

"CUSTOMER EXPERIENCE" AKO STAVEBNÝ KAMEŇ ÚSPECHU BUSINESS LEASE



Lucia Čiškova
lciskova@businesslease.sk
+421 911 103 895
Business Lease Slovakia

NAŠE ZAČIATKY S CX



EMPLOYEE EXPERIENCE

CUSTOMER EXPERIENCE

KULTÚRA
& HODNOTY

TRADIČNÉ
VYHNE



EMPLOYEE EXPERIENCE

- Prieskum spokojnosti
- Zapojenie ľudí do riadenia firmy
- Posadiť na stoličky tých správnych
- Vízia, misia, hodnoty, kultúra
- Ľudskosť & starostlivosť
- Priestory
- Vyhne

NÁŠ PRVÝ DRAFT KULTÚRY & HODNOTY

Business Lease Culture

- **ľudskosť**
- slušnosť, úctivosť
- podpora
- výkon = tu sa maká
- zodpovednosť
- otvorenosť v komunikácii = úprimnosť
- priama komunikácia
- dodržiavanie pravidiel
- spätná väzba
- tolerancia, rešpekt
- aktívne počúvanie jeden druhého
- dôvera
- poriadok, čistota
- súdržnosť = 1 tím = držíme spolu
- profesionalita
- hľadáme riešenia = ako sa dá
- rovnocenné vzťahy = partnerské vzťahy
- úsmev, dobrá nálada, príjemná atmosféra
- nie kultúra materskej školy, za ručičku (tvoja chyba, keď sa neozveš)
- žiadne klamstvo

Ownership = zodpovednosť

Dodržiavať slovo, deadline, dohody

Je to sväté slovo

Preberať zodpovednosť za svoje činy

Mať zodpovednosť plniť si svoju prácu tak ako mám (job description)

Dokončovať úlohu od A-Z

Keď niečo poviem, tak to platí, stojím si za svojim slovom

V našom kontexte Back to the source

Odpoveď do 24h – interne/externe

Netolerujem nedodržiavanie dohôd/termínov

Ako vyzerá, keď nežijem hodnotu Zodpovednosť

Dohody a pravidlá neplatia

Kultúra materskej školy

Nevieme sa jeden na druhého spoľahnúť

Frustrácia

KULTÚRA
& HODNOTY

TRADIČNÉ
VYHNE



EMPLOYEE EXPERIENCE

- Prieskum spokojnosti
- Zapojenie ľudí do riadenia firmy
- Posadiť na stoličky tých správnych
- Vízia, misia, hodnoty, kultúra
- Ľudskosť & starostlivosť
- Priestory
- Vyhne

VYHNE





KULTÚRA
& HODNOTY

TRADIČNÉ
VYHNE



EMPLOYEE EXPERIENCE

- Prieskum spokojnosti
- Zapojenie ľudí do riadenia firmy
- Posadiť na stoličky tých správnych
- Vízia, misia, hodnoty, kultúra
- Ľudskosť & starostlivosť
- Priestory
- Vyhne

NAŠE ZAČIATKY S CX



EMPLOYEE EXPERIENCE

CUSTOMER EXPERIENCE

NAŠA PRVÁ
JOURNEY

SWATs

CUSTOMER EXPERIENCE

- Marketing
- Voice of the customer
- Design thinking
metóda
- Customer journey
- Zákaznícke sľuby
- SWATs
- Customer feedback
coffee sessions



Naša prvá Customer journey – Apríl 2019

[illegible]

Need help ?

NAŠA PRVÁ
JOURNEY

SWATs

CUSTOMER EXPERIENCE

- Marketing
- Voice of the customer
- Design thinking
metóda
- Customer journey
- Zákaznícke sľuby
- SWATs
- Customer feedback
coffee sessions



SWATS PROJEKTY

- 4 - 5 ľudí z tímov
- trvanie 4 - 6 týždňov

PROCES VRÁTENIA AUTA



CALL CENTRUM



NAŠA PRVÁ
JOURNEY

SWATs

CUSTOMER EXPERIENCE

- Marketing
- Voice of the customer
- Design thinking
metóda
- Customer journey
- Zákaznícke sľuby
- SWATs
- Customer feedback
coffee sessions



