

10 ПОДСКАЗКА

Искусство удержать клиента

Старая дружба: не ржавеет?

Уж сколько раз твердили миру, что обратная связь с клиентом важна, нужна, но только всё не впрок. К сожалению, и нашу фирму сия участь не миновала: на личном опыте расскажем, какие мы совершили ошибки, как решали их и какие сделали в итоге выводы.

На первых порах нашим пользователям была дана возможность оставлять свои отзывы открыто, на портале: получалась эдакая односторонне-публичная связь. Однако вскоре выяснилось, что довольный клиент в таком формате не заинтересован вовсе - ведь услуга им уже получена и обсуждать, собственно говоря, нечего. А вот недовольный всегда рад высказаться.

Как следствие, на одно «спасибо» приходилась тысяча негативных откликов: такое соотношение не было объективным, поэтому от публичности пришлось отказаться и перейти на персональный порядок рас-



Ольга Ищенко
специалист по работе с клиентами
MinuValik.ee

«Склады- валось ощущение, что все услуги, предлагаемые нашими партнёрами, независимо от их ранга не тянут даже на троечку»

смотрения как жалоб, так и хвалебных откликов.

Но тенденция сохранилась: порой складывалось ощущение, что все услуги, предлагаемые нашими партнёрами, независимо от их ранга не тянут даже на троечку. Поэтому было принято решение использовать активный формат обратной связи.

Мы составили список клиентов, которые не пользовались услугами портала более 4-х месяцев и... начали обзывать их! Всё-таки почта это хорошо, а реальное общение - лучше. Первые результаты, после пары сотен звонков, удивили и заставили признать, что в этом направлении нужно было работать с самого начала.

Что же конкретно удивило?

Доброжелательность
Изначально предполагалось, что те клиенты, которые давно не совершали покупок, остались недовольны сервисом, и уж тем бо-

лее не захотят общаться. Но, во-первых, люди радостно пошли на контакт - ведь мы не пытались им «продавать», лишь искренне интересовались их мнением, а во-вторых, большинство респондентов ответило, что не имеет никакого негатива ни к нам, ни к нашим партнёрам! Возник закономерный вопрос: почему же тогда не покупают?

Неосведомлённость
Здесь ждало второе открытие: многим попросту лень или некогда просматривать все предложения, ведь в Эстонии через интернет ежедневно проводится до 900 (!) скидочных акций! Поэтому наш звонок лишний раз напомнил им о нашем существовании. Это, в свою очередь, отразилось как на посещаемости, так и на продажах: если накануне запуска новой версии сайта посещаемость была на уровне 10 тысяч посетителей в сутки, то спустя пару недель возросла до 13 тысяч; вполне до-

пускаю, что несколько процентов этого прироста - заслуга «телемаркетинга».

Недоверие

Выяснилось, что подвоха ждут там, где его нет - в условиях кампании: дескать, «рекламный текст на то и рекламный, чтобы запудрить мозги». Поэтому нами было принято решение чётко разделять текст на условия (раз-два-три) и рекламный блок: проблем и вопросов стало в разы меньше.

Кроме того, ввели систему оценок для тех, кто приобрёл услугу: соответственно, возросла объективность, поскольку в опросах участвуют только те, кто действительно воспользовался предложением, а не слышал про него лишь краем уха.

Кто все эти люди?

Казалось бы, свою-то аудиторию мы знаем как свои пять пальцев: знаем, что им нравится, знаем, что любят. В принципе, так оно и есть. За небольшим исклю-

чением: данные были двухгодичной давности, и за это время очень существенная часть молодых женщин стали... мамами! И, как следствие, их интересы кардинально изменились: люди те же, но предлагать им сейчас развлечения - не самая лучшая идея. Поэтому была проведена работа по коррекции предложений с акцентом на услуги и товары «для дома».

Иначе говоря, такой формат общения с клиентами убедил нас, что цепочка «партнёры — мы — клиенты» по-прежнему цела и работает. Вместе с тем она, как и любой механизм, требует своевременного ухода и обслуживания. Иначе дружба может и заржаветь.

