

Как взаимодействовать в новых условиях и увеличить лояльность клиентов?

Ирина Терентюк
09072020

Что такое компания КНАУФ?

Поверить в будущее и трудиться ради него



Группа КНАУФ выросла из скромного семейного предприятия по добыче гипса в Шенгене, основанного в 1932 году. Через год открылся первый гипсовый завод КНАУФ в Перле на реке Мозель.

В 1949 году, когда была образована ФРГ, фирма КНАУФ заново начала свою историю. В Северной Баварии, в городе Ипхофен, где сегодня располагается штаб-квартира фирмы, сначала был основан завод по производству гипсовых строительных смесей, а в 1958 году — первый завод по производству гипсокартонных листов.



Dr. Alfons Knauf



Karl Knauf



Baldwin Knauf



Nikolaus Knauf



Alexander Knauf



Manfred Grundke



Jörg Kampmeyer

1932-1968

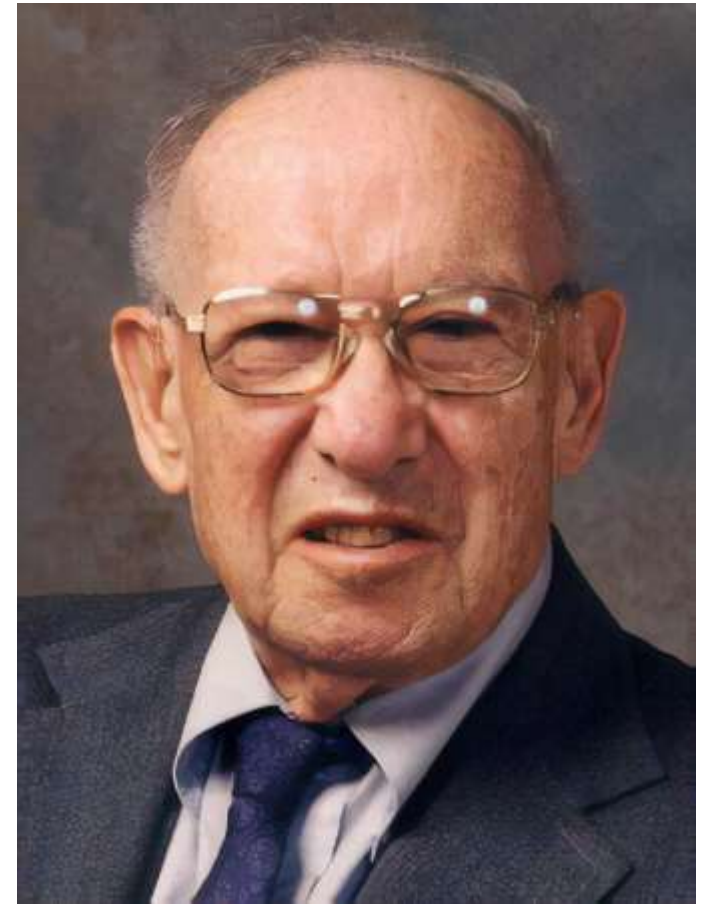
1969-2007

heute

Peter Ferdinand Drucker

19.11.1909 – 11.11.2005

*«Существует лишь одно
правомерное обоснование цели
бизнеса: создание
удовлетворенного клиента»*

