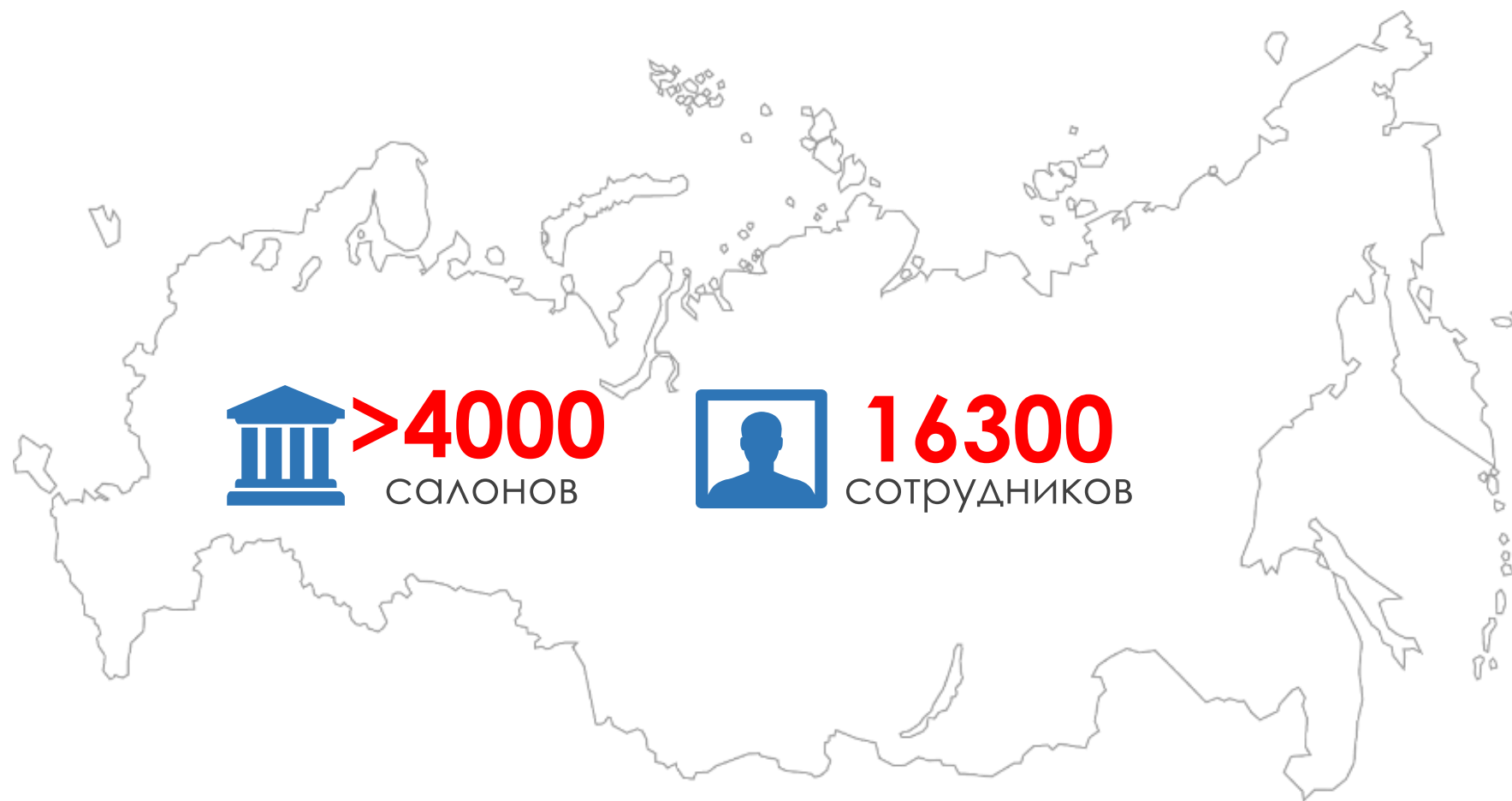
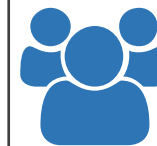