NAŠE ZAČIATKY S CX



EMPLOYEE EXPERIENCE

CUSTOMER EXPERIENCE

"CUSTOMER EXPERIENCE" AKO STAVEBNÝ KAMEŇ ÚSPECHU BUSINESS LEASE



BUSINESS LEASE
PASSION FOR MOBILITY

Lucia Čiškova
lciskova@businesslease.sk
+421 911 103 895
Business Lease Slovakia

OGSMT MODEL

CIELE & VÝSLEDKY

OGSMT MODEL 2021 - 2022 - 2023					
WHAT		HOW			
OBJECTIVES	GOALS	STRATEGIES	MEASURES	TACTICS	SUPPORT NEEDED
words	numbers	words	numbers	what/who/when	
what do we like to achieve?	tachometres =how do we measure our progress towards objectives?	articulate how we will achieve our goals	how we will know when we have achieved our goals		co budeme k tomu potrebovat, aby sa vysledok dostavil?
	PBT 5mil. EUR				
	ROE				
	FLEET 7500 20% growth (AL 1000)				
	eNPS 80 Fluctuation rate less than 5%				
	TOP EMPLOYER IN SK - WON				
	CX (Customer Centricity) NPS 60 TOP BAND IN SK - WON				

SPOKOJNOSŤ
ZAMESTNANCOV

SPOKOJNOSŤ
ZÁKAZNÍKOV

OGSMT MODEL

CIELE & VÝSLEDKY

OGSMT MODEL 2021 - 2022 - 2023					
WHAT		HOW			
OBJECTIVES	GOALS	STRATEGIES	MEASURES	TACTICS	SUPPORT NEEDED
words	numbers	words	numbers	what/who/when	
what do we like to achieve?	tachometres =how do we measure our progress towards objectives?	articulate how we will achieve our goals	how we will know when we have achieved our goals		co budeme k tomu potrebovat, aby sa vysledok dostavil?
	PBT 5mil. EUR				
	ROE				
	FLEET 7500 20% growth (AL 1000)				
	eNPS 80 Fluctuation rate less than 5%				
	TOP EMPLOYER IN SK - WON				
	CX (Customer Centricity) NPS 60 TOP BAND IN SK - WON				

SPOKOJNOSŤ
MAJITEĽOV

SPOKOJNOSŤ
ZAMESTNANCOV

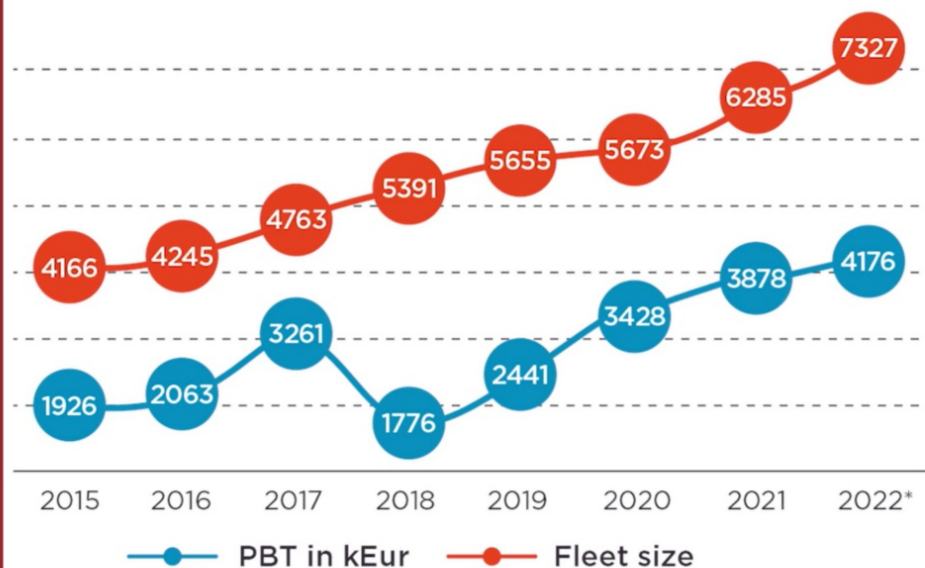
SPOKOJNOSŤ
ZÁKAZNÍKOV

SPOKOJNOST' MAJITEL'OV

Warren Buffet



Profit before tax & Fleet size



OGSMT MODEL

CIELE & VÝSLEDKY

OGSMT MODEL 2021 - 2022 - 2023					
WHAT		HOW			
OBJECTIVES	GOALS	STRATEGIES	MEASURES	TACTICS	SUPPORT NEEDED
words	numbers	words	numbers	what/who/when	
what do we like to achieve?	tachometres =how do we measure our progress towards objectives?	articulate how we will achieve our goals	how we will know when we have achieved our goals		co budeme k tomu potrebovat, aby sa vysledok dostavil?
	PBT 5mil. EUR				
	ROE				
	FLEET 7500 20% growth (AL 1000)				
	eNPS 80 Fluctuation rate less than 5%				
	TOP EMPLOYER IN SK - WON				
	CX (Customer Centricity) NPS 60 TOP BAND IN SK - WON				