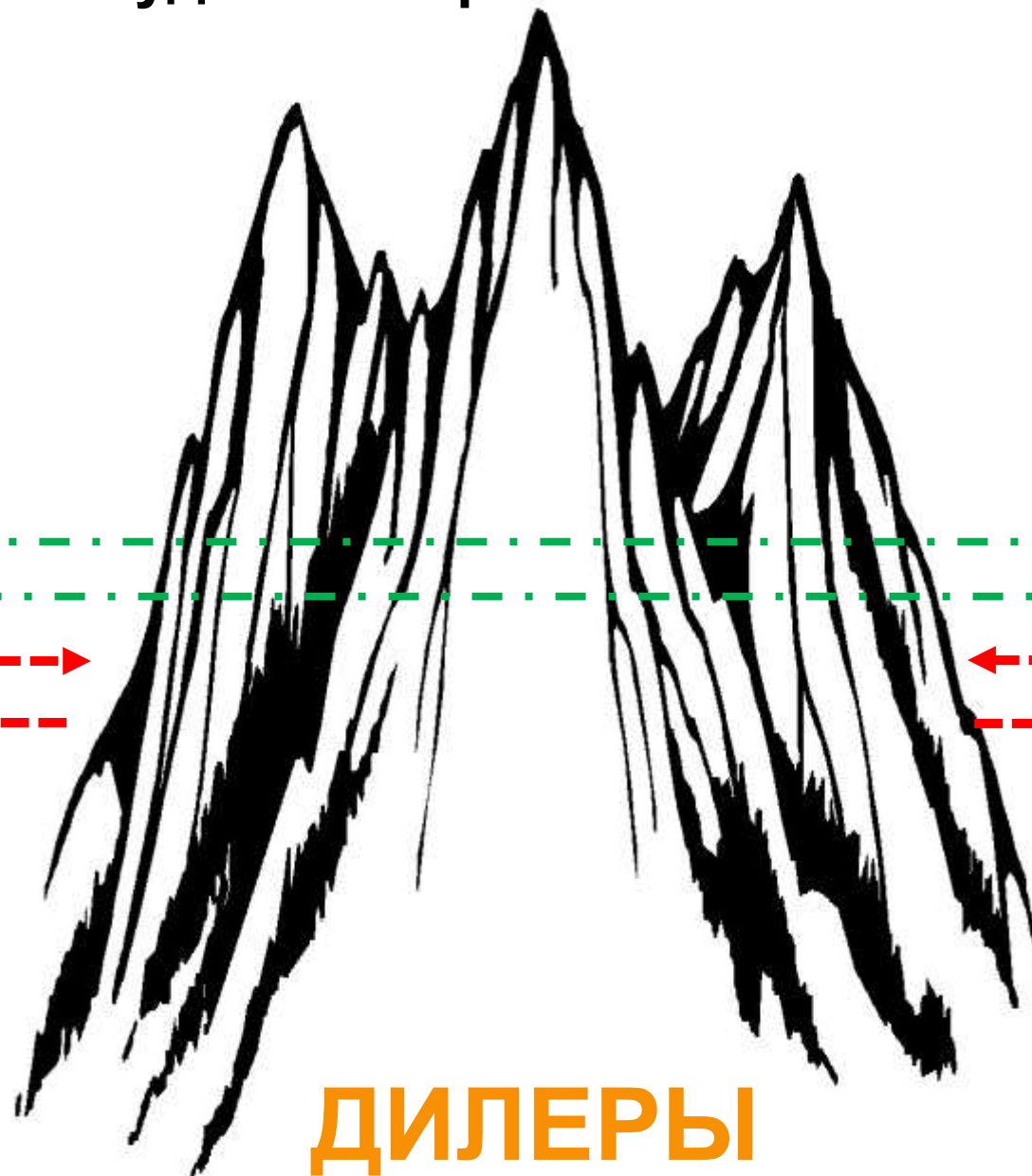


Как сделать клиента удовлетворенным?

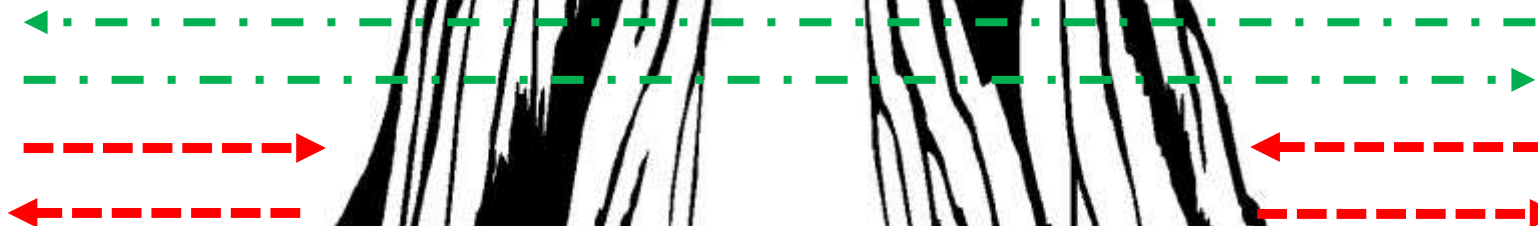
МЫ



**НАШ
КЛИЕНТ**



ДИЛЕРЫ



Клиент в центре бизнеса компании

Обеспечить превосходство взаимодействия в каждой точке контакта



... обеспечивая непрерывность оптимизации работы!

