

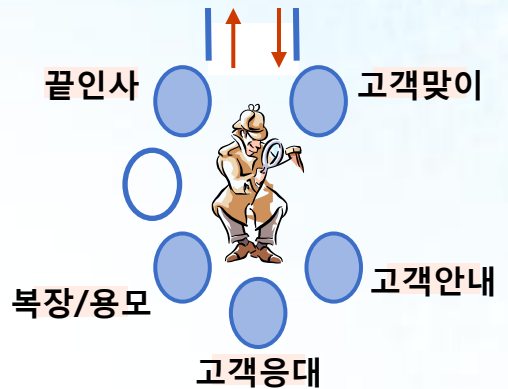
고객 접점 진단 및 개선

고객 접점 진단 및 개선의 필요성 및 이해

고객 접점은 고객이 접하는 모든 순간을 의미하며, 진실의 순간 혹은 결정적 순간이라고 합니다. 이 "결정의 순간"이란 고객이 기업조직의 한 측면과 접촉하는 사건이며, 서비스 품질에 대해 무언가 인상을 받을 수 있는 사건입니다. 기업에서는 기업의 이미지가 좌우될 수 있는 고객 접점의 수준을 정확히 파악하여, 서비스 요원들의 효과적으로 관리할 수 있는 방안을 마련해야 합니다.

MOT별 진단

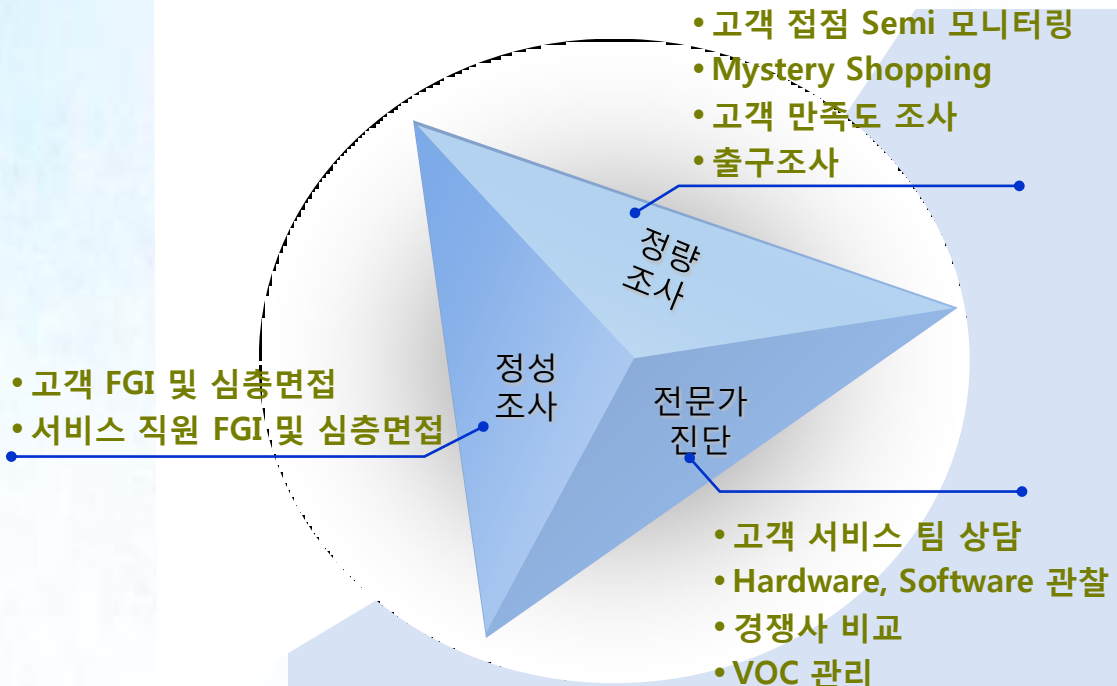
입점 순간부터 퇴점 순간까지의 고객흐름을 파악



KMAC의 고객 접점 진단 및 개선은 다양한 방법들을 통하여 접점에서의 고객의 인식, 서비스요원의 인식 및 Hardware, Software 진단을 통해 귀사의 정확한 접점 수준을 알려드릴 수 있습니다.

고객 접점 진단 및 개선의 종류

KMAC 고객 접점 진단 및 개선은 정량조사, 정성조사, 전문가 진단을 통해 이루어집니다.

