

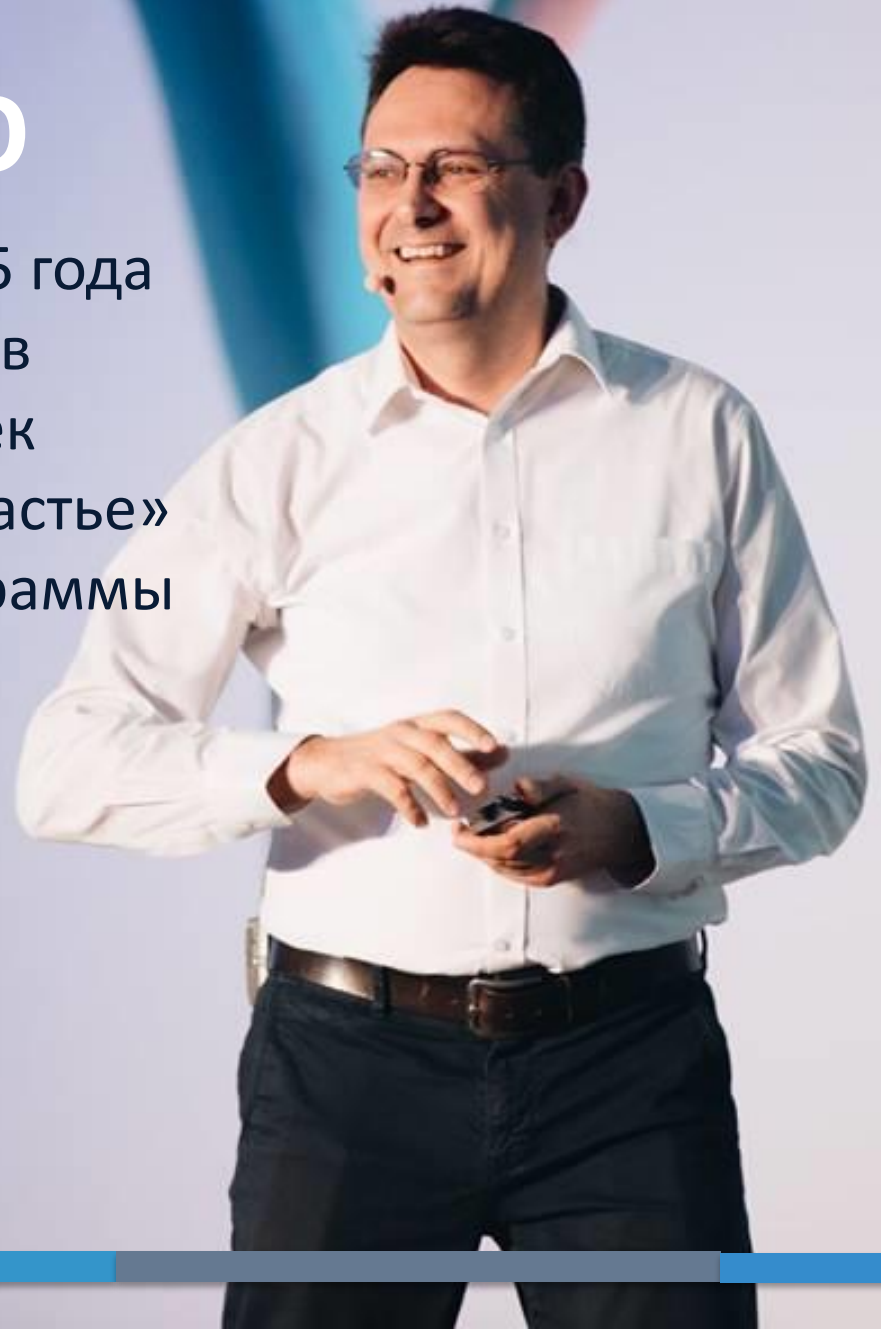


ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕСА В УСЛОВИЯХ ИЗМЕНЕНИЙ

МОСКВА
2019

АНДРЕЙ САЕНКО

- Бизнес тренер, спикер с 1995 года
- Провёл более 1200 тренингов
- Обучил свыше 16 000 человек
- Автор книги «Успех и/или счастье»
- Основатель лидерской программы «Captain's Club»





ТЕНДЕНЦИИ В РАЗВИТИИ РЫНКА



ИЗМЕНЕНИЯ НА РЫНКЕ

1980-е

ВОЗРАСТ

кризис среднего
возраста

1990-е

ЛИЧНОСТЬ

считают себя
особенными

2000-е

ОЖИДАНИЯ

принимают всё
как должное



ИЗМЕНЕНИЯ НА РЫНКЕ

Ernst & Young

Более 40% опрошенных назвали одной из наиболее существенных тенденций *повышение требований* клиентов к качеству и стандартам оказания услуг.





ВАЖНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

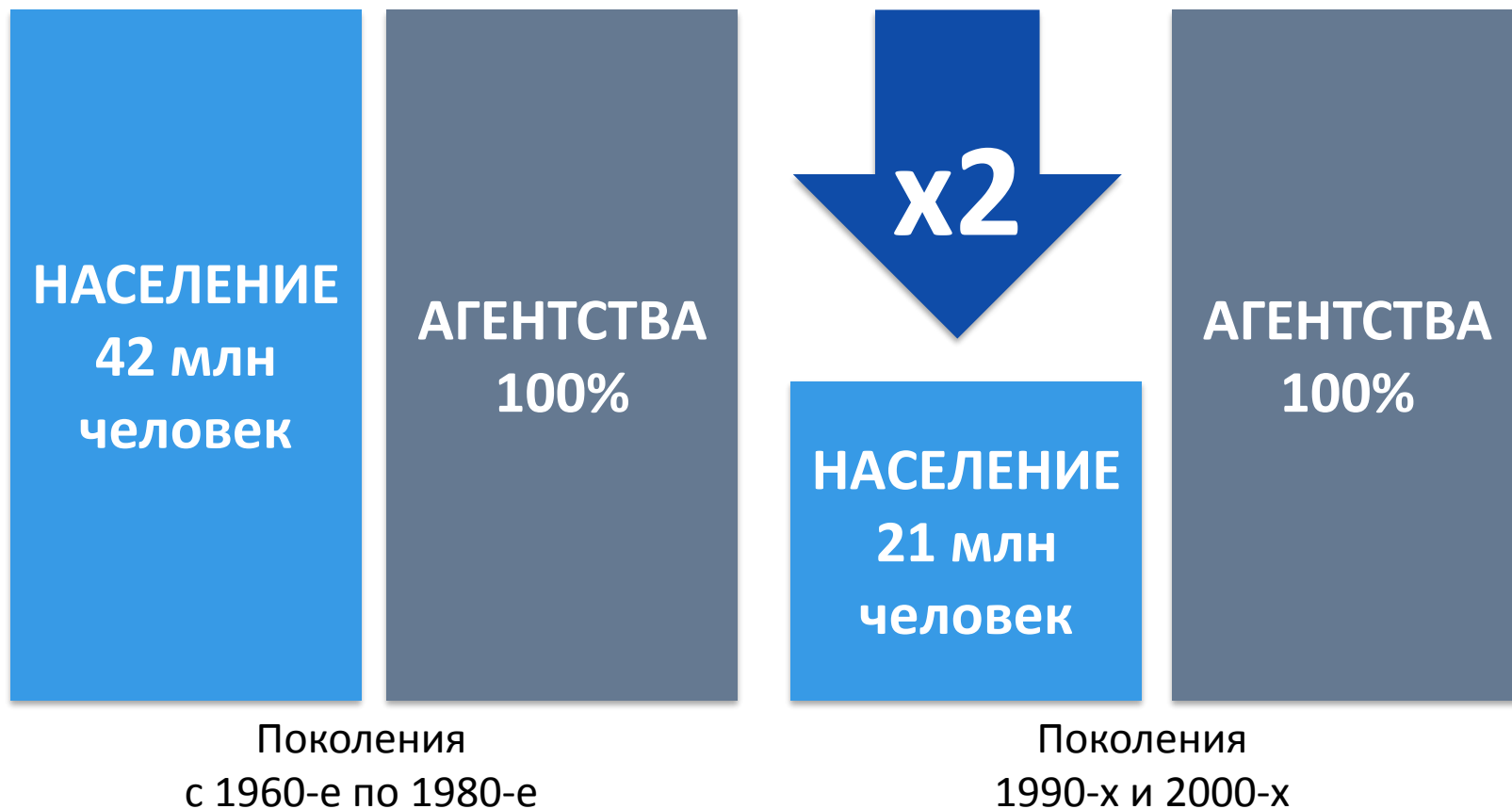
PwC

Рост доли **возрастного** населения увеличит конкуренцию за **кадровые ресурсы**, а также **снизит покупательную способность** населения.



