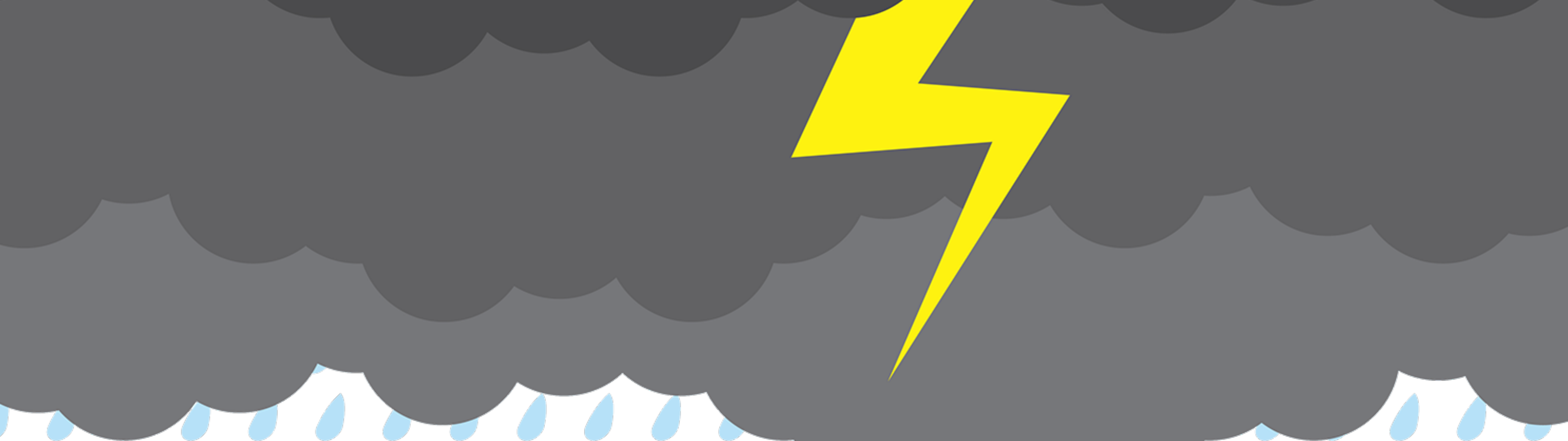


# КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС ОНЛАЙН

скорость реакции компании в Сети



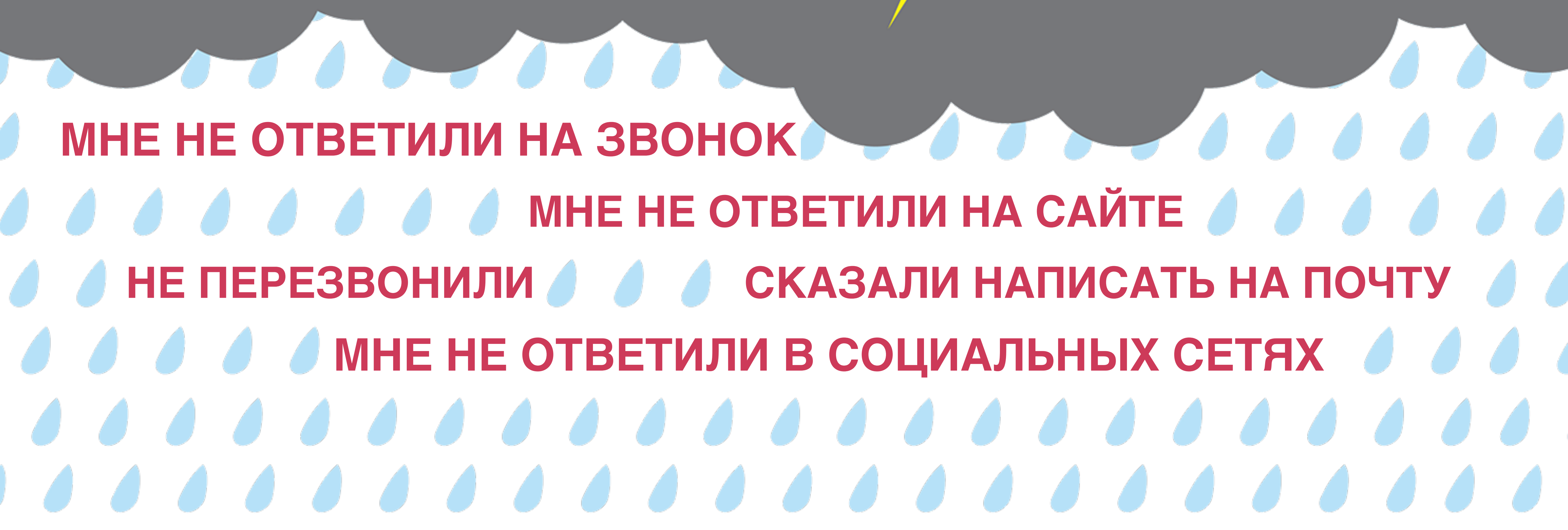
**МНЕ НЕ ОТВЕТИЛИ НА ЗВОНОК**

**МНЕ НЕ ОТВЕТИЛИ НА САЙТЕ**

**НЕ ПЕРЕЗВОНИЛИ**

**СКАЗАЛИ НАПИСАТЬ НА ПОЧТУ**

**МНЕ НЕ ОТВЕТИЛИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ**



# КАНАЛЪ ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ



на примере реального проекта из сегмента «Ритейл»