Лояльность и долговечность клиентов

Какие вопросы мы себе поставили?

Как сделать взаимоотношения стабильными и успешными?

Эффективное управление изменениями в долгосрочной перспективе (внутренняя гигиена процессов)

Кто это может сделать ВОЗМОЖНЫМ?

Организация, оценка и развитие персонала



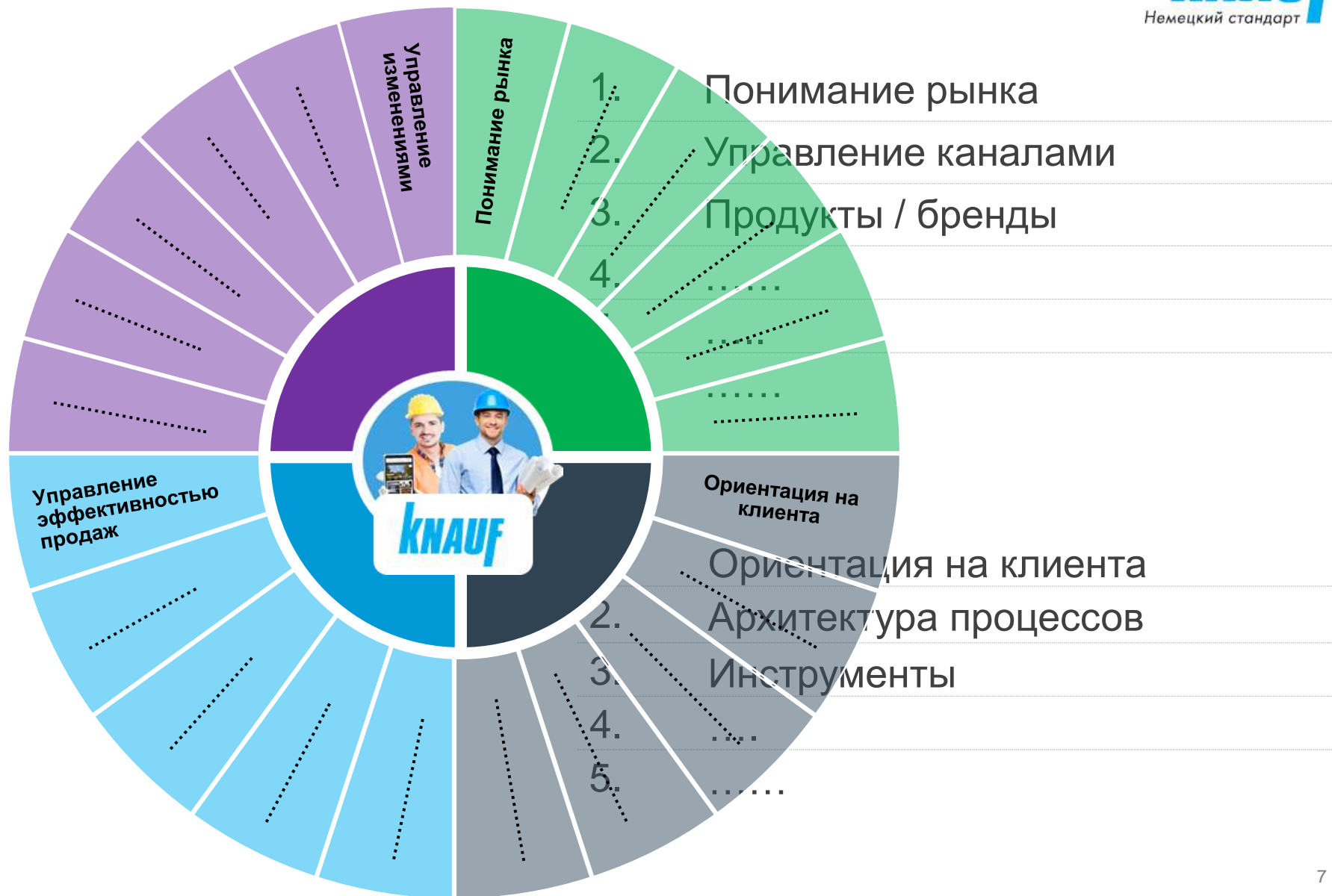
Что создаст прибыльный рост?

Основные действия, которые направлены на создание ценности для клиента.

Как мы можем сделать это ВОЗМОЖНЫМ?

Внедрение данных, инструментов и архитектуры процессов

Матрица в деталях



Матрица в деталях: глубокое погружение



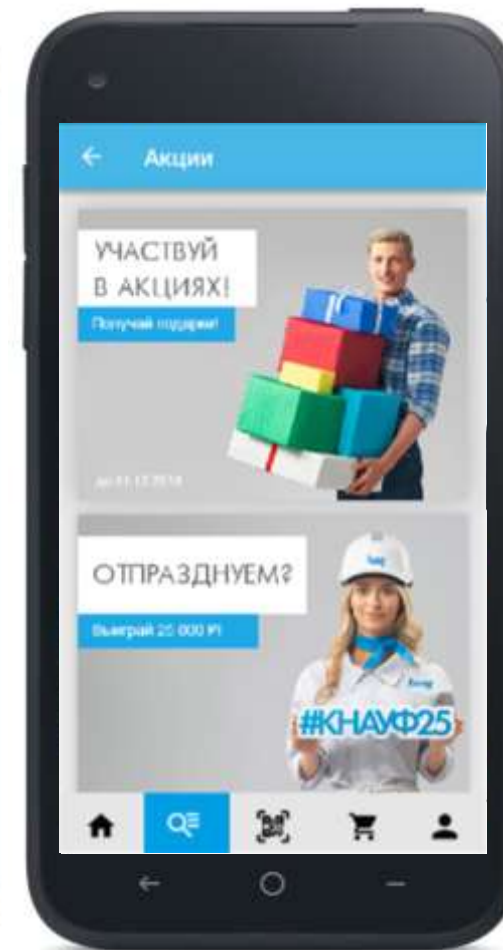
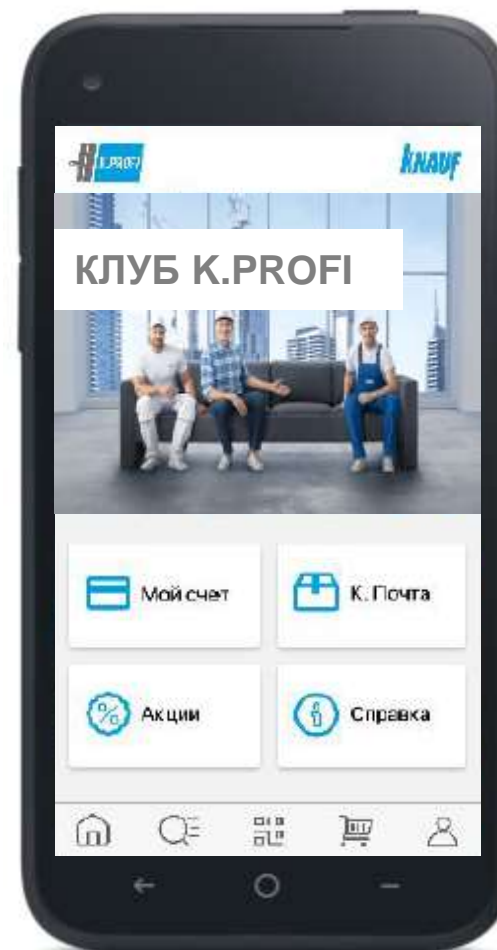
Программа лояльности: портрет в полный рост

Все, как в жизни!



Виртуальный город для профессионалов!

- Максимальная автоматизация
- 100% ассортимента КНАУФ
- Глубокая аналитика
- Обратная связь



В реальности: программа лояльности для мастеров - бригадиров



В прошлом



Накопительная программа лояльности!

Все просто – розничная цена конвертируется в бонусы – которые в последующем конвертируются в материальные выгоды!

Сейчас



Многоярусная программа лояльности

...

