

מיקוד בלקוחות על ידי BSC



מצוינות באסטרטגיה ובביצועים

בין 70% ל- 90% מהארגונים נכשלים ביישום אסטרטגיית ניהול ממוקד ללקוחות, הפתרונות שלנו בתחומי השיווק, המכירות והשירות, ממקדים מנהלים בגורמים הקריטיים להשגת תוצאות מצוינות ומיצוי הפוטנציאל הקיים בארגון על ידי אסטרטגיית מיקוד בלקוחות מבוססת BSC.

ניהול ממוקד ללקוחות על ידי BSC - כדי להשיג תוצאות על ידי מיקוד ללקוחות אנו מציעים תהליך ממוקד ואפקטיבי: פילוח נכון של הלקוחות, זיהוי הצרכים האמיתיים של הלקוחות, הגדרת "ערך הלקוחות" לארגון, העלאת שביעות רצון הלקוח באמצעות פעילות הארגון והפעלת ממשקי השרות ללקוחות באופן יעיל ואפקטיבי. יישום אסטרטגיית ניהול ממוקד ללקוחות מושגת תוך הטמעתה בתרבות ארגונית - תרבות אשר כוללת מהלכים משלימים של הגדרת מדיניות, הגדרת יעדים ומדדים, ניהול העושה שימוש בכלים אלו על מנת לזהות סכנות ולנקוט בפעולות מתואמות.

מדידה אסטרטגית אפקטיבית - מדדים חדשניים ויצירתיים שימקדו אותך בגורמים הקריטיים

להצלחת יעדי השיווק, השירות והמכירות. שדרוג מדידת הביצועים ברמת מחלקה, צוות ועובד ובניית תוכניות תגמול ותמרוץ אפקטיביות יותר. **דוגמאות למדדים חדשניים בשיווק, במכירות ובשירות** - % הלקוחות הממליצים על הארגון לקרובים, חברים ומכרים - מיקוד בצמיחה אורגנית וחכמה. מודל ארבעת הפרמטרים - ממקד את מנהל המכירות במקור הבא לשיפור ביצועי המחלקה. תמחיר מבוסס תהליכים מונחה זמן - (TDABC) זיהוי הלקוחות הרווחיים באמת מבחינת הארגון.

אימון והדרכה תפורים אישית לצורכי הארגון - חברתנו מציעה מגוון פתרונות אימון והדרכה בתחומי השיווק, השירות והמכירות המועברים ע"י מאמנים מוסמכים ומנחים בעלי ידע רב וניסיון מוכח בארגונים.

תוכנית עבודה ממוקדת ביצועים כמפתח להשגת מצוינות בביצועי יחידת השיווק בארגון - תהליך הגדרת היעדים והמדדים וקישורם לתוכנית העבודה ולתקציב מאפשר ליצור אינטגרציה וסנכרון בין הפונקציות השונות ביחידה ומול לקוחות פנימיים בארגון, שבאמצעותם ניתן לתעדף משימות ולקבוע סדרי עדיפויות באופן אפקטיבי, לממש את היעדים בליבת העשייה של השיווק, להטמיע נורמות וערכים רצויים, תוך שיפור יכולת המעקב והבקרה אחרי העמידה בתוכנית התקציבית והתפעולית ביעדים שאינם כספיים.

תגמול ותמרוץ - אנו מציעים מערכת תגמול איכותית המשלבת בתוכה: קשר בין היעדים האסטרטגיים של הארגון לטקטיקת התגמול- עצם הגדרת יעדים ברורה מתמרצת את העובדים, קשר ברור וחזק בין ביצועי העובד לבין תגמולו, קיצור הזמן בין ביצועי העובד לבין קבלת התגמול, מערכת ארגונית המאפשרת סנכרון ואחידות בין התגמולים בהיררכיות השונות בארגון.

שיפור ממשקי לקוח - כל אינטראקציה עם הלקוח היא נקודת מגע שיכולה ליצור צמיחה פוטנציאלית או להרוס אותה עבור ארגוןך. ארגונים שינצלו את ההזדמנויות הגלומות בפערים הקיימים לשיפור ממשקי העבודה עם הלקוח, יצרו רלוונטיות גדולה יותר ללקוח בנק' המגע השונות ויקטפו את הפירות ההצלחה.



רח' סוקולוב 13, ת.ד. 932 רעננה 43108

טלפון: 09-7712030, פקס: 09-7712026, דוא"ל: marketing@spi.co.il

אתר הבית: www.spi.co.il