# ПУБЛИЧНОЕ ПОЛЕ



ЛИЧНАЯ  
КОММУНИКАЦИЯ



# «ЗАЛ ОЖИДАНИЯ»

период: апрель-май 2019

более **15 000** сообщений



# ТУРОПЕРАТОРЫ



 **Coraltravel** 4,04

 **PEGAS**  
TOURISTIK 11,9

**anex**  
tour |  13,1

# СТРАХОВАНИЕ



 АЛЬФА  
СТРАХОВАНИЕ

3,55

ИНГОССТРАХ  
*Ingosstrakh*

8,47

 ПЕСО  
ГАРАНТИЯ

9,12

Ренессанс.  
СТРАХОВАНИЕ

12,28

 ВСК  
СТРАХОВОЙ ДОМ

12,76



# АВИАКОМПАНИИ

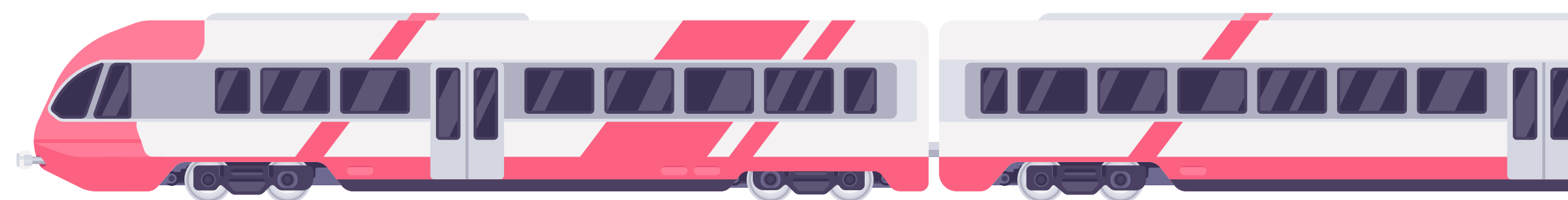


	0,79
	1,47
	5,04
	5,18
	5,73
	8,71
	9,35
	10,47
	11,04

# АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ ТРАНСПОРТ



**РЖД**



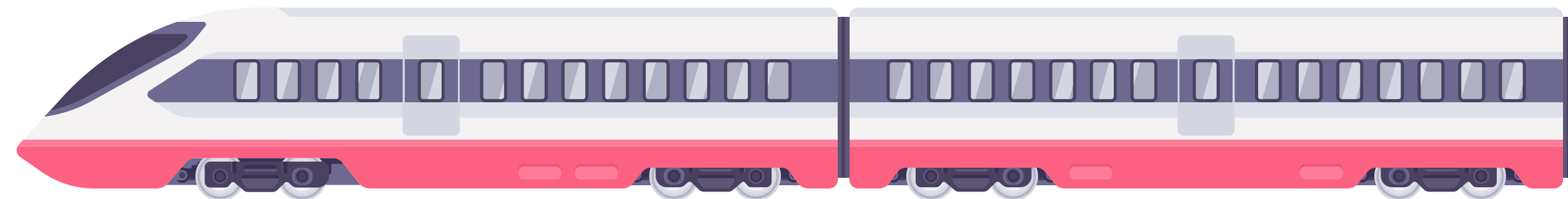
