



Win-win эффект от обратной связи

Тематика: **Транспорт**
Корпоративные новости

Дата публикации: 19.08.2022

г. Москва

Дата мероприятия / события: 19.08.2022

Согласно последним опросам, проведенным транспортной компанией «Байкал Сервис», клиенты выбирают перевозчика, ориентируясь на совокупность факторов.

Согласно последним опросам, проведенным транспортной компанией «Байкал Сервис», клиенты выбирают перевозчика, ориентируясь на совокупность факторов.

Наряду с приемлемыми ценами, оптимальными сроками и высоким качеством перевозки им важно удобство взаимодействия с компанией и то по-настоящему человеческое отношение к запросам и нуждам клиента, что помогает успешно разрешить в короткий срок любой, даже самый непростой вопрос. Не в последнюю очередь этому способствует и всесторонняя работа с обратной связью.

Только за последний год по каналам обратной связи в компании получили около сотни предложений от клиентов и сотрудников, призванных способствовать развитию услуг и сервисов, предоставляемых перевозчиком. Прислушиваются в компании и к отзывам о ее работе, а их за год компания получила более семи тысяч. Примечательно, что рейтинги компании по всем источникам (Яндекс.Карты, 2ГИС и др.) заметно подросли, наиболее заметный рост показал сервис отзывов Фламп: с 3,87 до 4,33.

«Все полезные инициативы, поступающие в "Байкал Сервис", берет в проработку СХ-команда по улучшению клиентского опыта. Информация поступает в компанию по самым разным каналам и любое обращение не остается без внимания, но основные поставщики подобных инициатив – клиенты и сотрудники отделов продаж», – пояснил руководитель отдела ООО «Байкал-Сервис ТК» Евгений Тарасов.

Большинство поступивших полезных идей уже реализованы, причем отдельные в довольно короткий срок – всего за пару недель.

«Мы учли проявившуюся в этом году тенденцию к сокращению размеров партий, отправляемых на РЦ маркетплейсов и в торговые сети товаров. В короткий срок их поставщики получили от компании эксклюзивные предложения по комплексной доставке паллетного груза, аналогов которым нет на рынке, – рассказал руководитель управления операционной поддержки продаж ООО "Байкал-Сервис ТК" Валерий Никулин. – Сегодня у нас поставщикам маркетплейсов Вайлдберриз, Озон и ряда торговых сетей доступно все многообразие паллетных прайсов, что позволяет им не платить за воздух, как это происходит при единых стандартных тарифах, и тем самым экономить на перевозке».

С учетом поступивших пожеланий в 2022 году компания также перезапустила проект по перевозкам в Беларусь, которые стали еще удобнее, быстрее и намного выгоднее (тарифы снижены на 50 %).

Кроме того, компания ввела отдельную линию консультирования клиентов по доставкам грузов на маркетплейсы, оперативно внедрила в контакт-центре (КЦ) систему отработки нетиповых запросов клиентов, благодаря чему даже на самый непростой вопрос клиент получает ответ от оператора в течение часа, а также вторую линию КЦ, которая обрабатывает сложные запросы.

С начала года «Байкал Сервис» проводит новую стратегию в клиентском сервисе, предоставляя клиентам «новое качество по честной цене». Компания пошла навстречу своим клиентам и объявила (в мае и сентябре) о масштабном снижении тарифов на перевозки сборных грузов в диапазоне от 5 % до 50 %. В рамках глобального проекта компании по развитию региональных маршрутов «Байкал Сервису» удалось предложить клиентам более выгодные условия на перевозки по более чем 1000 основным направлениям, главным образом, с юга России на

северо-запад, а также с юга на Урал и в обратном направлении.

Транспортная компания «[Байкал Сервис](#)» — один из ведущих отечественных перевозчиков сборных грузов (входит в тройку лидеров). Обеспечивает быструю и удобную доставку грузов по России и ближнему зарубежью (Республика Беларусь, Казахстан и Кыргызстан), оказывает услуги складской логистики, универсальной доставки. Выполняет автомобильные, авиа и контейнерные перевозки. На рынке — 27 лет. Компания присутствует более чем в 300 городах, в 115 из них открыты ее филиалы. В распоряжении грузоперевозчика 150 терминалов. За последний год «Байкал Сервис» более чем вдвое увеличил число доставок грузов в маркетплейсы.

Постоянная ссылка на материал: <http://www.smi2go.ru/publications/146049/>