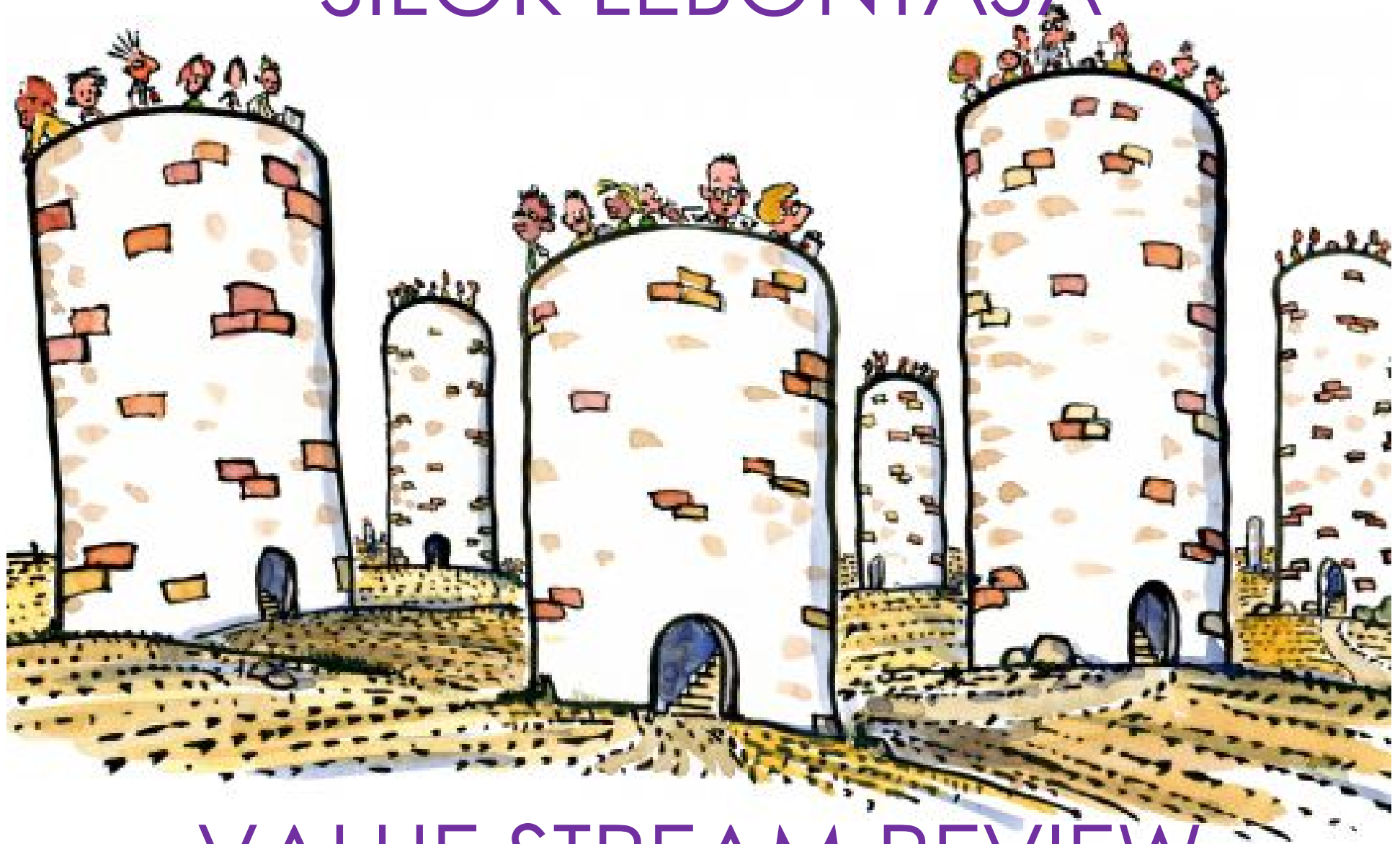
Marche ou crève



#01

FELSŐVEZETÉS

SILÓK LEBONTÁSA



VALUE STREAM REVIEW

D

.

I

.

Y

.