Баланс ценности и достижимости, формирование кластеров, новых критериев для лестницы лояльности

Наши планы

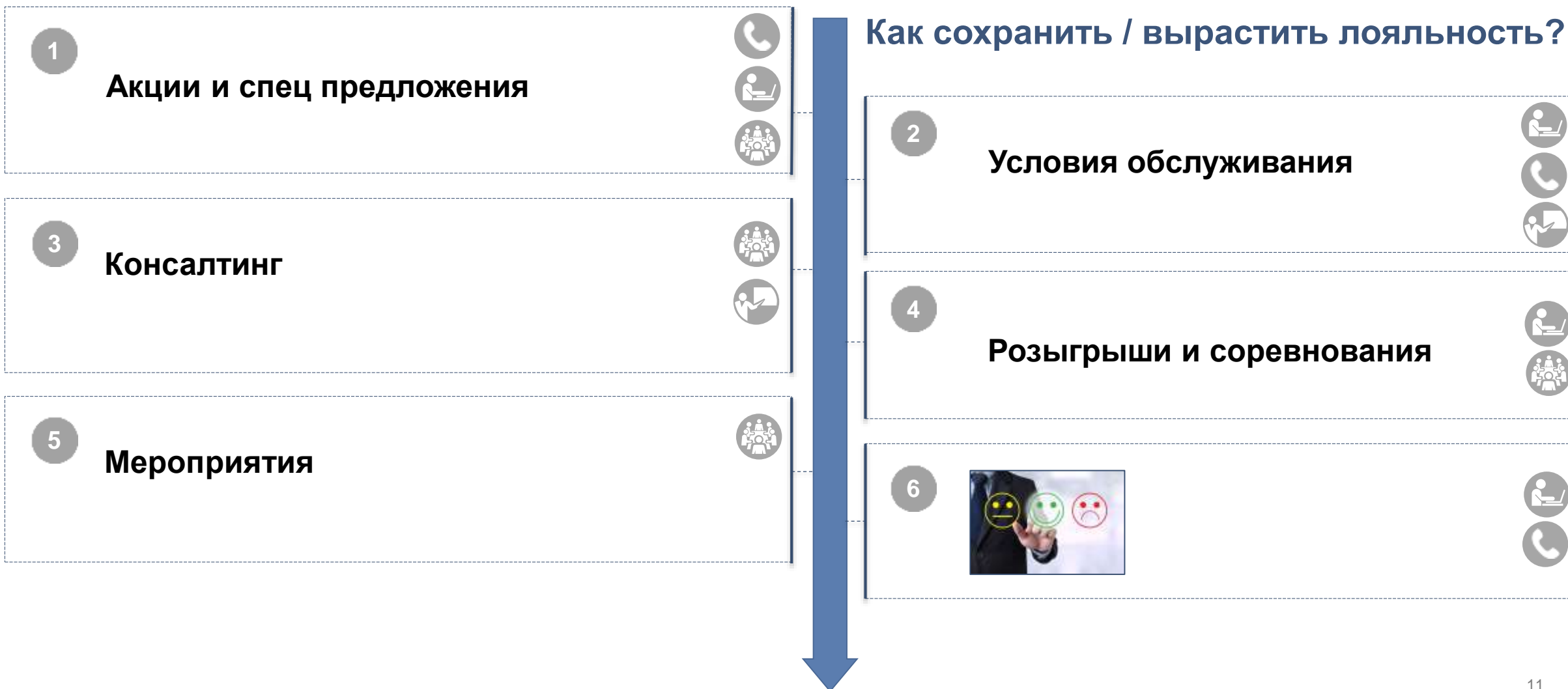


Партнерская программа лояльности...

Пока другие бренды внутри группы, а также партнерские продукты по соглашениям



B2B2C: Как взаимодействовать в новых условиях?



NPS: компоненты индекса.
Все просто!

Текущее поведение

Будущее поведение

Рациональные аспекты

Эмоциональные аспекты

ДИЛЕРЫ



СТРОИТЕЛИ



БРИГАДИРЫ



KNAUF
Немецкий стандарт





Что почитать?

- «Бизнес и инновации», П. Друкер
- «Принципы», Р. Далио
- «Теряя невинность», Р. Бренсон

**Божество,
приносящее
счастье**



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Ваши ВОПРОСЫ?