



## Клиентоориентированность.oi(dor\_БАК)

- 1 Что является главной целью клиентоориентированного подхода?
- 2 Какое определение наиболее точно описывает клиентоориентированность?
- 3 Что такое NPS (Net Promoter Score)?
- 4 Что относится к основным принципам клиентоориентированности?
- 5 Как часто нужно собирать обратную связь от клиентов?
- 6 Что такое персонализация обслуживания?
- 7 Что такое “золотое правило” клиентоориентированности?
- 8 Что такое сервисная культура организации?
- 9 Что является показателем успешной клиентоориентированности?
- 10 Как часто необходимо обновлять стандарты обслуживания?
- 11 Что такое “омниканальность” в обслуживании клиентов?
- 12 Какой фактор наиболее важен для создания позитивного клиентского опыта?
- 13 Как правильно обрабатывать жалобы клиентов?
- 14 Что является главной целью клиентоориентированного маркетинга?
- 15 Какой инструмент является ключевым в клиентоориентированном маркетинге?
- 16 Что такое Customer Journey Map?
- 17 Какой показатель важен для оценки эффективности маркетинга?
- 18 Как часто нужно анализировать поведение клиентов?



- 19) Что такое программа лояльности в маркетинге?
- 20) Какой канал коммуникации наиболее эффективен для персонализации?
- 21) Что такое рекламация?
- 22) Как часто нужно анализировать жалобы клиентов?
- 23) Что является главной целью работы с рекламациями?
- 24) Что делать, если клиент требует чрезмерной компенсации?
- 25) Какой показатель важен при работе с рекламациями?
- 26) Как использовать жалобы для развития компании?
- 27) Что такое “петля качества” в работе с рекламациями?

