THE KPI INSTITUTE

FIȘĂ INFORMATIVĂ

Serviciul de Relații Clienți în Practică

Cei trei piloni ai Performanței în Serviciul de Relații Clienți sunt :

- Principiile fundamentale
- Facilitatorii
- Evaluarea

Clientul Extern este persoana care plătește companiei pentru serviciile și produsele furnizate.

Clientul intern este un coleg din interiorul organizației sau unul dintre distribuitorii companiei.

Strategia Serviciului de Relații Clienți se referă la direcția, la obiectivele și proiectele Serviciului de Relații Clienți.

Sistemul Serviciului de Relații Clienți se referă la setul de procese și proceduri, care permit implementarea unei strategii specifice Serviciului de Relații Clienți.

Abilitățile Serviciului de Relații Clienți reprezintă caracteristicile deținute de responsabilii Serviciului de Relații Clienți.

Cultura Serviciului de Relații Clienți se traduce ca abordarea felului de a administra performanța Serviciului de Relații Clienți.

Canalele Serviciului de Relații Clienți sunt instrumentele folosite pentru a lua legătura cu clienții organizației.

Cunoștințele și Învățarea în Serviciului de Relații Clienți se referă la modul de organizare al informației, la stocarea și utilizarea ei pentru a oferi clientului o experiență cât mai plăcută.

Inovația reprezintă procesul de îmbunătățire a produsului sau serviciului și își propune dezvoltarea loialității și recunoașterii clienților.

Tehnologia descrie facilitățile tehnice, care susțin activitățile Serviciului de Relații Clienți.

Auditul face referire la evaluarea eficacității și a Modelului de Maturitate în Serviciul de Relații Clienți.

Scorecard-urile KPI sunt folosite pentru monitorizarea performanței Serviciului de Relații Clienți în funcție de obiectivele stabilite.

Dashboard-urile sunt reprezentări ale performanței departamentului.

Feedbackul de la client oferă informații despre modul în care se măsoară satisfacția și despre administrarea feedbackului provenit de la clienți.