

ВИКТОР ШОЛОШЕНКО

NPS В ONLINE-РЕЖИМЕ

**Как узнавать о проблемах
обслуживания быстрее, чем
хейтеры в соцсетях**

**В ИНТЕРНЕТЕ ОПЯТЬ
КТО-ТО НЕПРАВ?!**

ЧТО СИЛЬНЕЕ
ПАХНЕТ



ИЛИ



?

КЕЙС #1

ИНЕССА

ДРУЗЬЯ: 2060

ПОДПИСЧИКИ: 500+

Вопрос к администрации ЦИТРУСА - нормально продавать Б/у жесткие диски? Нормально ли тиражироваться конфиденциальную информацию ваших клиентов? Вы совсем не цените вашу деловую репутацию? #Citrus.ua

Поставщик: СПД Ковригіна О.В.
МФО 328704 р/р 26002054329272 ПАТ КБ "ПриватБанк" Южне ГРУ
Адрес: 65025, Одеська обл., місто Одеса, ПРОСПЕКТ ДОБРОВОЛЬСЬКОГО, будинок 159, квартира 61

Покупатель:
Плательщик:
Основание:
Условие продажи: БонусыЦК, Наличные

Товарный чек № ОР000000249 от 07 января 2016

№	Товар	Гарантийный срок	IMEI	Ед.	К-во	Цена	Сумма
1	HDD SiliconPower 1Tb 2.5" Diamond D05 Iron Gray	180 дней		шт	1,00	2 299,00	2 299,00
2	Карта памяти PNY 128Gb For Mac Book	180 дней		шт	1,00	2 299,00	2 299,00
						Всего :	4 398,00
						Скидка:	63,00
						Всего со скидкой:	4 335,00

Всего на сумму 4 335,00 грн. Четыре тысячи триста тридцать пять гривен 00 копеек

Отпустил _____ Получил _____

Участник ЦК: 389503161819

Скидка ЦК: Всего на сумму 63,00 грн. Шестьдесят три гривны 00 копеек

ЦИТРУС
г. Одесса, ул. Ришельевская, 32

КЕЙС #1

РЕАКЦИИ: 1300+

РЕПОСТЫ: 860+

КОММЕНТАРИИ: 800+

КЕЙС #2

АЛЕКСАНДРА

ДРУЗЬЯ: 4999+

ПОДПИСЧИКИ: 1600+



Alexandra Govorukha 😬 была вдумчивая.

25 декабря 2016 г. • 🌐

Час назад моя дочь выиграла 50 тыс грн от сети **Citrus.ua** в **Lavina Mall**. И получила бы их, если бы в тот момент находилась там. По условиям лотереи неделю назад она оставила на карточке свой номер, а сегодня все те, кто зарегистрировался и находился в Лавине, претендовали на денежный приз. Но мы не смогли поехать, потому что я проснулась с температурой 37,5 С. Дочке позвонили, объявили, что она через 5 мин может подойти забрать приз, иначе он перейдет кому-то другому. Потом было море слез, конечно, потому что "джет-ролл, планшет и т д"

Мораль такова:

1. Не болеть
2. Верить в свою удачу и подтверждать свои намерения действиями: настроилась выиграть - бери такси/подругу/автобус и едь участвуй, а не обвиняй в упущенной возможности всех вокруг (именно это я дочке и сказала).

Верьте в себе и будьте проактивны!... Еще

👍 😬 ❤️ Ксения Бармотина и еще 242

53 комментариев

КЕЙС #2

РЕАКЦИИ: 242

РЕПОСТЫ: 0

КОММЕНТАРИИ: 53



Alexandra Govorukha с Анной Говорухой.

31 декабря 2016 г. · 👤

Пост о том, что мечты сбываются. Надо только давать им шанс и не сдаваться. Сегодня Аня впервые каталась на своем новом гиборборде из **Citrus.ua** (к слову, Аня о нем мечтала год!)

