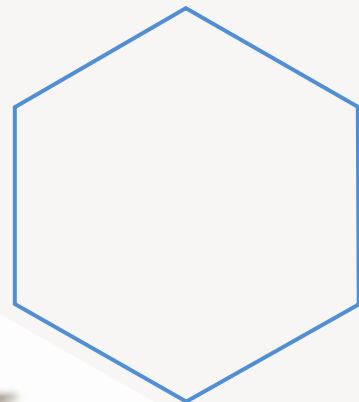
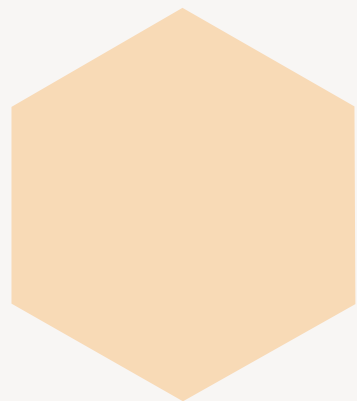
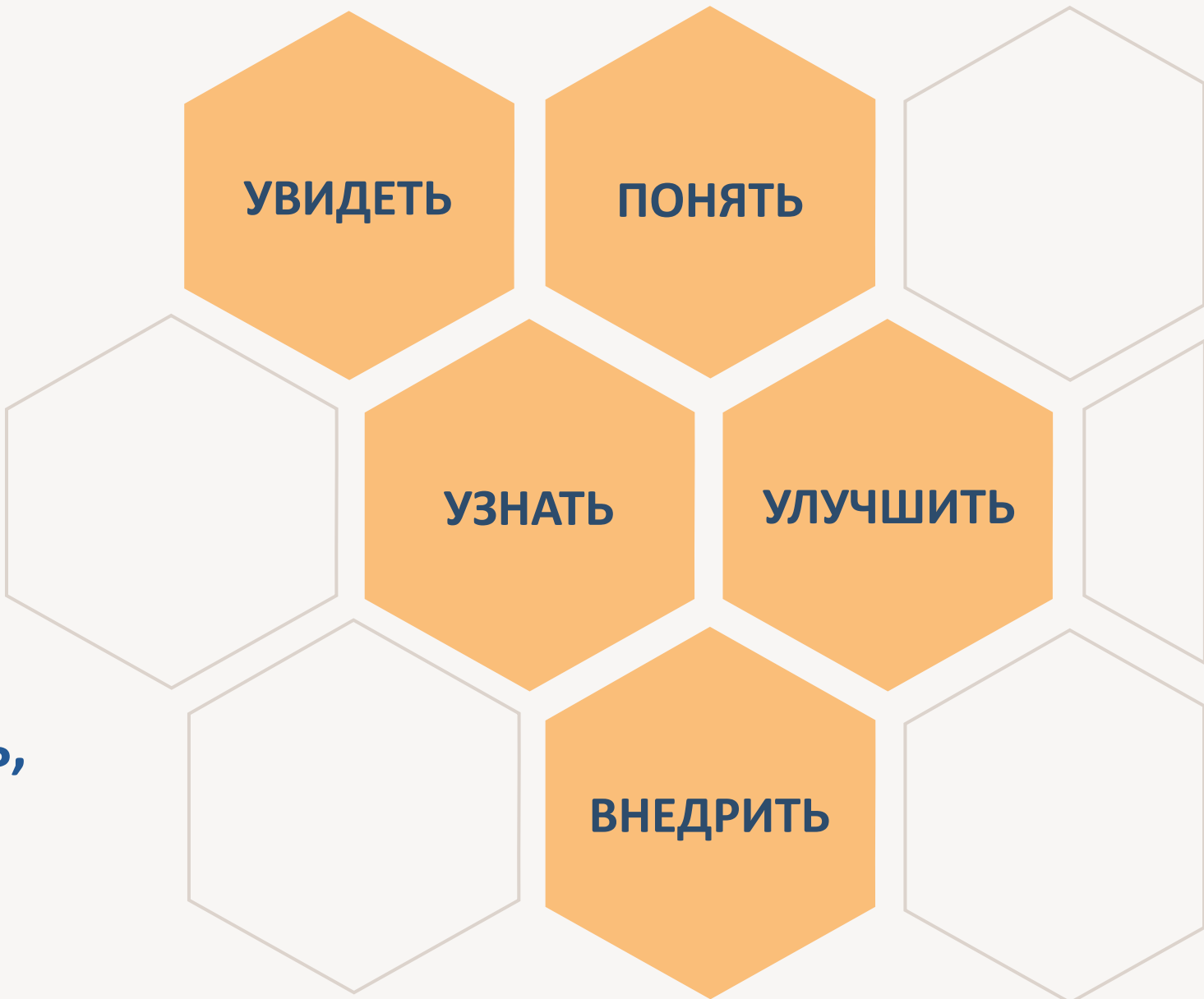


