1. Расскажите, пожалуйста, какое главное впечатление у Вас сложилось от работы с нашей командой?

Моё главное впечатление - это упорядочение работы с основной базой клиентов, а также наличие времени, которое я могу потратить на важные вопросы, на которые раньше не было времени и сил, т.к. работа с клиентами занимала колоссальную часть моего времени, даже нерабочего (вечера, выходные, праздники).

Опишите самую яркую ситуацию, которая особенно Вам запомнилась и почему она оказалась значимой для Вас.

Ситуаций, конечно, было очень много за это время, затруднительно вспомнить всё. Но есть один момент, когда у нас в компании произошёл глобальный сбой. У меня была клиентка, с которой найти общий язык мне не удалось, к сожалению. Когда у меня уже не было никаких моральных сил с ней вести диалог, я попросила помочь Екатерину. Она приняла на себя удар и позвонила ей, поговорила. Да, решить вопрос не смогли, после всей ситуации договор был расторгнут с ней по нашей инициативе, но именно в тот момент эта помощь была для меня неоценимой.

2. Насколько мы смогли погрузиться в специфику вашего бизнеса и потребности ваших клиентов?

В целом, я не могу сказать, что требовалось погружение в бизнес, т.к. работаем в одной компании. Но погрузиться в специфику каждого клиента, выявить их потребности коллегам удалось. Этот процесс занял у нас некоторое время, бывали недопонимания, но мы работали, находили пути решения. Я считаю, что на текущий момент у нас очень слаженно начало все работать.

Приведите, пожалуйста, пример, когда наше решение или рекомендация идеально совпали с тем, что действительно нужно именно вашей аудитории.

Сложно привести такой пример, потому что сама я не работала над развитием клиентов, т.к. не хватало на это времени. Поэтому я полностью доверила этот вопрос профессионалам. Результаты я увидела достаточно скоро после начала сотрудничества.

3. Что для Вас оказалось самым ценным в нашем сопровождении (скорость, экспертиза или проактивность)? Раскройте, пожалуйста, этот пункт на конкретном примере: расскажите ситуацию, где это качество сыграло решающую роль для Вас.

Не могу выделить какой-то один момент, который важен. Важно было все.
У меня есть один клиент, который долгое время не работал, потому что я даже не знала, что он занимается отправками, не пользуется договором, потому что просто не знает. Ситуация заключалась в том, что они работали с партнером, тот отделился, ушел работать самостоятельно. Коллеги нашли с ним общий язык, он делает неплохой объем отправлений.
Вот когда я увидела, как активно данный клиент начал работать, я поняла, что сделала правильный выбор в пользу сотрудничества.

4. Вспомните, пожалуйста, случай, когда мы не просто решили Вашу задачу, а сделали это с опережением или предложили нестандартный ход, который превзошел Ваши ожидания. Расскажите эту историю подробнее: что именно мы сделали и какой результат это дало?

Была у нас одна история с клиентом. Потерялась посылка, если я не ошибаюсь, это были дорогие очки. Я помню, что коллеги сделали что-то невероятное в процессе поиска. Им удалось по разным видео все сопоставить, где-то предположить, где-то догадаться, и в результате они смогли найти это отправление.
Зная специфику данного клиента, я понимала, если мы не решим вопрос, места будет мало всем. Но благодаря опыту и профессионализму команды вопрос был решён, все довольны.

5. Есть ли какие-то моменты, даже самые мелкие, которые вы бы хотели изменить или добавить, чтобы сотрудничество стало ещё комфортнее для Вас

На текущий момент я могу сказать, что меня устраивает подход, процесс, результат. Если возникают какие-то вопросы, мы решаем их сразу, не откладываем. Я могу только пожелать нам новых клиентов и развития.