Спасибо **Виктор Шолошенко (Viktor Sholoshenko)**, **Ксения Бармотина** и всей команде маркетинга Цитрус за то, что Аня теперь верит в чудеса! :)

И побольше нам всем чудес в 2017!... Еще



КЕЙС #2

РЕАКЦИИ: 86

РЕПОСТЫ: 0

КОММЕНТАРИИ: 4

КЕЙС #3

ВИКТОР

ДРУЗЬЯ: 4997

ПОДПИСЧИКИ: 15 500+



Victor Vella

15 февраля · 🌐



Друзья, я никогда у вас ничего не просил, но в этот раз действительно нужно. Сделайте репост этой публикации, а потом дочитывайте до конца. Обещаю, что будет интересно.

Вы, наверное, уже слышали о моей истории с WOG.

Так вот, вчера я наконец-то получил “официальный” ответ от их... Еще



Wash **O**mivatel **G**ovno

КЕЙС #3

РЕАКЦИИ: 3200+

РЕПОСТЫ: 2200+

КОММЕНТАРИИ: 570+



Victor Vella в **ApplePoint.**

Вчера в 15:01 · Киев · 🌐

Сегодня уже четвертый по счету экран тут заменил, и как-то грех не прорекламирровать ребят.

Находятся на ул. Пушкинской прямо в центре города.

Однажды за 50\$ реанимировали мне MacBook Air, который вообще ни один сервисный центр ремонтировать не брался.... Еще



КЕЙС #3

РЕАКЦИИ: 37

РЕПОСТЫ: 0

КОММЕНТАРИИ: 16

**ГЛАВНЫЙ ЗАКОН
СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ:**



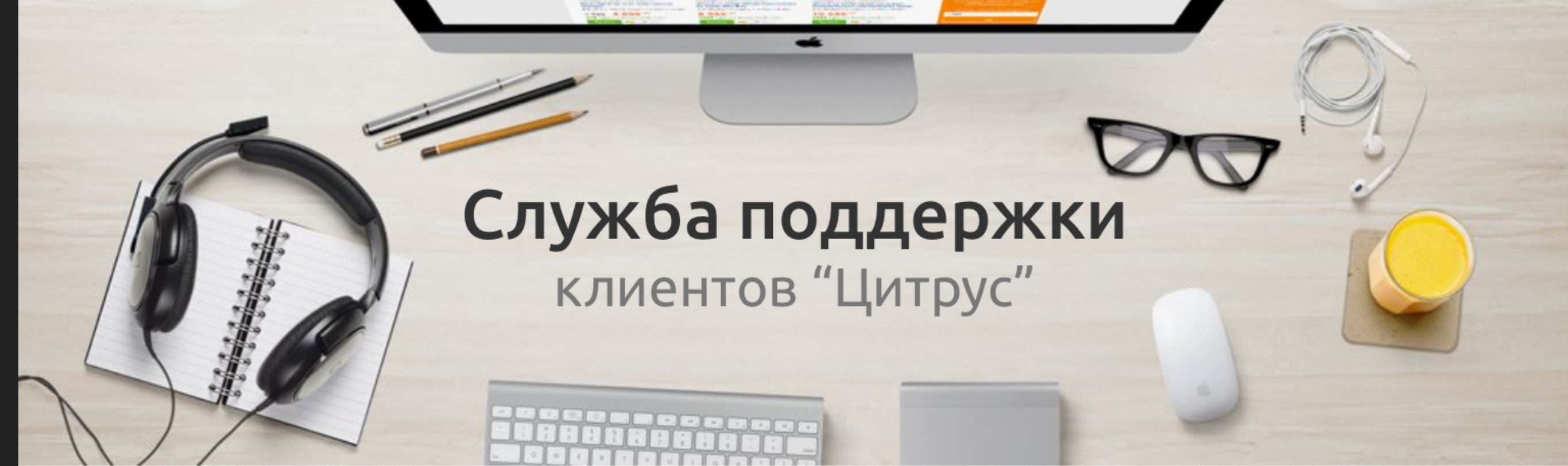
СИЛЬНЕЕ!