CX MANAGER

#02

≡ SZOFISZTIKÁLT, CÉLZOTT KUTATÁSOK



≡ TIPIKUS ÜGYFÉLÚT TERVEZÉS

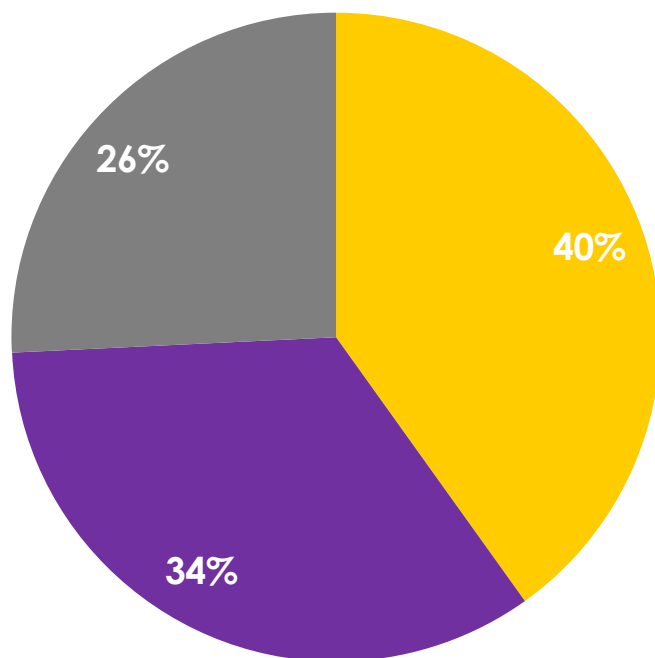
- Teljesen HIÁNYZIK
- Csak EGY ÜGYFÉLÚT
- Fókusz csak a FOLYAMATon
- Csak „KRITIZÁLÓ CSÖKKENTÉS” stratégia
- ELVÁRT VISELKEDÉSEK definíciója elmarad
- Nincs BEVEZETÉS és ATTITŰDFORMÁLÁS



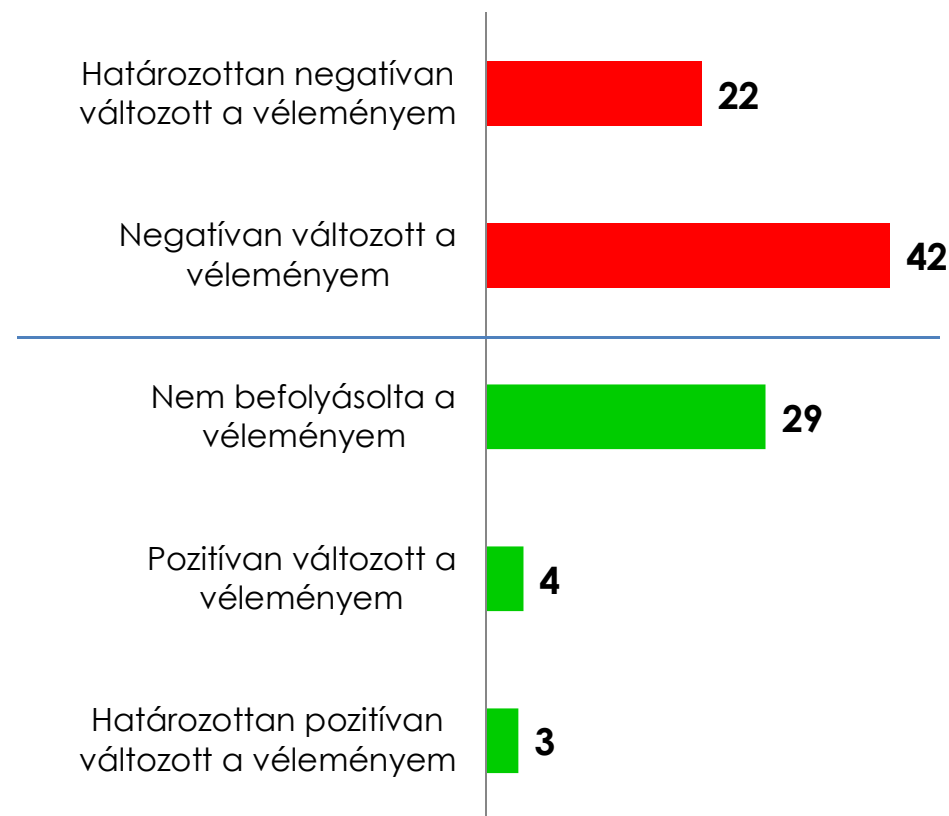
MUNKATÁRSOK ELKÖTELEZETTSÉGE

Tapasztalt-e már olyat egy szolgáltatónál, hogy úgy érezte, hogy munkatársak nem elkötelezettek vállalatuk iránt, és nem szívesen ajánlják termékeiket?

Igen Nem Nem tudom



Hogyan befolyásolta ez a szolgáltatóról gondolt képét ?