СJM – ПСИХОЛОГИЯ ПУТИ КЛИЕНТА





CJM

ВИЗУАЛИЗАЦИЯ ПУТИ КЛИЕНТА

**Судьба — это не случайность,
это вопрос выбора**

Уильям Брайан



Скорость

Предвосхищение

Простота

**И при чём
здесь Вася?**

Эмоции







CJM - психология пути клиента

Эмоции

Карта эмоций Чака Норриса

			
Счастье	Грусть	Раздражение	Одиночество
			
Удивление	Скепсис	Ярость	Задумчивость
			
Стыд	Усталость	Сарказм	Возбуждение

A decorative graphic consisting of several hexagons. A large orange hexagon is in the center-left, containing the word 'Эмоции'. To its top-right is a medium blue hexagon. To its bottom-left is a white hexagon with a black outline. Below the orange hexagon is a small light orange hexagon.

Эмоции

- **36% людей в мире обладают эмоциональным интеллектом**
- **В 4 раза эмоциональные способности важнее IQ**
- **15% людей в мире обладают самосознанием**

CJM – КАРТА ПУТИ КЛИЕНТА

КЛИЕНТ, ВОЗРАСТ, ОБРАЗОВАНИЕ, СОЦИАЛЬНЫЙ СТАТУС

ЦЕЛЬ

ТОЧКИ КОНТАКТА						
ЭТАПЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ПУТИ						
ЭМОЦИИ						
ЧУВСТВА						
ОЖИДАНИЯ						
БАРЬЕРЫ						
ПРЕОДОЛЕНИЕ						

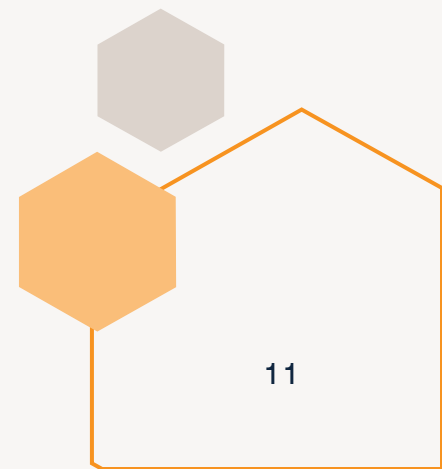
ГДЕ МОЖНО СОСТАВИТЬ CJM

- **Google или Excel-таблицы.** Доступ можно дать всем членам команды, онлайн-таблицы легко обновлять, а ещё они бесплатны.
- **Figma или Sketch.** Можно красочно визуализировать путь клиента. Будет эффектно смотреться в презентациях. Минусы — нужны дизайнерские навыки; могут быть сложности с доступом. Figma – графический онлайн редактор для совместной работы. Sketch – графический редактор.
- **Canvanizer.** Бесплатный инструмент для создания шаблонов CJM, который поможет проиллюстрировать путь клиента без больших временных затрат.
- **Miro.** Аккаунты для команды платные, но один человек может пользоваться возможностями сервиса бесплатно. Простой интерфейс поможет быстро разобраться. Есть готовые шаблоны CJM.



ПОВАРА МЕНЯТЬ НАДО?