SPASIBO.CITRUS.UA

**СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ
КЛИЕНТОВ ЦИТРУС**

70+

**СОТРУДНИКОВ
СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ**



Служба поддержки клиентов "Цитрус"

Добро пожаловать в Службу поддержки клиентов "Цитрус"!

Только здесь Вы сможете получить оперативный ответ на любой вопрос. Даже если он адресован высшему руководству компании Цитрус.

Вам нужна квалифицированная консультация по услугам?

Вы остались довольны обслуживанием в нашей сети и хотите выразить благодарность? А может Вас не устраивает уровень нашего сервиса?

Возможно у Вас есть интересное предложение на тему маркетинга, продвижения и сотрудничества?

Именно Ваше мнение является двигателем повышения уровня сервиса и обслуживания в нашей сети. Делитесь Вашими впечатлениями с нами, и вместе мы найдем лучшее решение по любому вопросу, для нас это действительно важно!



Позвоните нам

Наши лучшие специалисты ответят в полном объеме на Ваши вопросы и найдут выход из любой ситуации, связанной с нашим магазином!

0 800 20 70 30



Напишите нам

Готовы детально разобрать каждый Ваш вопрос и если понадобится передать его высшему руководству, а также выслушать пожелания и предложения.

Создать обращение

ЗАДАЧА #1
SMS-МОНИТОРИНГА
СОБИРАТЬ 🍌 И 🌷
БЫСТРЕЕ ФЕЙСБУКА

**КАК ЭТО
РАБОТАЕТ**



CITRUS.UA



Спасибо, что выбрал Цитрус! Доволен покупкой? Скорее расскажи, как это было. Просто перейди по ссылке и поставь свою оценку

<https://s.citrus.ua/M> 

Оценить »

19:03



Шолошенко Виктор Александрович

1 €

специальных бонусов

8 €

базовых бонусов

ПРОФИЛЬ

МОИ ЗАКАЗЫ

ЦИТРУС КЛУБ

МОИ

Оцените качество обслуживания

Шолошенко Виктор Александрович, большое спасибо за заказ в Цитрусе!

Вы — лучший клиент! Для нас важно Ваше мнение о заказе. Помогите нам сделать Цитрус лучше — оцените, пожалуйста, качество обслуживания Вашего заказа:



Информация о заказе



Способ оплаты:
Наличными



Способ доставки:
Самовывоз из магазина «Цитрус»
(бесплатно)



Адрес магазина Цитрус:
Одесса,

[просп. Добровольского, 114/2](#)

🕒 9:00 - 20:00 📞 [\(048\) 735-81-99](tel:(048)735-81-99)

Заказ № 1975845 от 25.03.2017 11:40

Оцените заказ:



Неприемлемо



Плохо



Нормально



Хорошо



Отлично

Сумма заказа: 0 грн

К оплате: 0 грн

Способ оплаты: Наличными

Доставка: Одесса / ул. Ак. Заболотного, 52

Статус: Выполнен



25.03.2017
11:40

В ожидании
обработки



25.03.2017
11:40

Принят в
работу



Комплектуется



Доставлен в
магазин



Оплачен



Получен

[Состав заказа ▾](#)



Подробнее



Повторить заказ



Ваша оценка принята!

Ой, как приятно! Заходите к нам ещё.

Ваша оценка: 😊 Отлично

[Изменить оценку](#)

Расскажите подробнее, что же Вам понравилось. Наша команда будет рада тёплым словам.

[Спасибо, напомнить позже](#)

Отправить



Сумма заказа: 0 грн



Ваша оценка принята!
Это недопустимо. По Вашему случаю
мы проведём служебное
расследование.

Ваша оценка:  Неприемлемо

[Изменить оценку](#)

Расскажите подробнее, что произошло.

