

# СХ ЧЕК-ЛИСТ

Клієнтоцентричність модне слово, багато компаній декларує це у високих кабінетах. Але ж часто реальний досвід клієнта відмінний від слів.

Тож як виміряти, як насправді відчуваються клієнти? Грунтовно та детально це можна зробити за допомогою аудіту сервісу. А базово – допоможе наступний чек-лист.

# Ви справді піклуєтесь про клієнтів, якщо...

## ... Ви чітко уявляєте цільову аудиторію:

- Інформація про клієнтів занотована
- Клієнти сегментовані та ілюстровані за методом "Персона"
- Данні про клієнтів ґрунтуються на реальному дослідженні
- Кожен член команди має доступ до документації
- Кожен член команди знає де знаходяться ці документи
- Кожен співробітник може про розповісти про аудиторію

## ... Ви розумієте потреби ваших клієнтів:

- Ви маєте формалізований опис потреб які клієнт вирішує за допомогою вашого бізнесу;
- Співробітники компанії однаково розуміють потреби клієнтів
- Кожна структурна одиниця розуміє свою роль та вплив на вирішення потреб клієнтів;
- В компанії є процес валідації актуальності потреб клієнтів
- Ви маєте актуальний перелік Jobs-to-be-done для "Персони" для зодовільнення її потреб
- Ви відслідковуєте зміну потреб у часі

**... Ви розумієте шлях ваших користувачів:**

- Компанія має опис точок контакту клієнта з бізнесом
- Компанія має каталог сервісних артефактів
- Компанія розуміє на яких етапах клієнт приймає критичні рішення, які впливають на взаємодію
- Компанія аналізує, як внутрішні бізнес-процеси впливають на взаємодію з клієнтом у точках контакту
- В компанії є формалізована карта шляху клієнта (CJM)
- Кожна структурна одиниця розуміє свою роль та вплив на взаємодію бізнеса з клієнтом в відповідній точці контакту

**... Ви регулярно моніторите, як почувається ваш клієнт:**

- Компанія має емоційну карту клієнта
- Компанія має каталог страхів та очікувань клієнтів
- В компанії є процеси отримання зворотнього зв'язку від клієнтів
- Компанія регулярно моніторить NPS індекс

**... СХ це невідемна частина вашої корпоративної культури:**

- В компанії є відділ який відповідає за управління клієнтським досвідом
- Співробітники проходять внутрішні або зовнішнє навчання по СХ
- У системі мотивації співробітників закладені показники пов'язані з рівнем задоволеності клієнтів
- Питання досвіду клієнта є присутнім на внутрішніх зібраннях усіх рівней менеджменту компанії