CJM - психология пути клиента



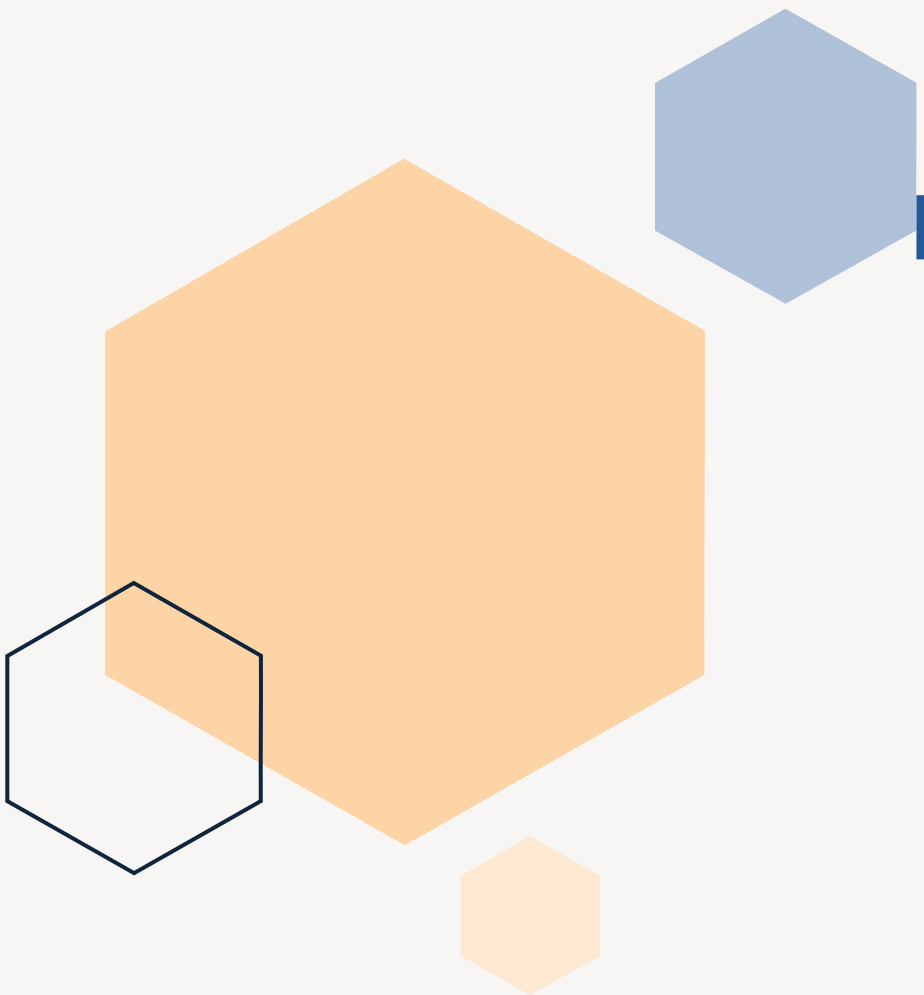
CJM, клиент НОРА, центр «РОМАШКА»