**AMDG**



# В АЭРОПОРТ



*aeroexpress*



**AMDG**

# ТАКСІІ



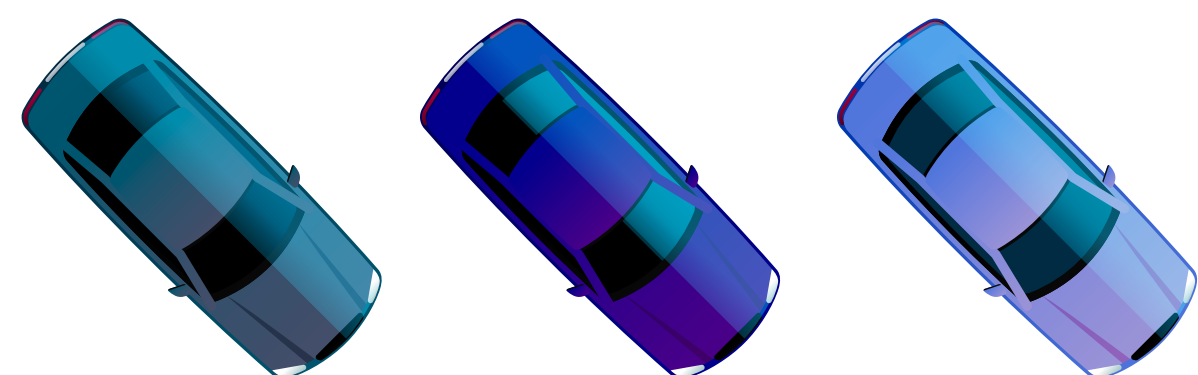
 **Ситимобил** 2,43

**Яндекс Такси** 3,36

 **Get Taxi** 9,75

**Uber** 123

# КАРШЕРИНГ



1,13



2,67



5



5,51

Делимобиль

AMDG

# АЭРОПОРТЫ



Аэропорт Пулково  
*Санкт-Петербург*

**11,02**



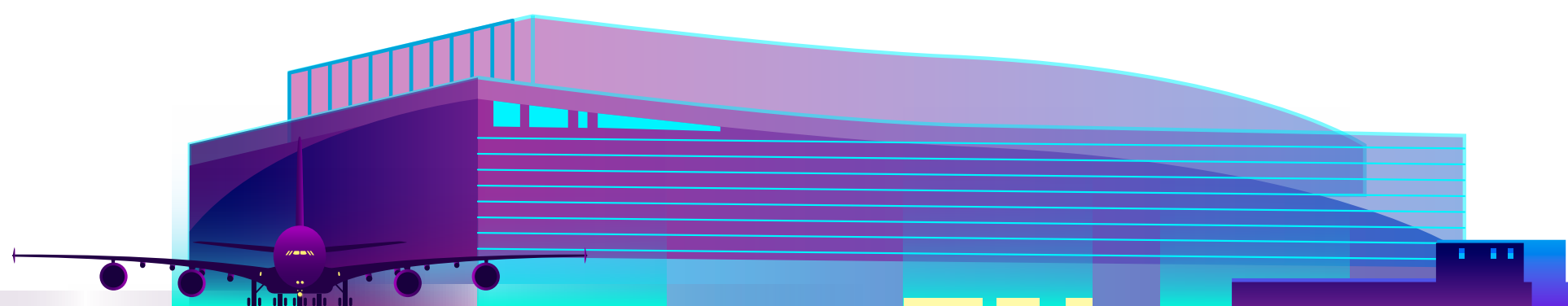
**ДОМОДЕДОВО**  
МОСКОВСКИЙ АЭРОПОРТ

**12,5**

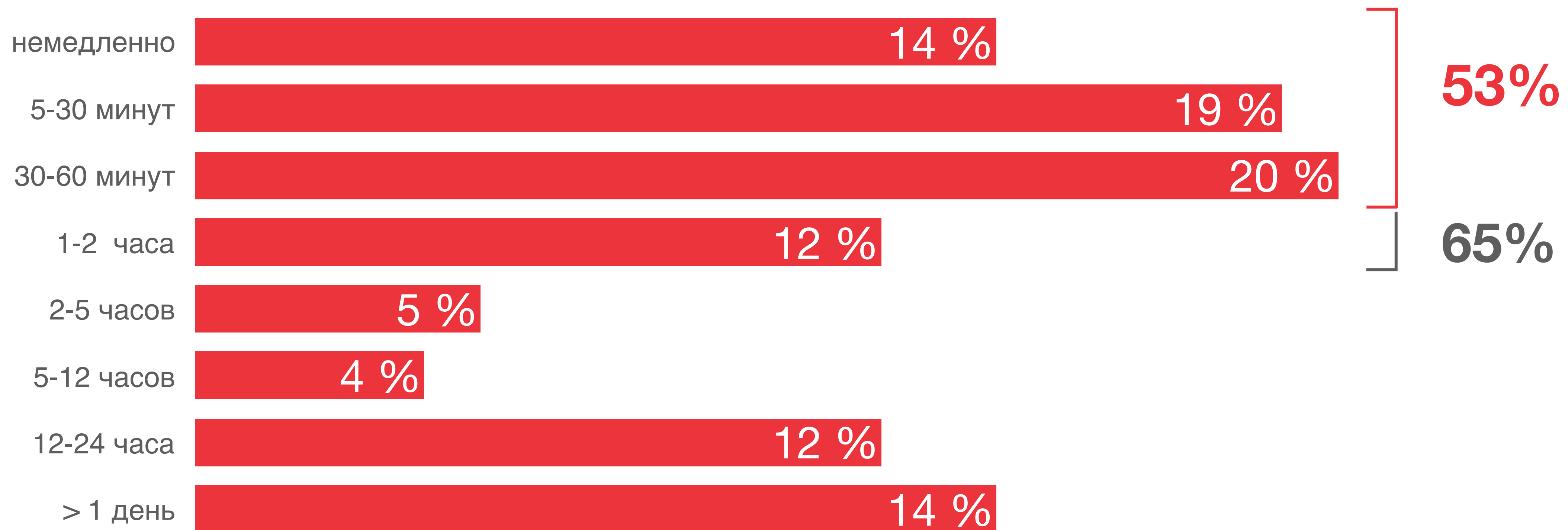


МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ  
**ШЕРЕМЕТЬЕВО**

**17,12**



# ВРЕМЯ ОТВЕТА В СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА ОЖИДАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ





# ПОСЛЕДСТВИЯ ОТСУТСТВИЯ ОПЕРАТИВНОЙ РЕАКЦИИ

ДЕЛИТСЯ ОПЫТОМ  
С СЕМЬЕЙ И ДРУЗЬЯМИ

29 %

РАСПРОСТРАНЯЕТ УБЕЖДЕНИЕ  
ПО ДРУГИМ КАНАЛАМ

26 %

НАСТРОЕН ПОКУПАТЬ  
МЕНЬШЕ ПРОДУКТОВ БРЕНДА

24 %

НЕ РЕКОМЕНДУЕТ КОМПАНИЮ

21 %

ЖАЛУЕТСЯ  
И ОСТАВЛЯЕТ НЕГАТИВ

15 %

**34%**

клиентов утверждают, что быстрая скорость ответа на вопросы стимулирует их к повторным покупкам

# УСКОРИМСЯ?

Белозерова Екатерина  
Digital Director

 e.belozerova@artox-media.ru

 k.belozerova

AMDG