N=1000, (2016) Minden válaszadó

#03

HR

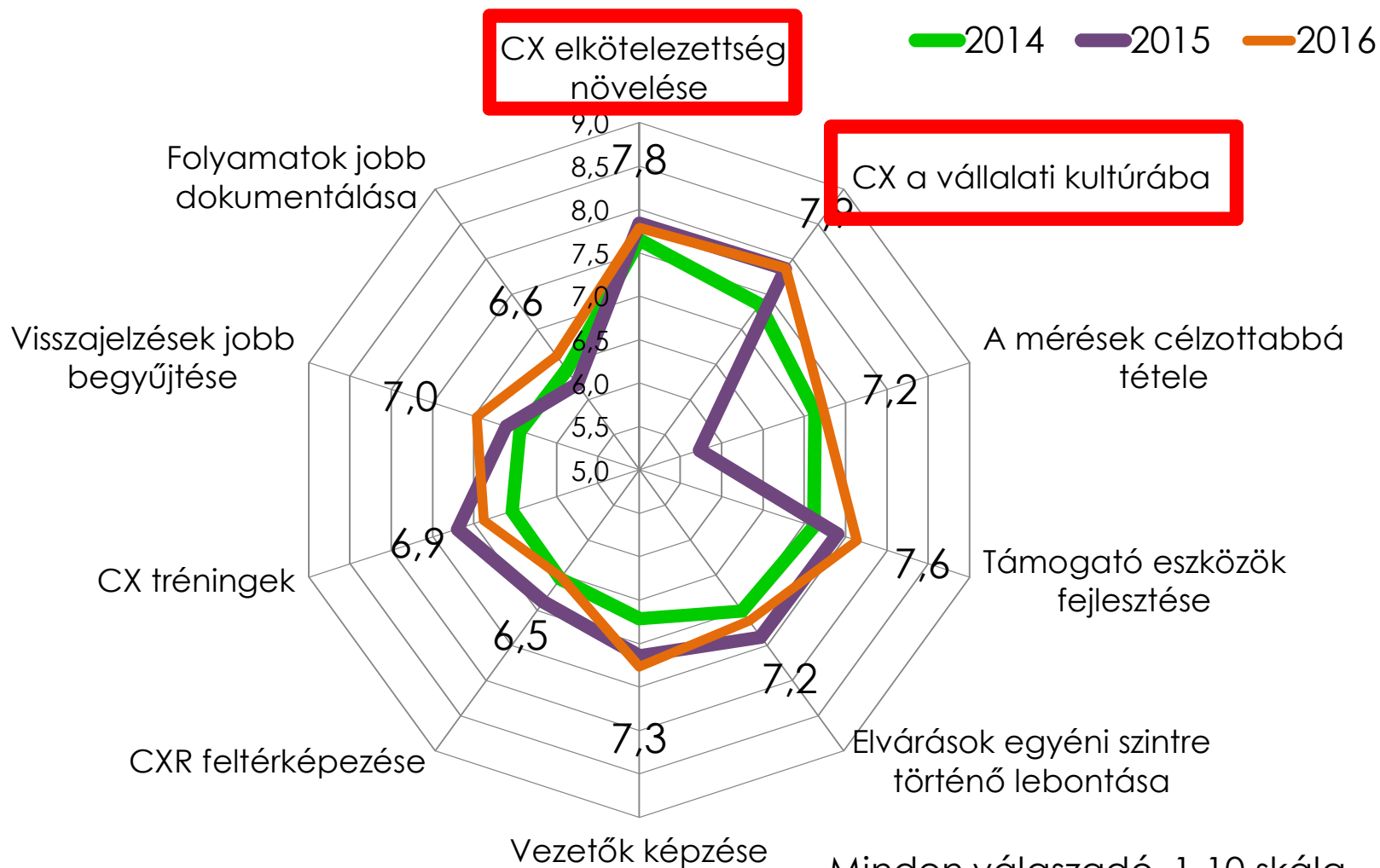
EMPLOYEE JOURNEY → ELKÖTELEZETTSÉG

AZ EMPLOYEE JOURNEY MINDEN PONTJÁN ÉLMÉNYT KELL NYÚJTANUNK



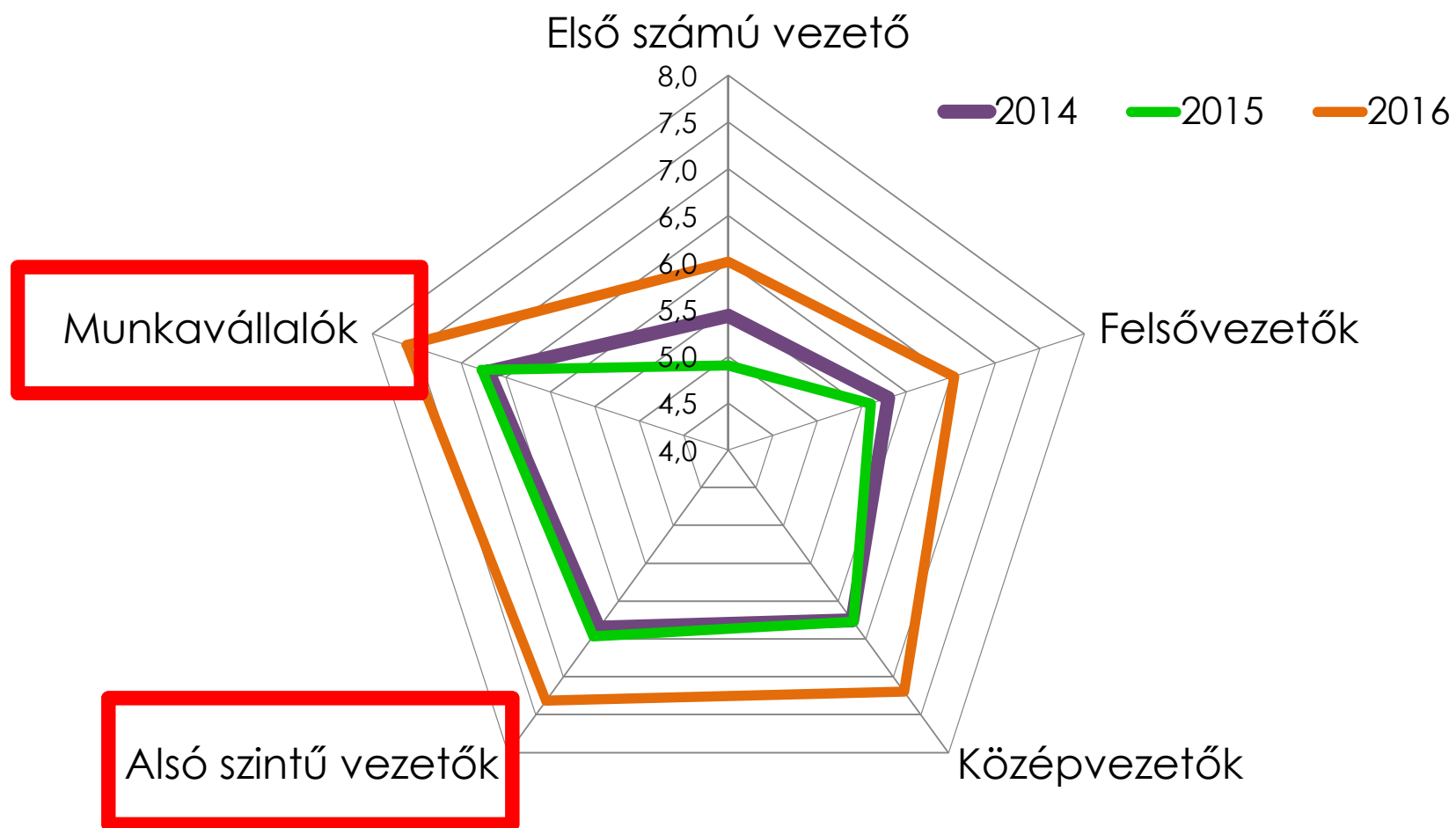
NÖVEKEDÉSI POTENCIÁL

CX növekedési potenciál



Minden válaszadó, 1-10 skála

A SZERVEZETI SZINTEK FEJLŐDÉSI LEHETŐSÉGE



Minden válaszadó, 1-10 skála