Чтобы этого не случилось, категорически нельзя думать о клиентах, как о «серой анонимной массе»: цените каждого из них и всегда учитывайте их мнение.

Хотя бы потому, что их лояльность является для вас источником дохода.

Решение Государственного суда удивило

Сын за отца не в ответе. А вот отец за сына - вполне. Это касается и обязанности выплачивать алименты

Государственный суд не устаёт удивлять нас решениями, которые являются, по сути, революционными. Например, решение 3-2-1-75-11 заставило задуматься, кто за кого в ответе - сын за отца или отец за сына. Так или иначе, вопрос алиментов, каким бы он ни казался простым и бытовым, таит в себе такой потенциал, что заслуживает внимания рассмотрения даже в Госсуде.

Подать иск о востребовании алиментов на отца своего ребёнка, истица, вероятно, и сама не ожидала такого результата. Суд удовлетворил требование, и в этом нет ничего странного и нового. Однако, поскольку отец ребёнка был осуж-



Валентин Феклистов
юрист юридического бюро В. Садекова

«Как по старому, так и по новому закону дедушка и бабушка обязаны содержать своих внуков»

дён и приговорён к продолжительному сроку тюремного заключения, в полной мере взыскать с него алименты женщине не удалось. Тогда женщина подала иск против родителей ответчика как против солидарных должников. По старому закону о семье дедушка и бабушка обязаны содержать своего внука, если у того нет родителей или родители не могут его содержать.

Ответчики опротестовали иск, ссылаясь на то, что алименты уже были взысканы с отца ребёнка, их сына, поэтому они не могут быть солидарными должниками.

Уездный суд счёл неверным утверждение истицы о том, что взыскать али-

менты с отца ребёнка невозможно. Истица получила деньги от отца ребёнка. Трудности состояли в исполнении этого судебного решения. Суд установил, что тюремное заключение отца ребёнка не даёт оснований выдвигать требования против его родителей.

Окружной суд подчеркнул, что как по старому, так и по новому закону дедушка и бабушка (как восходящие родственники) обязаны содержать своих внуков. То обстоятельство, что отец ребёнка жив, ещё не значит, что ребёнку будет обеспечено надлежащее содержание. Согласно идее действующего закона, обязательство по выплате алиментов нарушено и тогда, когда выплаты недостаточ-

ны. Поэтому, согласно заключению суда, иск против родителей отца ребёнка подан верно. Суд удовлетворил требование истицы.

Ответчики подали кассацию в Государственный суд.

Госсуд согласился с решением окружного суда, что согласно закону можно взыскать алименты с дедушки и бабушки, даже если у ребёнка есть родители, но они не могут его содержать.

Замещающее обязательство возникает прежде всего тогда, когда обязанный родитель в связи с экономической несостоятельностью освобождён от данного обязательства, либо ему невозможно предъявить требование или же это сделать чрезвычайно трудно.

Прежде всего такое обязательство возникает в случаях, когда местонахождение родителя неизвестно, из-за чего представляется невозможным или чрезмерно сложным удовлетворение требования против него в суде, или если требование против него удовлетворено и алименты взысканы, но исполнение постановления не приводит к должному результату.

Также суд добавил, что, когда обязанность родителя за него исполняют его родители, то есть дедушка и бабушка ребёнка, у них возникает регрессное требование против родителя ребёнка, которым дедушка и бабушка ребёнка могут воспользоваться впоследствии.

Auto VIP Ваш персональный водитель в Таллинне

+ 372 5818 8838 • www.autovip.ee

Новый Mercedes-Benz S-Class Long

Правление КТ «Кярбери 18» (рег.код 80309711) проводит публичный конкурс с целью поиска компании для передачи в аренду находящийся во дворе парковки (7655 кв.м).

Правление КТ «Кярбери 18» ждёт предложений до 05.05.2013 эл-почта: karberi18@gmail.com Тел. 6344010

Tea, mis toimub!

ehitusuudised.ee