Доля мирового населения старше 60 лет, %

ДЕМОГРАФИЧЕСКАЯ СИТУАЦИЯ





ИЗМЕНЕНИЯ НА РЫНКЕ

**СОКРАЩЕНИЕ
КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ**

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

**РОСТ
ТРЕБОВАТЕЛЬНОСТИ
КЛИЕНТОВ**

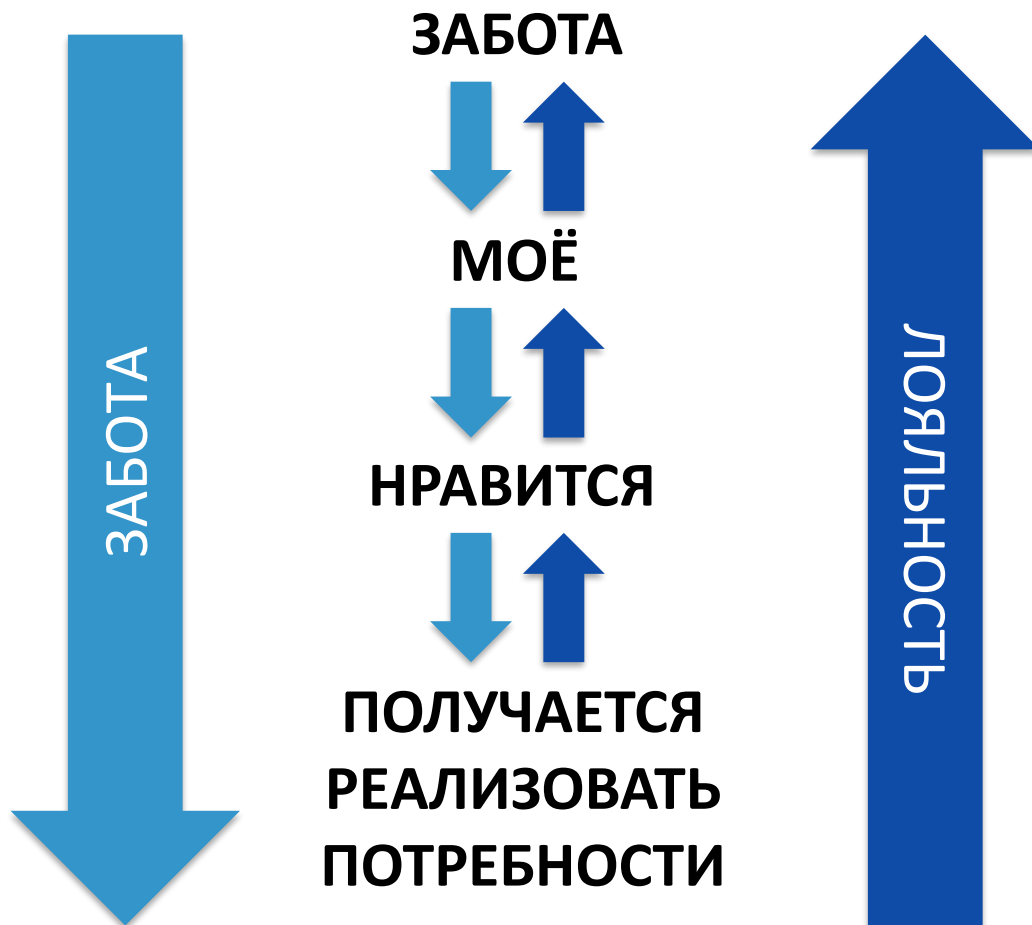
**СНИЖЕНИЕ
ПОКУПАТЕЛЬНОЙ
СПОСОБНОСТИ**



УПРАВЛЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТЬЮ ПОКУПАТЕЛЯ



ЗАБОТА – КЛЮЧ К ЛОЯЛЬНОСТИ





ЗАБОТА – КЛЮЧ К ЛОЯЛЬНОСТИ

ЗАБОТА – ЭТО СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ,
ПРИ КОТОРЫХ ЧЬИ-ТО ПОТРЕБНОСТИ
МОГУТ БЫТЬ РЕАЛИЗОВАНЫ ЛУЧШЕ



ПЕРСОНАЛ



СОТРУДНИКИ

СООТНОШЕНИЕ

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЕ

ОТВЕТСТВЕННЫЕ



ОБСЛУЖИВАНИЕ

СООТНОШЕНИЕ

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЕ

ОТВЕТСТВЕННЫЕ



ПРОДАЖИ

СООТНОШЕНИЕ

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЕ

ОТВЕТСТВЕННЫЕ



КЛИЕНТЫ



КЛИЕНТЫ

ПОТРЕБНОСТИ

НАДЁЖНОСТЬ

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

УДОБСТВО

СТАТУС



КЛИЕНТЫ

ВЫВОД:

РАЗНЫЕ КЛИЕНТЫ ТРЕБУЮТ РАЗНЫХ ПОДХОДОВ К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С УЧЁТОМ ИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ДЛЯ ПОСТРОЕНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ С ИХ СТОРОНЫ.