#04

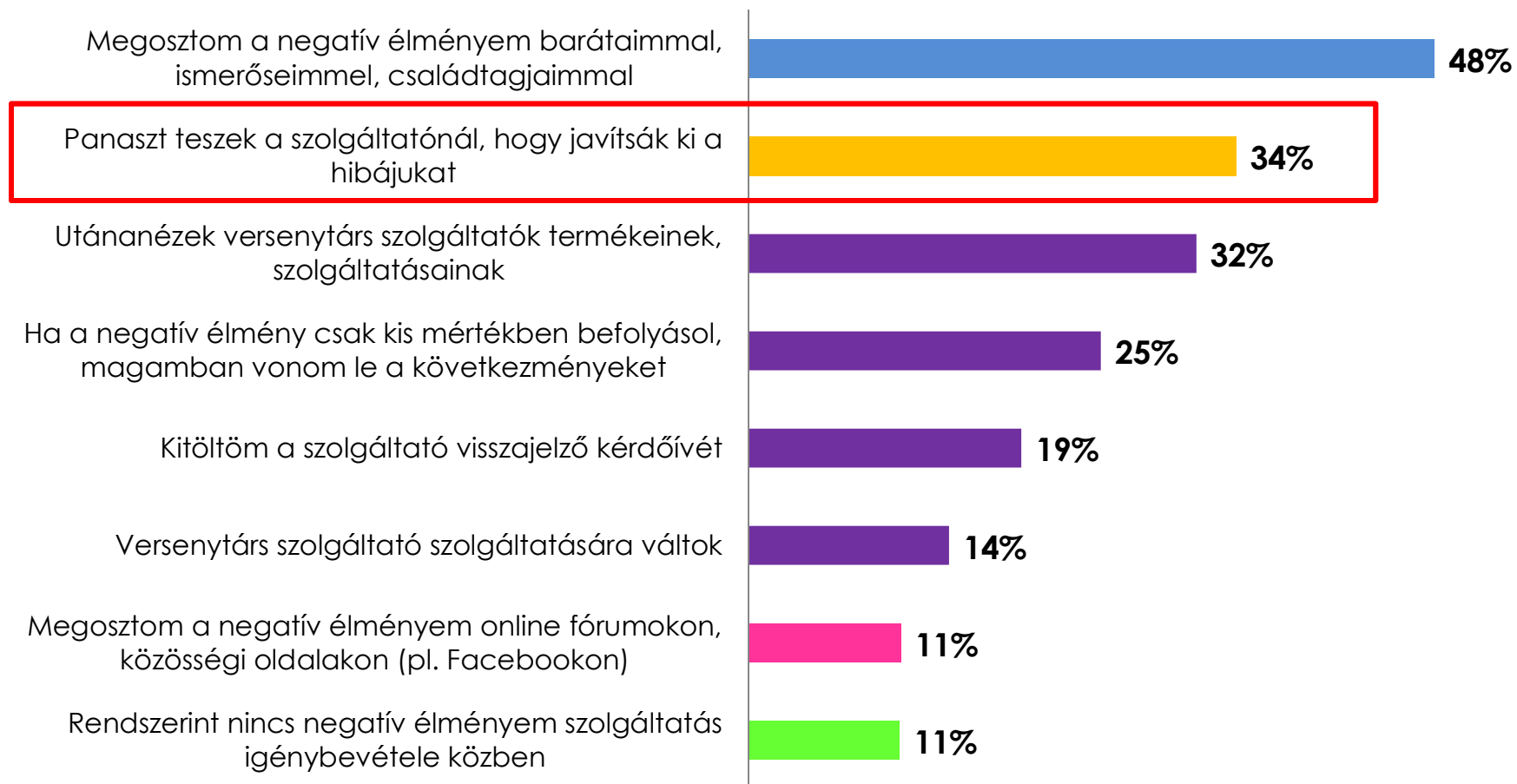
OPERATÍV VEZETŐK

≡ OPERATÍV IRÁNYÍTÁSI MODELL



NEGATÍV ÉLMÉNYEK HATÁSA

Negatív élmény által kiváltott ügyfél reakció



N=1000, (2016) Minden válaszadó

#05

MI, ÜGYFELEK

#01 SILÓ-GONDOLKODÁS LEBONTÁSA
VALUE STREAM REVIEW RENDSZER

#02 MUNKAVÁLLALÓI ELKÖTELEZETTSÉG
CX KULTÚRA A BACK-OFFICE TERÜLETEKEN IS

#03 CÉLZOTT KUTATÁSOK
SCENARIO-BASED CUSTOMER
JOURNEY MAPPING

#04 OPERATÍV IRÁNYÍTÁSI MODELL:
DO THE RIGHT THINGS

#05 VISSZAJELZÉSEK

Dear Mr. Pozvai,

Thank you for choosing our hotel
again for your vacation. We
wish you a pleasant stay.

Hotel Bellevue Team

BELLEVUE



Kérdéseiddel, visszajelzéseddel
keress nyugodtan

www.develor.hu

zsolt.pozvai@develor.com