ТОЧКИ КОНТАКТА	РЕКЛАМА ЦЕНТРОВ	СОЦ.СЕТИ, 2GIS, и др.	САЙТЫ ЦЕНТРОВ	САРАФАННОЕ РАДИО	ЗАПИСЬ ПО ТЕЛЕФОНУ	ВИЗИТ В ЦЕНТР	СВЯЗЬ С МЕНЕДЖЕРОМ
ЭТАПЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ПУТИ	Решение записать дочь, просмотр рекламы	Выбор центра на основе 2GIS	Поиск специалиста	Поиск того, кто может порекомендовать	Звонок по телефону	Очный визит	Запись дочки на консультацию.
ЭМОЦИИ	😞	😬	😞	😞	😬	😬	😊
ЧУВСТВА	НАДЕЖДА на решение проблемы	РАСТЕРЯННОСТЬ "Много центров, много негативных отзывов"	ТРЕВОГА ВОЛНЕНИЕ ДОСАДА Много информации, но мне не понятно что мне делать с моей проблемой " надо много времени изучать информацию на сайте прежде чем что-то понять"	СНИЖЕНИЕ ГРАДУСА НЕГАТИВНЫХ ЭМОЦИЙ, ПОЛУЧЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ	НЕДОУМЕНИЕ РАЗОЧАРОВАНИЕ ДОСАДА "Для меня телефон самый удобный вид записи. Но, я не дозвонилась"	СТРАХ РАЗДРАЖЕНИЕ ОТЧАЯНИЕ Состояние "Вынь и положь". "Я не знала, что мне делать и куда бежать". "Были размещены номера телефонов, но мне никто не отвечал. Автоответа на телефоне нет. Не понятно, как записаться к психологу.	ОБЛЕГЧЕНИЕ РАДОСТЬ НАДЕЖДА
ОЖИДАНИЯ	ЗАПИСАТЬСЯ к психологу в ближайшее время	ОПРЕДЕЛИТЬСЯ с выбором центра и специалиста. Положительные отзывы клиентов. ВЫБРАТЬ поближе к дому, чтобы ребенок мог сам обращаться в центр	ПОНЯТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ НА САЙТЕ. Возможность самоопределения - будет ли решен мой вопрос в данном центре.	РЕКОМЕНДАЦИИ К КОМУ ОБРАЩАТЬСЯ	ОПЕРАТИВНАЯ СВЯЗЬ с менеджером для решения моей проблемы.	Решение моего вопроса ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС	Наконец -то РЕШЕНИЕ моего вопроса СТАНОВИТСЯ ВОЗМОЖНЫМ
БАРЬЕРЫ	МНОГО ЦЕНТРОВ, но не понятно к какому специалисту идти	РАЗНООБРАЗИЕ ИНФОРМАЦИИ, много негативных отзывов. Негативные отзывы по работе с подростками	НЕГАТИВНЫЕ ОТЗЫВЫ о центре на доступных ресурсах.	"НЕ ЗНАЛА КОМУ ПОЗВОНИТЬ, всем рассказывать не хотела"	НЕ БРАЛИ ТРУБКУ Не было автоответчика	ЦЕНТР БЫЛ ЗАКРЫТ На объявлении были телефоны, по которым я не дозвонилась и мне не перезвонили. Дополнительной информации не было	Нет, Менеджер спокоен и приветлив.
ПРЕОДОЛЕНИЕ	Маркетинговые мероприятия. Например, вывести сайт в первые строчки поисковой строки	Изменение наполняемости сайта. Работа центра с негативными комментариями клиентов. Работа с жалобами клиентов	Изменение навигации сайта и его наполняемости. Например: « Просто о важном и к кому обратиться" - рубрика какие проблемы решаются в центре. Оперативное реагирование центра на негативные отзывы клиентов	Мероприятия направленные на развитие «Сарафанного радио»	Возможность дозвона в часы указанные на сайте. Как вариант, автоответчик, что вам обязательно перезвонят	Возможность взаимодействия клиента с менеджером в часы работы центра	нет