ИНТЕРЕСЫ СТОРОН

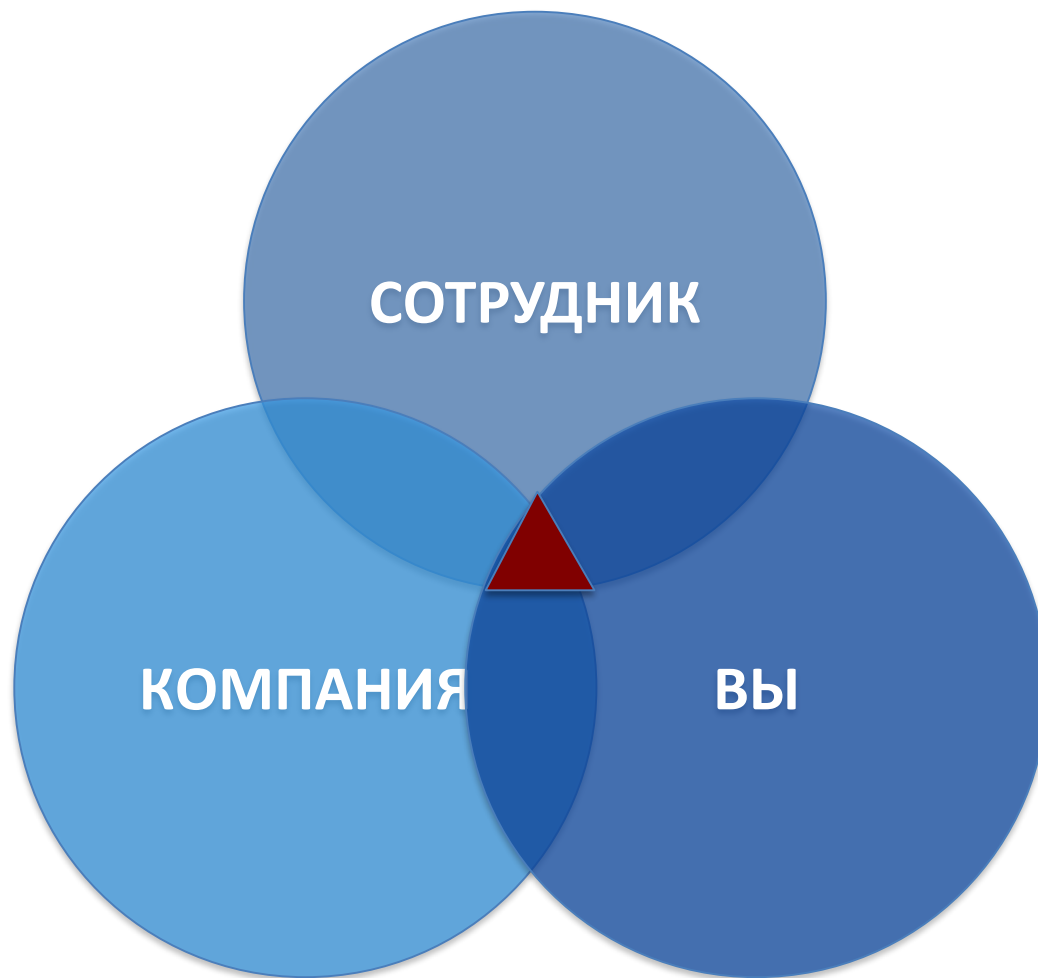
СОТРУДНИК

КОМПАНИЯ

ВЫ



ИНТЕРЕСЫ СТОРОН





МЕНЯЙСЯ ИЛИ УЙДИ

- ОСВАИВАЙТЕ КОРПОРАТИВНЫЙ СЕГМЕНТ.
- ИЩИТЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ СОТРУДНИКОВ.
- ЗНАЙТЕ СВОИХ КЛИЕНТОВ.
- ЗАБОТЬТЕСЬ О НИХ.
- ПРЕДВОСХИЩАЙТЕ ИХ ПОТРЕБНОСТИ.
- ВКЛАДЫВАЙТЕСЬ В МАРКЕТИНГ
- ФОРМИРУЙТЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ АЛЬАНСЫ

АНДРЕЙ САЕНКО

Бизнес тренер, спикер

Основатель лидерской
программы «Captain's Club»



e-mail: saenko73@yandex.ru

fb: SaenkoTrainer





**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**