



команда роста на аутсорсе  
для системного улучшения ключевых метрик

# Аудит-лист 'Здоровье клиентского сервиса'

Оценка влияния сервиса на лояльность с бенчмарками NPS, CRR, Churn Rate

## Введение и как пользоваться

Этот аудит-лист разработан для комплексной оценки текущего состояния вашего клиентского сервиса и его прямого влияния на лояльность клиентов. Проходя по каждому разделу, вы сможете не только выявить слабые места, но и определить конкретные шаги для улучшения.

Как пользоваться:

1. Ответьте на вопросы: Для каждого пункта выберите 'Да', 'Нет' или 'Частично'. Будьте максимально честны.
2. Заполните комментарии/план действий: Опишите текущую ситуацию, укажите, что нужно улучшить, кто ответственный и в какие сроки.
3. Сравните с бенчмарками: В разделе 'Метрики лояльности' сравните свои показатели с отраслевыми стандартами, чтобы понять свою позицию на рынке.
4. Разработайте стратегию: Используйте полученные данные для формирования конкретного плана по улучшению клиентского сервиса и повышению лояльности.

## Аудит клиентского сервиса

### Скорость и доступность: Каналы связи

Есть ли у клиентов несколько удобных каналов связи (телефон, email, чат на сайте, мессенджеры, соцсети)?

### Скорость и доступность: Время ответа

Среднее время ответа на запросы клиентов соответствует ожиданиям рынка (например, до 5 минут в чате, до 1 часа по email)?

### Скорость и доступность: Доступность 24/7

Обеспечена ли круглосуточная поддержка или хотя бы в расширенном режиме, если это актуально для вашей отрасли?

### Эмпатия и качество коммуникации: Скрипты и стандарты

Разработаны ли четкие скрипты и стандарты общения, которые включают проявление эмпатии и вежливости?

### Эмпатия и качество коммуникации: Обучение персонала

Проводится ли регулярное обучение персонала по навыкам активного слушания, решению конфликтов и позитивному tone of voice?

### Эмпатия и качество коммуникации: Персонализация

Используются ли данные о клиенте (имя, история покупок) для персонализированного и релевантного общения?

### Решение проблем: Процесс обработки жалоб

Существует ли четкий и прозрачный процесс обработки жалоб, который позволяет быстро и эффективно решать проблемы клиентов?

### Решение проблем: Компенсации и извинения

Применяются ли компенсации (скидки, бонусы, подарки) и искренние извинения в случае ошибок или недовольства клиента?

**Решение проблем: Проактивность**

Предпринимаются ли проактивные шаги для предотвращения проблем (например, информирование о задержках до обращения клиента)?

**Послепродажное обслуживание: Поддержка и консультации**

Предоставляется ли качественная поддержка и консультации после покупки (настройка, использование продукта/услуги)?

**Послепродажное обслуживание: Гарантии и возвраты**

Условия гарантии и возврата четкие, прозрачные и удобные для клиента?

**Послепродажное обслуживание: Обратная связь**

Активно ли собирается обратная связь после покупки/оказания услуги для выявления зон роста?

**Офис/Магазин: Атмосфера и удобство**

Атмосфера в физических точках продаж/обслуживания (если применимо) комфортна, удобна и соответствует бренду?

**Офис/Магазин: Чистота и порядок**

Поддерживается ли чистота и порядок в помещениях, что влияет на общее впечатление клиента?

## Метрики лояльности: Ваш статус и бенчмарки

Ваш текущий NPS \_\_\_\_\_

### Отраслевые бенчмарки NPS (2025)

Отрасль	Средний NPS	Источник
B2B-компании	49%	СИБУР (2024)
E-commerce	30-50%	UXFeedback (2025)
Ритейл	20-40%	UXFeedback (2025)
Услуги (например, телеком)	10-30%	UXFeedback (2025)
SaaS	40-60%	UXFeedback (2025)

## Ваш целевой NPS

Целевой NPS \_\_\_\_\_

## Ваш текущий CRR (Customer Retention Rate)

Ваш текущий CRR \_\_\_\_\_

### Отраслевые бенчмарки CRR

Отрасль	Средний CRR	Пояснение
E-commerce	60-80%	Зависит от типа товаров и частоты покупок

Отрасль	Средний CRR	Пояснение
SaaS	70-90%	Высокий CRR критичен для подписочных моделей
Финансовые услуги	75-85%	Доверие и долгосрочные отношения
Телекоммуникации	70-80%	Высокая конкуренция, важен сервис
Ритейл	50-70%	Зависит от ассортимента и программы лояльности

## Ваш целевой CRR

Целевой CRR \_\_\_\_\_

## Ваш текущий Churn Rate (показатель оттока клиентов)

Ваш текущий Churn Rate \_\_\_\_\_

## Отраслевые бенчмарки Churn Rate (ежемесячно)

Отрасль	Средний Churn Rate	Пояснение
E-commerce	3-5%	Ниже 3% – отличный показатель, выше 5-7% – высокий
SaaS	2-5%	Зависит от размера компании и целевой аудитории
Телекоммуникации	3-7%	Выше в мобильной связи, ниже в интернет-провайдинге
Банковские услуги	1-3%	Низкий отток из-за сложности смены банка
Медицинские услуги	5-10%	Выше из-за специфики потребностей

## Ваш целевой Churn Rate

Целевой Churn Rate \_\_\_\_\_

## Рекомендации по улучшению

По результатам аудита и анализа метрик, сосредоточьтесь на следующих общих принципах для улучшения клиентского сервиса и лояльности:

1. Качество как фундамент: Убедитесь, что ваш основной продукт или услуга безупречны. Никакие программы лояльности не спасут плохой продукт или некачественный сервис.
2. Персонализация на каждом шагу: Используйте CRM-системы для сбора данных о клиентах и создания персонализированных предложений, поздравлений и коммуникаций. Клиенты, которые чувствуют себя уникальными, более лояльны.

3. Проактивное решение проблем: Не ждите, пока клиент пожалуется. Предвосхищайте возможные проблемы и информируйте о них заранее. Быстрое и эффективное решение проблем может превратить критика в лояльного клиента.
4. Омниканальная коммуникация: Обеспечьте бесшовное взаимодействие по всем каналам связи. Клиент должен иметь возможность начать общение в чате и продолжить по телефону, не повторяя информацию.
5. Обучение и мотивация персонала: Инвестируйте в обучение сотрудников навыкам эмпатии, активного слушания и эффективного решения конфликтов. Мотивируйте их на предоставление выдающегося сервиса.
6. Активный сбор и анализ обратной связи: Регулярно проводите NPS-опросы, собирайте отзывы и анализируйте их. Главное — действовать на основе полученных данных, постоянно улучшая процессы.
7. Прозрачность и честность: Будьте открыты с клиентами. Если возникли задержки или проблемы, сообщите об этом первыми, объясните ситуацию и предложите решения.
8. Использование технологий: Внедряйте CRM, системы автоматизации маркетинга, чат-боты и инструменты аналитики для эффективного управления клиентским опытом и лояльностью.

## Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу