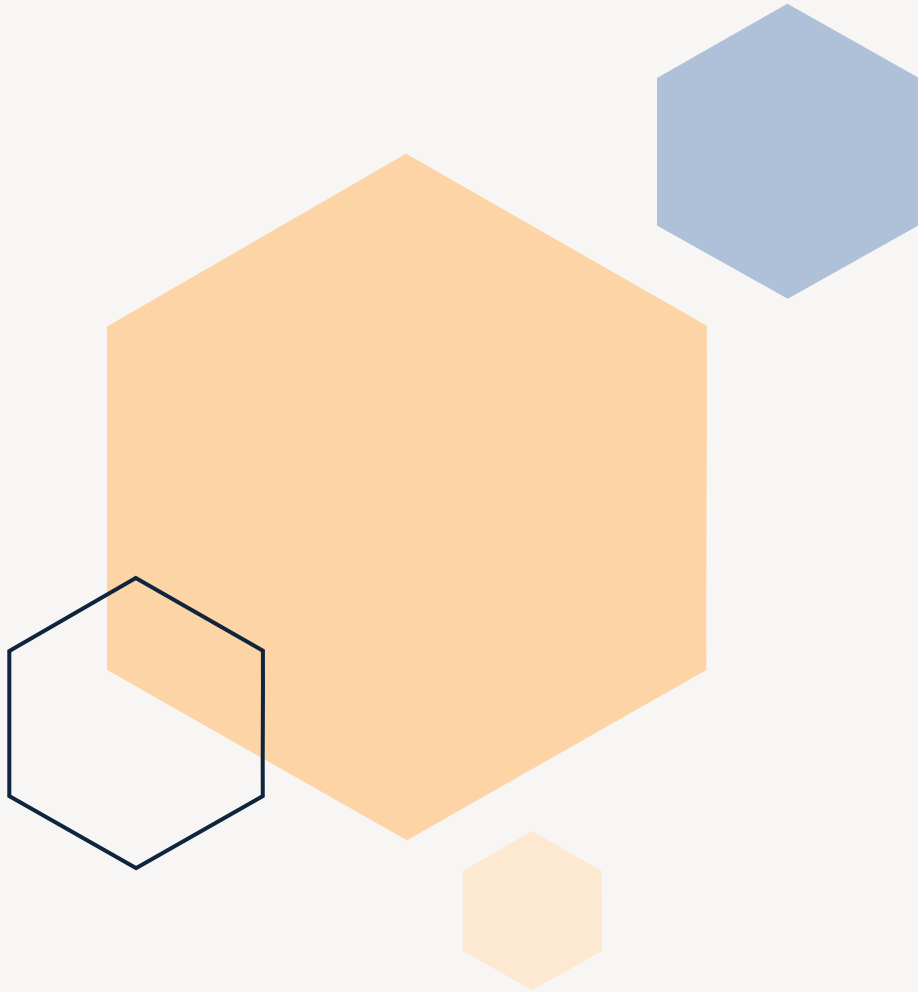
НЕГАТИВНЫЕ ЭМОЦИИ И ИХ МОТИВЫ

1. ИНФОРМАЦИОННЫЙ СТРЕСС
2. ТРЕВОГА
3. ЗЛОСТЬ
4. СТРАХ
5. ГНЕВ
6. ОТЧАЯНИЕ

A decorative graphic on the left side of the slide featuring several hexagons. There is a large orange hexagon in the center, a smaller blue hexagon above it, a white hexagon with a black outline to its left, and a small orange hexagon below it.

ОШИБКИ при составлении CJM

- **НЕДОСТАТОЧНАЯ ИЛИ ИЗБЫТОЧНАЯ ДЕТАЛИЗАЦИЯ**
- **ТОЛЬКО СТАНДАРТНЫЙ СЦЕНАРИЙ**
- **CJM НА БАЗЕ ОДНОГО ИСТОЧНИКА ИНФОРМАЦИИ**
- **«ДОДУМЫВАНИЕ» ЗА КЛИЕНТА ИЛИ «ФРАЗОЧКИ КЛИЕНТА»**



- **ГЛУБИННОЕ ИНТЕРВЬЮ**
- **АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ**
- **ОДИН ДЕНЬ В ЖИЗНИ КЛИЕНТА**
- **КОРОТКОЕ ИНТЕРВЬЮ**

НЕ ТОРОПИТЕСЬ ВИНИТЬ МЕНЕДЖЕРА

ТОП-5 ВОПРОСОВ К СОБСТВЕННИКУ (РУКОВОДИТЕЛЮ)



- ПОСТАНОВКА И ПОНИМАНИЕ ЗАДАЧИ
- СТАНДАРТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И КОНТРОЛЬ
- ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
- ВОЗМОЖНОСТЬ ВЛИЯНИЯ НА РЕЗУЛЬТАТ
- СХЕМА РЕШЕНИЯ «СЛОЖНЫХ КЕЙСОВ»