[Спасибо, напомнить позже](#)

Отправить

ЗАДАЧА #2 БЫСТРАЯ РЕАКЦИЯ

НА 🤔 🌋 🚽 💡 💣

ЗАДАЧА #3

ИЗМЕРЕНИЕ NPS

ЧТО ТАКОЕ NPS:

Индекс лояльности NPS (англ. Net Promoter Score) — индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам.



ДРУГИМИ СЛОВАМИ:

**ЭТО ОБРАТНЫЙ ОТСЧЁТ
ДО ТОЧКИ КРАХА КОМПАНИИ**

**ИНДЕКС БОЛЬШОЙ - ВСЕ ХОРОШО, ЕЩЁ
МОЖНО УСПЕТЬ.**

**ИНДЕКС МАЛЕНЬКИЙ - ОСТАЛОСЬ СОВСЕМ
НЕДОЛГО!**



Отлично / 5 баллов



Хорошо / 4 балла



Нормально / 3 балла



Плохо / 2 балла



Неприемлемо / 1 балл



Promoters / Сторонники / Адвокаты бренда



Passives / Нейтральные / Обычные клиенты



Detractors / Критики / Разрушители брендов

NPS =  -  

NPS СЕТИ МАГАЗИНОВ ЦИТРУС / МАРТ 2017



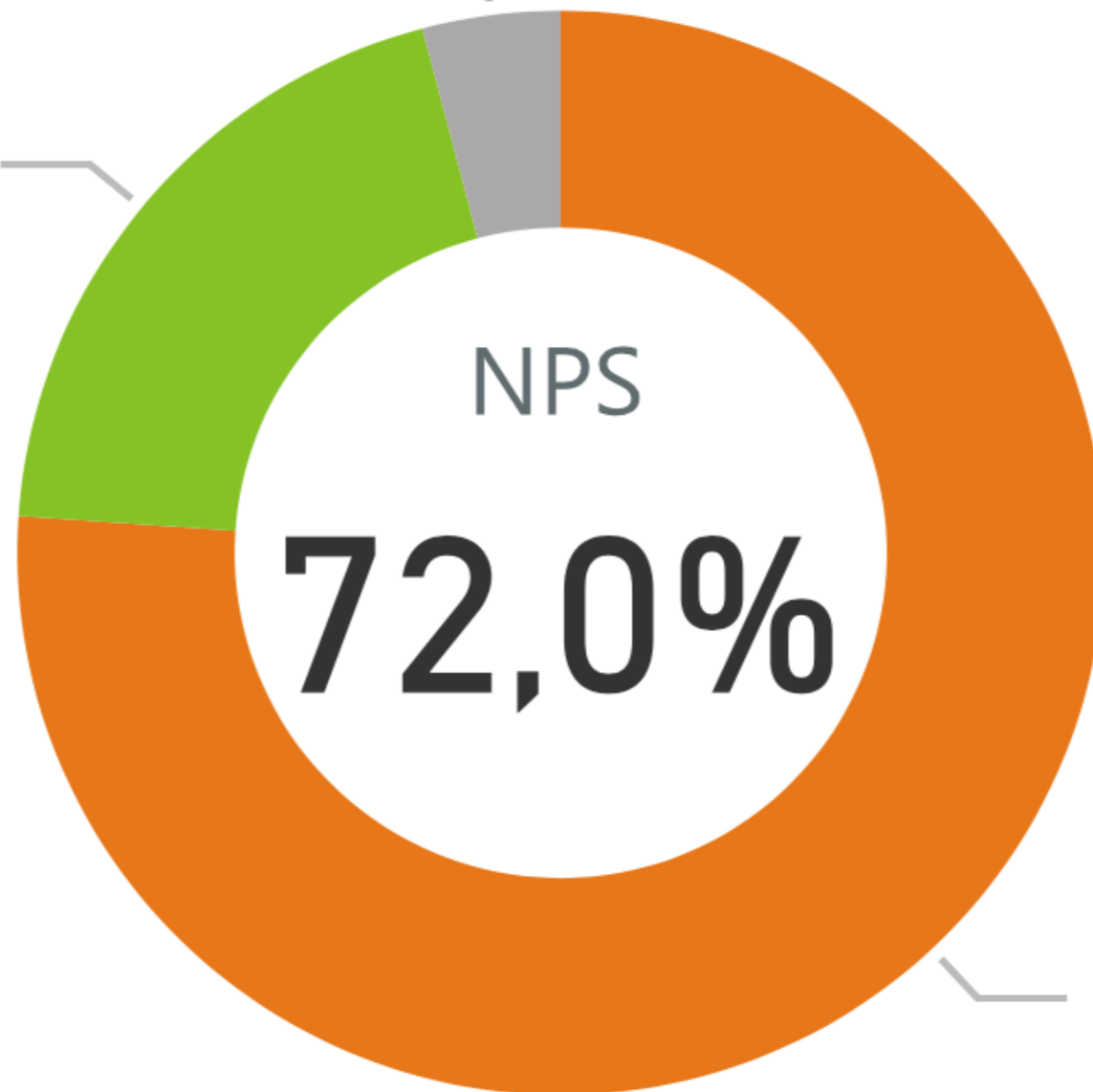
Detractors 4,1%

Passives
19,82%

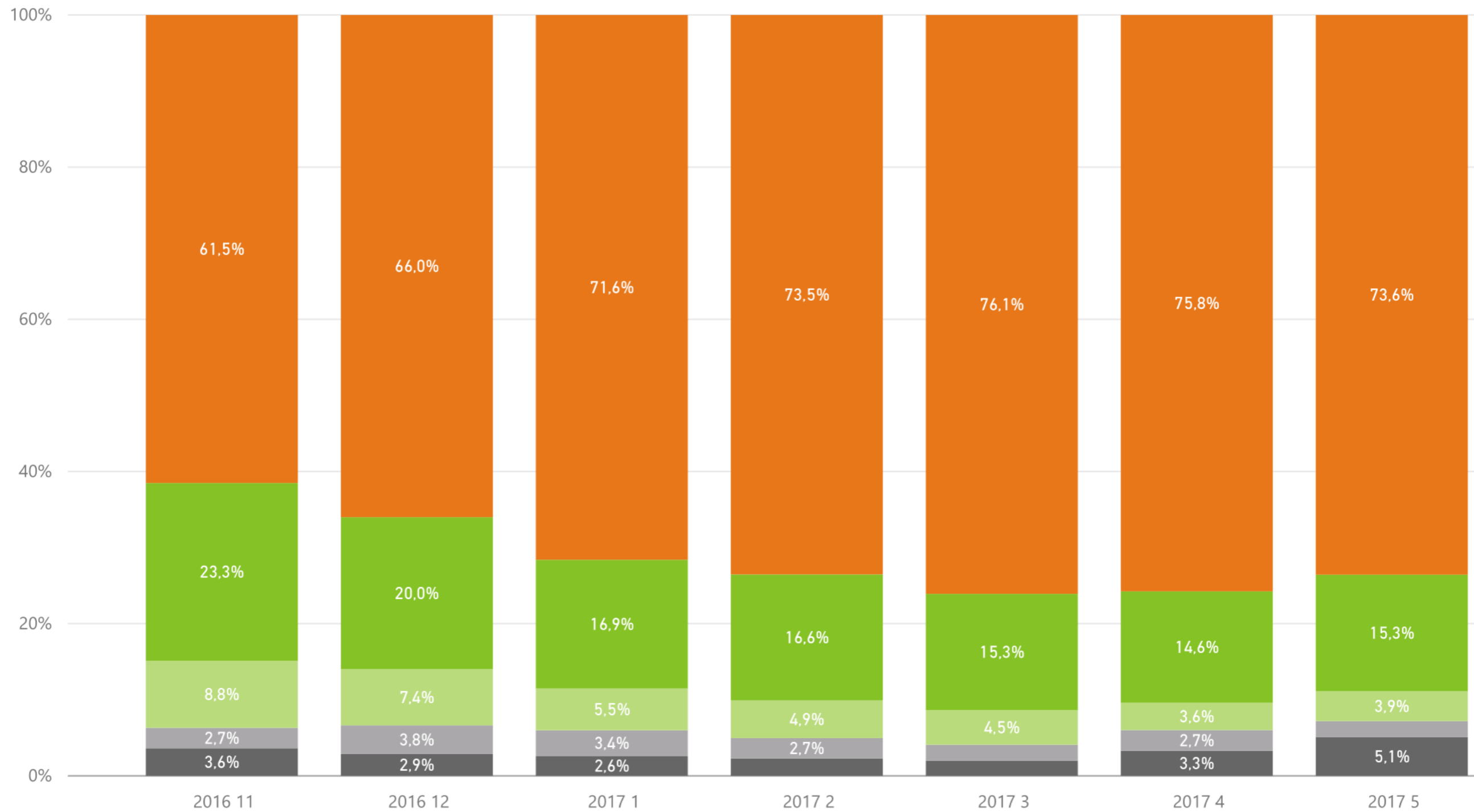
NPS

72,0%

Promoters
76,08%



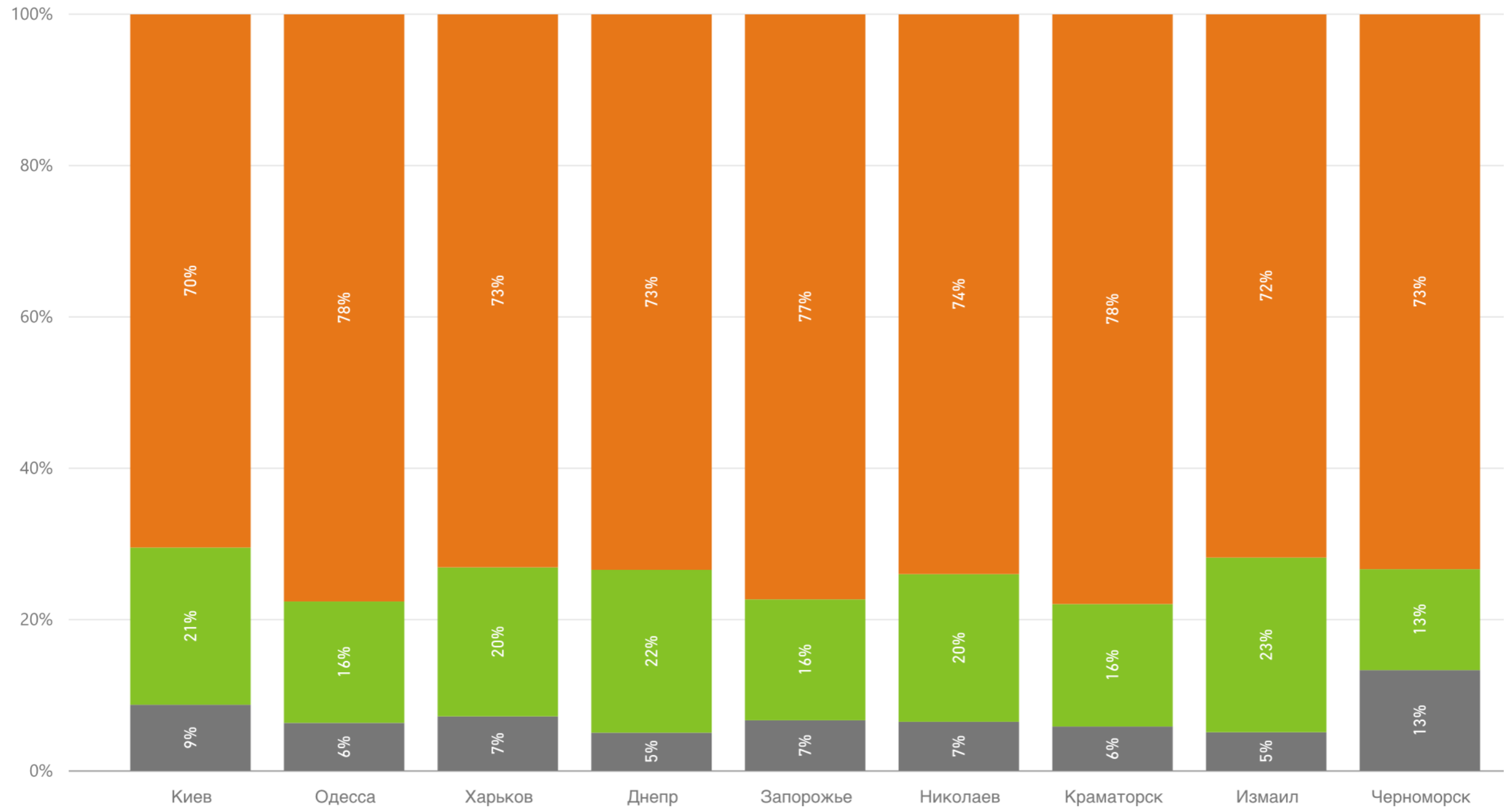
ДИНАМИКА ОЦЕНОК РАБОТЫ МАГАЗИНОВ ЦИТРУС / МАРТ 2017



