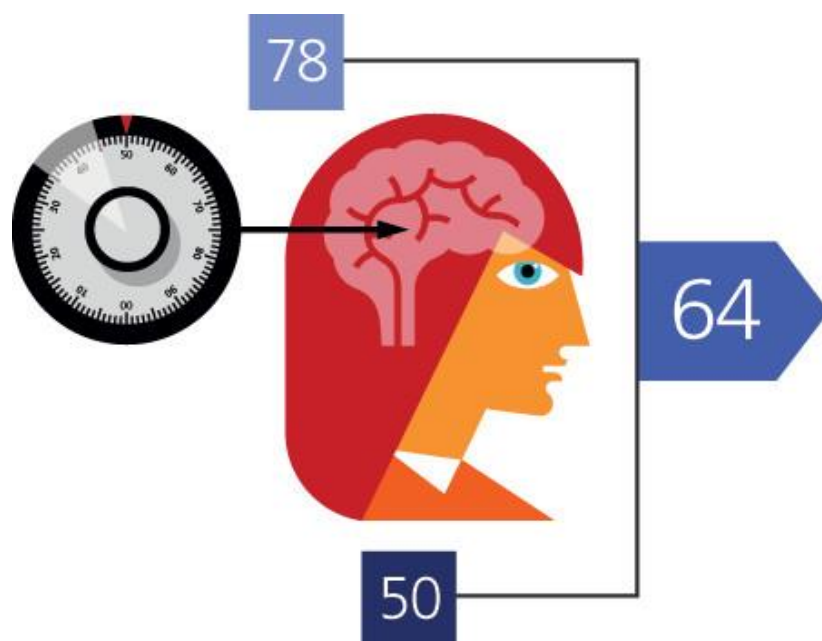


# Dekódujte vzťahy so zákazníkmi



Zákazníci sú najdôležitejším „majetkom“ každej spoločnosti. Silné vzťahy, ktoré si s nimi vytvoríte, sú nevyhnutné pre dosiahnutie vášho ďalšieho rastu.

Zákazníci sú silný marketingový nástroj. Dobré skúsenosti zákazníkov sa šíria ďalej a priťahujú nových zákazníkov.

**Vzťahy so zákazníkmi vám môžu zaistiť úspech, ale môžu vám aj poškodiť**

V dnešnom digitálnom svete a v silnom konkurenčnom prostredí, kde ľudia majú väčší výber, viac informácií a viac možností, je získanie a udržanie si zákazníkov čoraz zložitejšie.

Dôkladné poznanie skúseností vašich

zákazníkov a definovanie „aktívnych súčastí“, s ktorými sa zákazníci naozaj stotožňujú, nemusí byť vždy jednoduché. Skúsenosti zákazníkov sú zložité a mnohostranné a zahŕňajú viaceré oblasti, vrátane služieb, komunikácie, predaja a používania výrobku.

**Najlepšia služba nie je vždy to najlepšie pre biznis**

Mnoho spoločností je presvedčených, že silné vzťahy so zákazníkmi sa vytvorili dôsledkom investovania do všetkých kľúčových oblastí – snažia sa vyniknúť vo všetkom, čo robia.

My si myslíme, že by sa malo rozlišovať medzi modelom „investovania do všetkého“ a modelom „investovania do správnych oblastí“. Ide o špecifické oblasti, ktoré sú pre vášho zákazníka skutočne dôležité, a v súvislosti s ktorými má váš zákazník určité očakávania. Správnym pochopením tohto rozlíšenia dosiahnete „optimálnu zákaznícku skúsenosť“ – niečo, čo vedie k získaniu verných zákazníkov pri efektívnych nákladoch.

### **Každý zákazník je jedinečný**

Podstata každého úspešného vzťahu so zákazníkom spočíva v určitom jedinečnom kóde. Tento kód identifikuje a poskytuje rovnováhu medzi tým, čo zákazníci od vás očakávajú a tým, čo vašej spoločnosti prináša skutočne rasti.

Dešifrovanie tohto kódu vás usmerní v tom, na ktoré oblasti by ste sa mali zamerať a na ktoré nie.

### **Dešifrovanie zákazníckeho kódu**

TRI\*M je globálny nástroj, ktorý pomáha pri presnom stanovení tých oblastí, na ktoré by ste sa mali zamerať – oblastí, ktoré sú rozhodujúce pre budovanie silného vzťahu so zákazníkmi a pre dosiahnutie skvelých výsledkov.

Nástroj TRI\*M meria skutočnú silu vzťahov so zákazníkmi a umožňuje vám spoznať, do akej miery je váš biznis ohrozený, kam by sa zákazníci mohli presunúť, a aké sú potenciálne spúšťače týchto zmien – či už je to cena, služba, vlastnosti produktu alebo čokoľvek iné.

Prostredníctvom tohto riešenia tiež zistíte, aká je potenciálna investícia do sily vzťahu so zákazníkom, to znamená, do akej miery musí byť tento vzťah silný, aby vám skutočne otvoril dvere k zákazníkovi. Pomocou TRI\*Mu spoznáte optimálnu úroveň investícií potrebných na udržanie zákazníkov, s ktorými sa spája riziko odchodu.

TRI\*M je flexibilný nástroj, ktorý poskytuje validované merania odrážajúce skutočné správanie zákazníkov. Na zákazníkov sa vo všeobecnosti veľmi často pozerá ako na

„stádo“, ktoré sa správa a rozmyšľa rovnako. My sa na zákazníkov pozeráme ako na jednotlivcov, ktorí majú odlišné potreby a očakávania. Naše výsledky v kombinácii s vašimi existujúcimi zdrojmi a údajmi môžu silnejšie podporiť reálne vzťahy so zákazníkmi.

### **Čo ovplyvňuje vašich zákazníkov**

Dešifrovaný kód zákazníka, prostredníctvom ktorého spoznáte a preniknete do podstaty vzťahu so zákazníkmi, môžete dôkladne aplikovať v rámci všetkých procesov a služieb potrebných na zabezpečenie optimálnej skúsenosti vašich zákazníkov. Následne budete schopní v reálnom čase riadiť spätnú väzbu so zákazníkmi tak, aby ste si udržali náskok pred konkurenciou. náš overený TRI\*M Index vám poskytne kľúčový ukazovateľ výkonu (KPI) pre všetky vaše aktivity. Pomocou TRI\*M Indexu získate predstavu o optimálnom prínose sily vášho vzťahu so zákazníkom.

Poznanie zákazníckeho kódu vám pomôže zmeniť spôsob, akým k zákazníkovi pristupujete. Znamená to, že nemusíte byť najlepší vo všetkom. Viac sa zameriavajte a sústreďte na to, kam investujete svoje zdroje. Toto napokon vedie k vytvoreniu silnejších vzťahov so zákazníkmi.

### **Celosvetový líder v oblasti zákazníckych a zamestnaneckých výskumov**

Skupina TNS je celosvetovým lídrom v oblasti výskumu zákazníckych a zamestnaneckých vzťahov. Máme sieť s vyše 800 odborníkmi vo viac ako 80 krajinách sveta, ktorý sa tejto oblasti venujú. TRI\*M využíva viac ako polovica spoločností, ktoré podľa časopisu Fortune patria do prvej stovky najväčších globálnych spoločností.

V prípade ďalších informácií nás kontaktujte na [info@tns-global.sk](mailto:info@tns-global.sk). Viac info nájdete na stránke [www.tns-global.sk](http://www.tns-global.sk).