КАЧЕСТВЕННОЕ ВНЕДРЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

ТЕОРИЯ КУРТА ЛЕВИНА

- РАЗМОРАЖИВАНИЕ
- ДВИЖЕНИЕ
- ЗАМОРАЖИВАНИЕ



Скоро в мире останется два типа компаний:
быстрые и мертвые

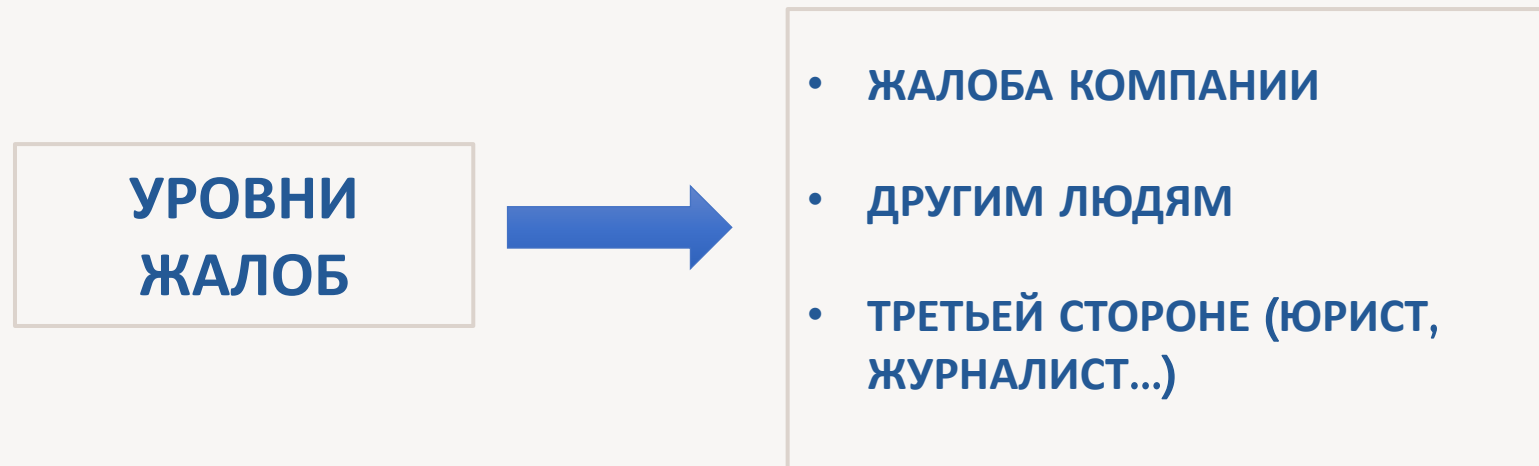
**Если что-то пошло
не так...**

**ЖАЛОБА КАК
ПОДАРОК?**

**И всегда ли клиент
прав?**

КАТЕГОРИИ ЖАЛУЮЩИХСЯ КЛИЕНТОВ

ЗАЯВИТЕЛЬ (37%)		АКТИВИСТЫ (28%)		РАЗГНЕВАННЫЕ (21%)		ТИХОНИ (14%)
---------------------------	--	---------------------------	--	---------------------------	--	------------------------



«ЖАЛОБА – ЭТО ПОДАРОК». ДЖАНЕЛЛ БАРЛОУ, КЛАУС МЕЛЛЕР

ОТВЕТ В СОЦ СЕТЯХ – 6 ШАГОВ

- БЛАГОДАРИТЕ, КЛИЕНТ ПОТРАТИЛ СВОЕ ВРЕМЯ И ОСТАВИЛ ОТЗЫВ
- ОБЪЯСНЯЙТЕ, ПОЧЕМУ ДЛЯ ВАС ЭТО ВАЖНО
- ИЗВИНЯЙТЕСЬ ЗА ОШИБКУ
- ИСПРАВЛЯЙТЕ СИТУАЦИЮ
- УБЕДИТЕСЬ, ЧТО ВОПРОС РЕШЕН
- ПРЕДОТВРАЩАЙТЕ ПРОБЛЕМУ В БУДУЩЕМ – НЕ НАКАЗЫВАЙТЕ СОТРУДНИКОВ, А МЕНЯЙТЕ ПРОЦЕСС

ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ

- ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ
- СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ
- ЗНАНИЕ ПРОДУКТА
- ПРОДАЖИ И НАВЯЗЫВАНИЕ
- НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ



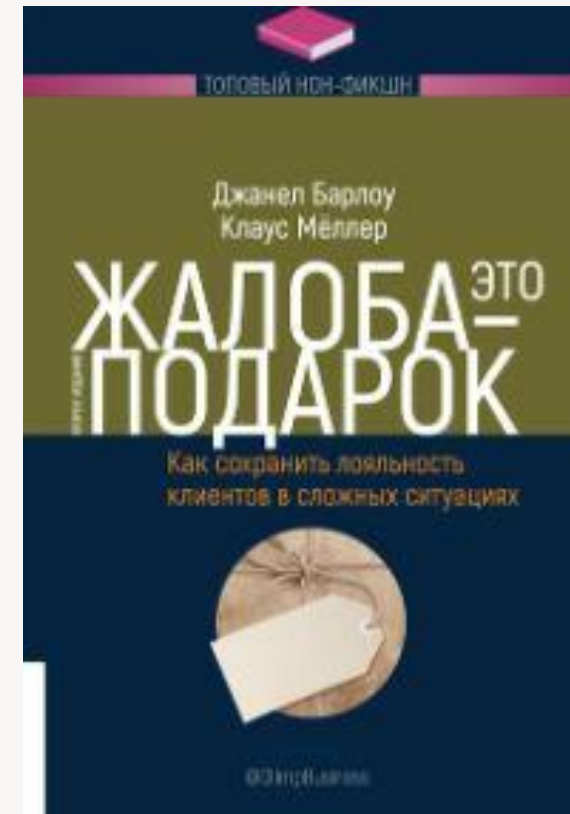
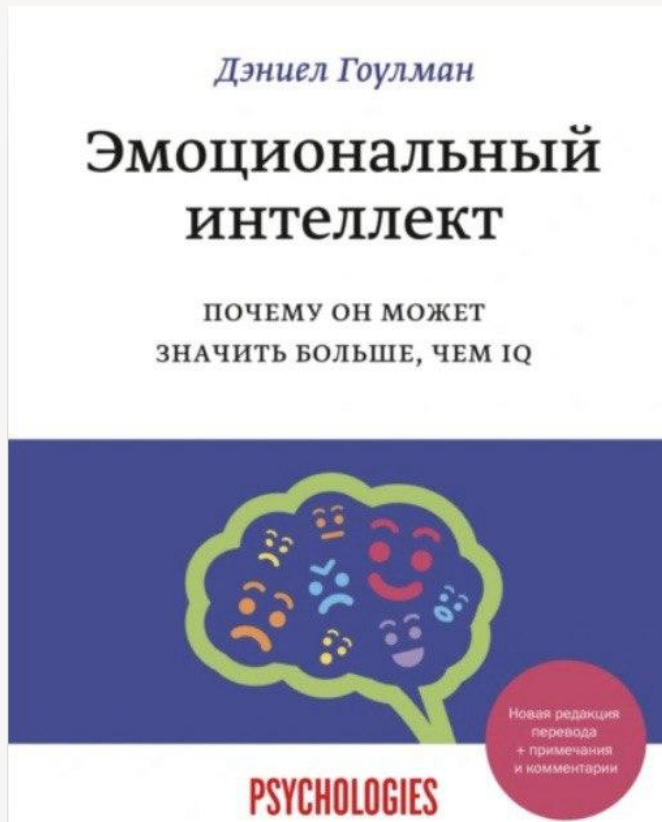
КЛИЕНТСКИЕ МЕТРИКИ

САРАФАННОЕ РАДИО

NPS и CSI

CJM - психология пути клиента

ГДЕ МОЖНО ПРОЧИТАТЬ



Спасибо!



Елена Иванова

ivanovael1337@gmail.com

+7 927 705 11 86



Ольга Таюнова

tayunova_olga@mail.ru

+7 927 205 15 05