ЗАДАЧА #4

**ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ
РАБОТЫ МАГАЗИНА**

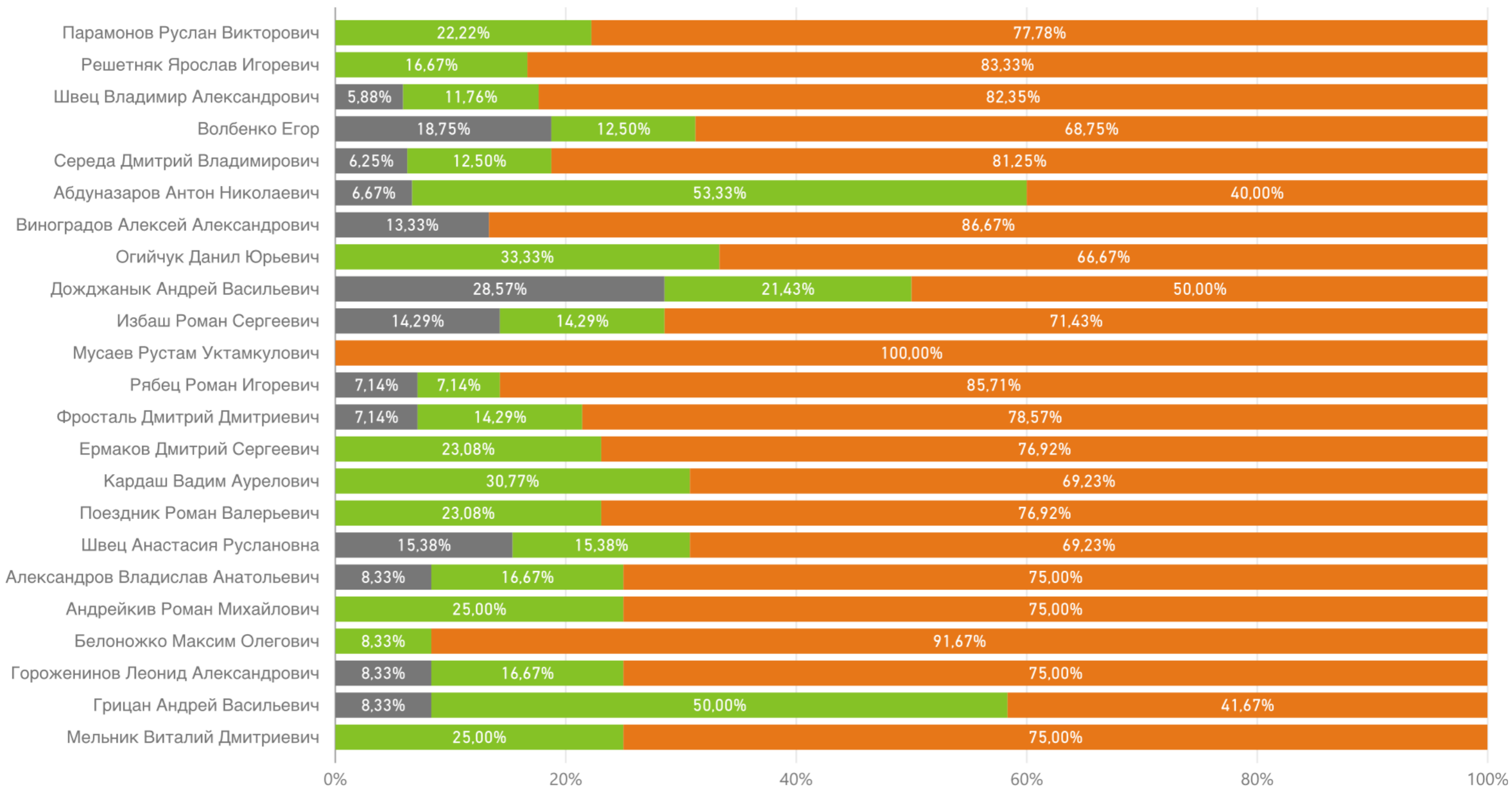
ДИНАМИКА ОЦЕНОК ПО РЕГИОНАМ / МАРТ 2017



**ЗАДАЧА #5
ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ
РАБОТЫ КАЖДОГО
ПРОДАВЦА**

ОЦЕНКА NPS ПРОДАВЦОВ / МАРТ 2017

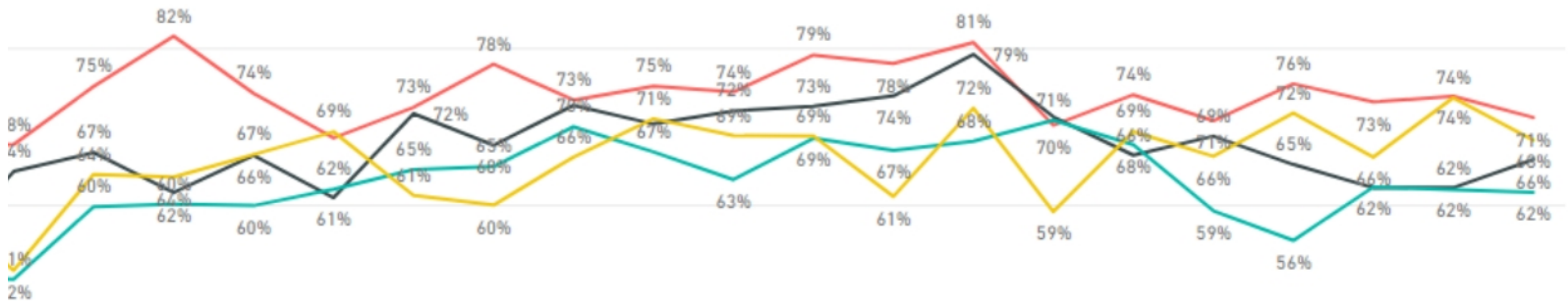
Respondents ● Detractors ● Passives ● Promoters



ЗАДАЧА #6

**ОЦЕНКА ЗОН РАЗВИТИЯ
КОМПАНИИ**

ПОНЕДЕЛЬНАЯ NPS-КАРДИОГРАММА СЕТИ ЦИТРУС





NPS - ЭТО ОЧЕНЬ ПРОСТО

ГОД - ДВА КРОПОТЛИВОГО ТРУДА, И
ВЫ СМОЖЕТЕ НАЧАТЬ С НИМ
РАБОТАТЬ...

НО ОНО ТОГО СТОИТ!
СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ
PS: Я ЕСТЬ В ФЕЙСБУКЕ