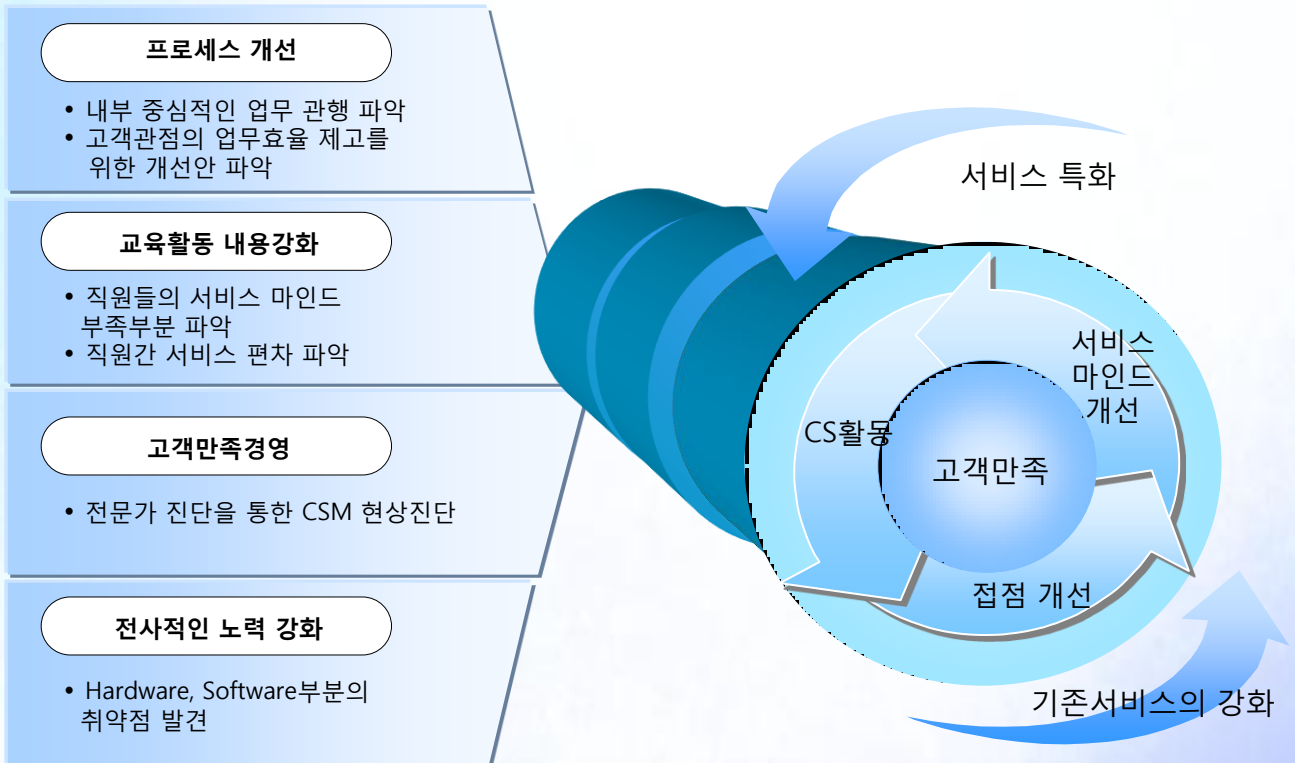


KMAC 고객 접점 진단 및 개선의 특징

- 인적 서비스 뿐만 아니라 광고 등 여러 자원과 직접 혹은 간접적으로 접하는 순간까지 고려하여 기업의 결함을 발견하여 드립니다.
- 고객의 불만 + 서비스 요원의 불만까지 파악하여 효과적인 개선방안을 만들어 드립니다.
- “제공자의 논리 ≠ 고객의 시각”에 대한 심도 있는 해결방안을 지원합니다.

KMAC 고객 접점 진단 및 개선의 효과

고객 접점 관리는 기업의 비전을 비롯한 고객서비스전략, 경영전략, 마케팅 전략 등 전반적인 전략을 수립하는데 든든한 자료가 됩니다.



※ 고객 접점진단 후 KMAC의 Feedback workshop 및 Semi-consulting 프로그램에 의해 전문적이고, 체계적으로 분석되어 보다 실현가능성이 높은 개선안을 제공해 드릴 수 있습니다.