

KKV Szintlépő Megoldások

Pál Norbert

2026



ALTIORIS
ADVISORY

Altioris CX Optima – Ügyfélélmény Optimalizálás



Szeretné, ha meglévő ügyfelei elkötelezett partnerekké válnának, akik újra és újra az Önök szolgáltatását választják?

Az ügyfeleiket, termékeit és piacukat Önök ismerik a legjobban. Stratégiai partnerként mi olyan bevált mérési és fejlesztési keretrendszert adunk ehhez a belső tudáshoz, amellyel a vevőelégedettség tudatosan növelhető, a piaci pozíció pedig tovább erősíthető. Melynek eredményeként a mindennapi értékesítés gördülékenyebbé, a növekedés pedig kiszámíthatóbbá válik.

A program során az Önök munkatársaival szorosan együttműködve térképezzük fel az ügyfélút kulcsfontosságú állomásait, a vevőhűség fokozásának lehetőségeit. Közösén alkotunk meg a gyakorlatba azonnal átültethető ügyfélélmény-stratégiát, hogy cége szolgáltatási minősége hosszú távon is kiemelkedő maradjon.

Milyen üzleti értéket teremtünk közösen?

- ✓ **Stabil vevőkör és visszatérő bevételek:** Csapatával közösen határozzuk meg azokat a gyakorlati lépéseket, amelyekkel az ügyfelek elkötelezettsége növelhető, biztosítva a folyamatos és kiszámítható bevételi forrásokat.
- ✓ **Optimalizált ügyfélút:** Az Önök szakembereivel együttműködve hangoljuk össze a vevőkkel való érintkezési pontokat, hogy minden interakció pozitív élményt és magasabb üzleti értéket teremtsen.
- ✓ **Mérhető visszacsatolási rendszerek:** Olyan modern visszajelzési és monitoring módszertant tervezünk meg közösen, amellyel Ön naprakész információkkal rendelkezik ügyfelei igényeiről, és magabiztosan dönthet a fejlesztésekről.

Egyesítsük az Önök egyedülálló ügyfélismeretét a mi ügyfélélmény-módszertanunkkal! Alapozzuk meg együtt cége hosszú távú sikereit az Altioris CX Optima segítségével!

Altioris CX Optima – Ügyfélélmény Optimalizálás



Teljes óraszám: 40 óra | **Fix csomagár:** 1 785 000 Ft + ÁFA

Elsődleges célcsoport:

Jelentős B2C vagy B2B ügyfélkörrel rendelkező kereskedelmi, szolgáltató vagy gyártó KKV-k, amelyeknél az ügyfélkezelés túlterhelt, a panaszkezelés lassú, és szeretnék csökkenteni az ügyfél lemorzsolódást.

Tematika és mérföldkövek (Rövidített áttekintés):

1–12. óra: Ügyfélút (Customer Journey) feltérképezése

Az ügyféllel való összes érintkezési pont auditja a legelső megkereséstől a reklamációkezelésig.

13–25. óra: Ügyfélcsatorna-optimalizálás és Ügyfélkezelési (CRM) stratégia

Egységes ügyfél kommunikáció, ügyfélcsatornák integrációja (omnichannel szemlélet). Javaslattétel CRM és ügyintézési folyamatkövető (ticketing) rendszerek bevezetésére.

26–35. óra: Kapacitásmenedzsment és terheléselosztás

Nagyvállalati alapú ügyfélszolgálati erőforrás-tervezési és híváselosztási módszertan bevezetése.

36–40. óra: Minőségbiztosítás (QA) és protokollok átadása

Minőségmérési (NPS) standardok felállítása és az ügyfélkezelési kézikönyv véglegesítése.

Eredménytermék: Ügyfélkezelési és Ügyfélszolgálat-optimalizálási Kézikönyv, tartalmazza a javasolt technológiai architektúrát és a mérési/minőségbiztosítási mátrixot.

Ügyfélhaszon: Megállítjuk az ügyfelek lemorzsolódását. A lassú és kaotikus ügyfélkezelést olajozott rendszerré alakítjuk, így rengeteg munkaórát és bevételt mentünk meg.