



metrica
Mediapost Hit Mail Group

ОТ БИЛБОРД
КЪМ СМАРТФОН

Дигитален Брандинг 2022

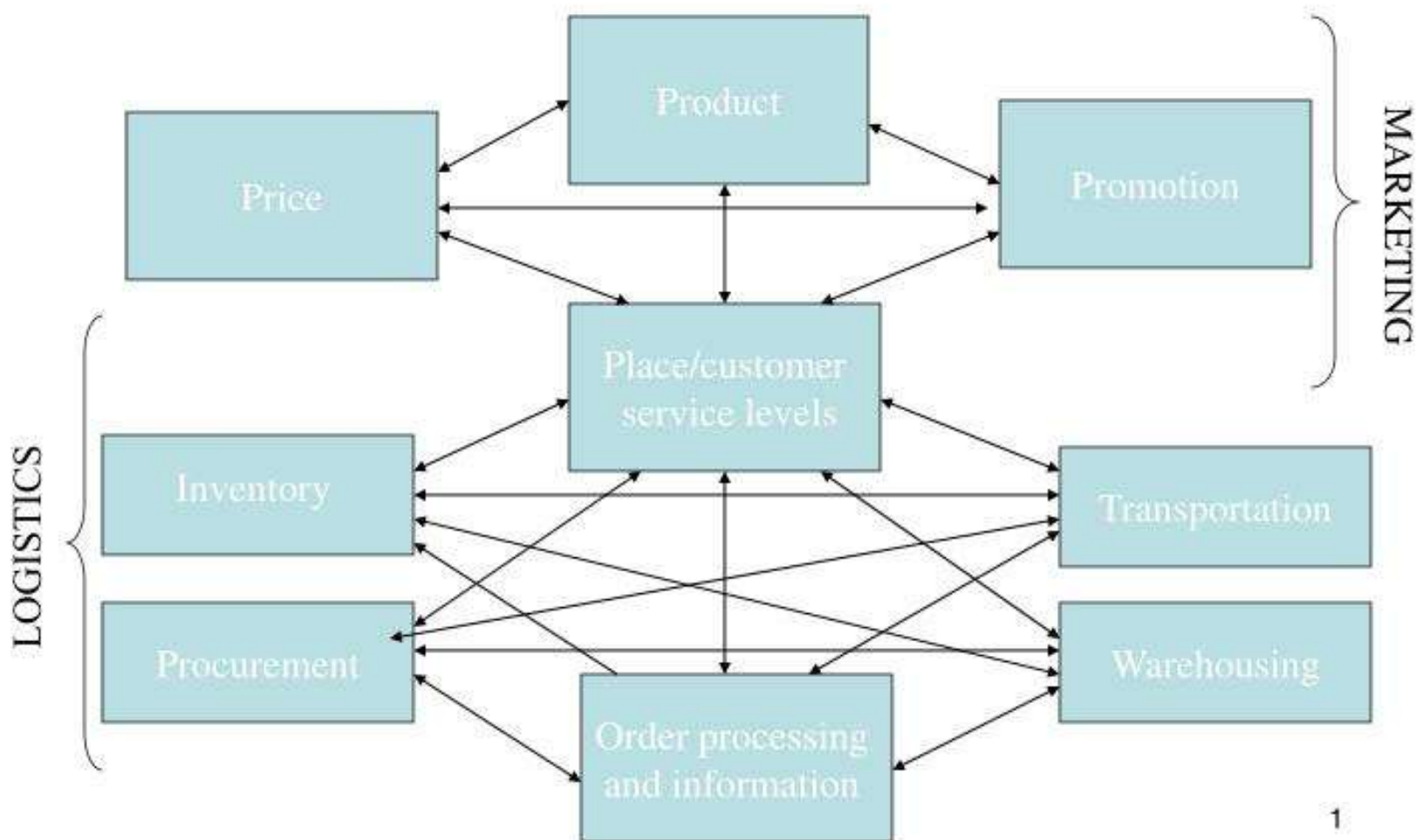
Милена Рамчева

**Логистика и
клиентско обслужване**





Marketing and Logistics





The probability of selling to an existing customer is **60-70%**, while the probability of selling to a new prospect is **5-20%**.



60-70%

Existing Customer



5-20%

New Customer

Existing customers are **50%** more likely to try new products and spend **31%** more, when compared to new customers.

OBERLO

Customer support influences purchase decisions

84%

of surveyed consumers said that customer service was one of the key factors helping them decide whether to buy or not from the company.
(Zendesk, 2019)



OBERLO

Brand loyalty depends on customer service



Brand loyalty depends on customer service.

95%

of respondents say that customer service is important for brand loyalty.
(Microsoft dynamics 365, 2019)

OBERLO

Human Touch remains very important

75%

of consumers prefer human interaction comparing with an automated interaction.
(PWC, 2018)



OBERLO

The Real Cost of bad customer support



92%

of consumers say that they will stop purchasing from a company after 3 poor customer service experiences.
(HubSpot, 2019)

OBERLO

The most frustrating aspects of a bad customer experience

56%

of consumers say that the most frustrating thing about customer support is Automated telephone system that makes it hard to reach a human agent.

(Zendesk, 2019)



OBERLO

The most important aspect of good customer service

33%

of respondents say that a good customer service experience would be to get their issues resolved in a single interaction.

(Statista, 2018)



OBERLO

Customers are sharing bad experience with others

62%

of customers say they share bad experiences with others.

(SalesForce, 2019)



OBERLO

Phone dominates as the customer's channel of choice



76%

of surveyed customers contact customer service over the phone.

(CFI Group, 2019)

OBERLO

Buyers will pay you more for a better customer support

68%

of buyers will pay more for products and services from a company with a strong record of good customer service.

(HubSpot, 2019)





??



Фактори



Фактори

- Намаляват разходите
- Трансформирате фиксираните разходи в променливи
- Ресурси и Технологии
- Спазване на определените крайни срокове
- Надеждност
- **SLA (Service Level Agreement)**
- Комуникация

Накратко, когато аутсорсватете...

- Създаване на ефективен план
- Разбиране на основните цели на аутсорсването
- Събиране на оферти от различни доставчици на услуги
- Препоръки
- Определяне на срокове
- Разписване на инструкции
- Мониторинг и контрол
- Тест на услугите

- Ноу-хау за фулфилмънт на онлайн магазини
- 1900 кв.м оборудвани складови площи в София
- Ноу-хау за обслужване на потребителски промоции
- Бизнес консултиране за аутсорсване на логистично и клиентско обслужване
- Кол център с над 60 места за цялостно обслужване (телефон, имейл, чат, смс)
- Допълнителни логистични услуги
- Дигитален и директен маркетинг
- Изграждане и обслужване на лоялни програми



С какво Метрика може да е в полза на бизнеса?



ВЪПРОСИ?

БЛАГОДАРЯ!

Милена Рамчева

Метрика ООД

Телефон: +359 888 545 568

www.linkedin.com/in/milena-ramcheva

E-mail: m.ramcheva@metrica.bg

Web: www.metricea.bg

Fb: Metrica.bg