Клиентский сервис в Розничной сети

► Розничная сеть МТС



₽ Доходы в 2017 году **73 млрд.руб.**



28 млн.
посетителей в
месяц

Представлены во
всех регионах РФ



8,2 млн.
транзакций в
месяц

▶ Наши партнеры

Позиционирование
продукта

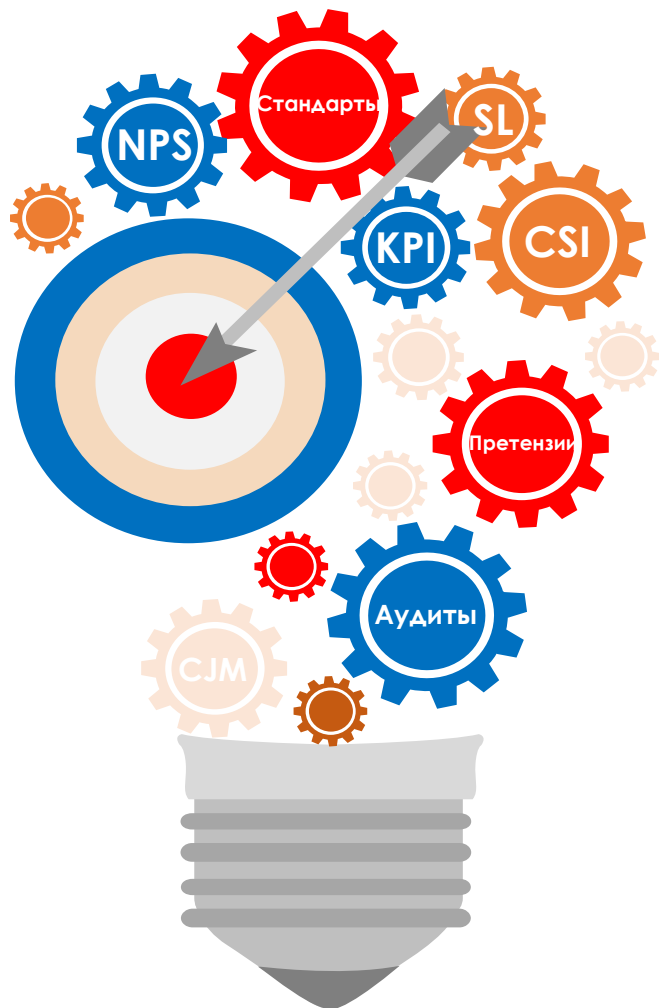


Продукт прост и
интуитивно понятен

Информация для
обучения

Дистанционное
постпродажное
обслуживание

Система управления клиентским сервисом



Опросы клиентов

опрос клиентов в рамках измерения показателя tNPS

Отзывы клиентов

аналитика Отдела обработки претензий, обращения в Контактные центры, информация из Книг отзывов и предложений

Маркетинговые исследования

исследования удовлетворенности обслуживанием (CSI), исследования методом «тайный покупатель» (MSI), ad hoc исследования

Результаты внутренних аудитов

регулярные аудиты проводятся Центром экспертизы продуктов и услуг, управлением розницей; видеоконтроль

Мониторинг операционных показателей эффективности

большинство количественных и качественных показателей отслеживается на ежедневной основе, в т.ч. в мобильном приложении для сотрудников

Обратная связь от сотрудников

интервью, внутренняя социальная сеть МТС Лайф

Лидер Клиентского Сервиса

Ежегодный конкурс,
проводится уже

5 лет

Этапы конкурса
позволяют проявить

лучшие качества

сотрудника

клиентского сервиса



Участники из **всех**
регионов РФ

Более **3 000**
активных участников
конкурса

Использование
максимального
количества каналов
коммуникаций для
вовлечения розницы

Карьерный и
профессиональный
рост

Розничная сеть МТС (АО «РТК»)
Куликова Светлана
Руководитель направления клиентского
сервиса

kulikova.svetlana@mtsretail.ru

+79166880408