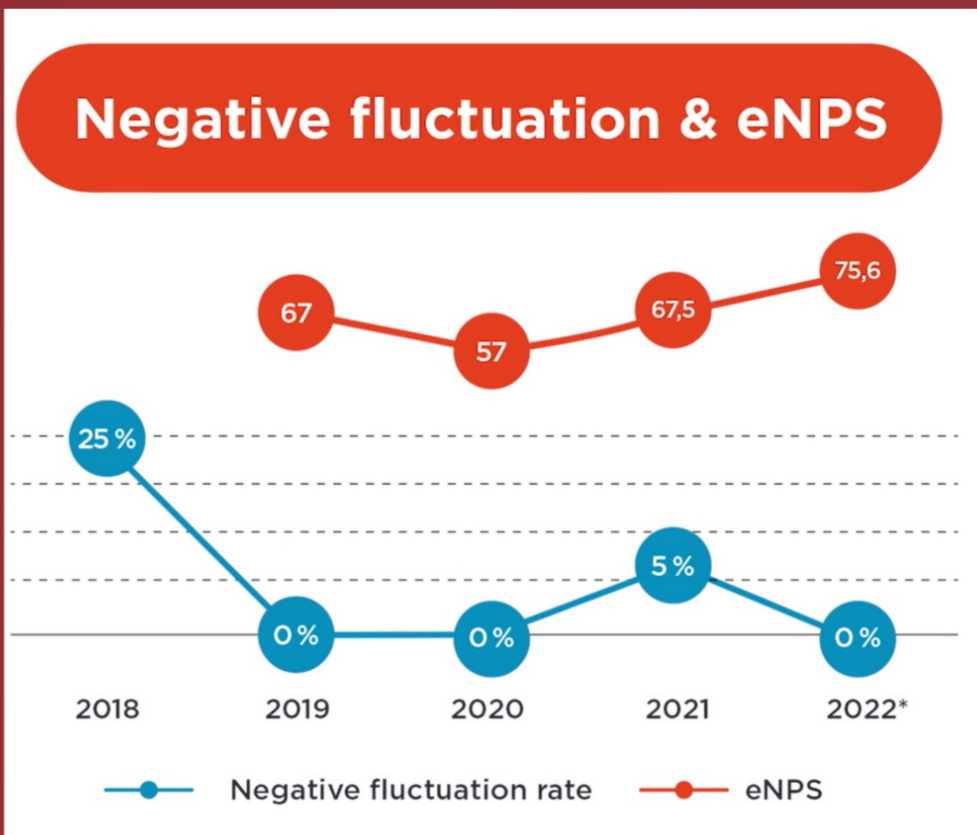
SPOKOJNOSŤ
MAJITEĽOV

SPOKOJNOSŤ
ZAMESTNANCOV

SPOKOJNOSŤ
ZÁKAZNÍKOV

SPOKOJNOST ZAMESTNANCOV

Richard Branson



OGSMT MODEL

CIELE & VÝSLEDKY

OGSMT MODEL 2021 - 2022 - 2023					
WHAT		HOW			
OBJECTIVES	GOALS	STRATEGIES	MEASURES	TACTICS	SUPPORT NEEDED
words	numbers	words	numbers	what/who/when	
what do we like to achieve?	tachometres =how do we measure our progress towards objectives?	articulate how we will achieve our goals	how we will know when we have achieved our goals		co budeme k tomu potrebovat, aby sa vysledok dostavil?
	PBT 5mil. EUR				
	ROE				
	FLEET 7500 20% growth (AL 1000)				
	eNPS 80 Fluctuation rate less than 5%				
	TOP EMPLOYER IN SK - WON				
	CX (Customer Centricity) NPS 60 TOP BAND IN SK - WON				

SPOKOJNOSŤ
MAJITEĽOV

SPOKOJNOSŤ
ZAMESTNANCOV

SPOKOJNOSŤ
ZÁKAZNÍKOV

SPOKOJNOST' ZÁKAZNÍKOV

Jack Ma



OGSMT MODEL

CIELE & VÝSLEDKY

OGSMT MODEL 2021 - 2022 - 2023					
WHAT		HOW			
OBJECTIVES	GOALS	STRATEGIES	MEASURES	TACTICS	SUPPORT NEEDED
words	numbers	words	numbers	what/who/when	
what do we like to achieve?	tachometres =how do we measure our progress towards objectives?	articulate how we will achieve our goals	how we will know when we have achieved our goals		co budeme k tomu potrebovat, aby sa vysledok dostavil?
	PBT 5mil. EUR				
	ROE				
	FLEET 7500 20% growth (AL 1000)				
	eNPS 80 Fluctuation rate less than 5%				
	TOP EMPLOYER IN SK - WON				
	CX (Customer Centricity) NPS 60 TOP BAND IN SK - WON				

SPOKOJNOSŤ
MAJITEĽOV

SPOKOJNOSŤ
ZAMESTNANCOV

SPOKOJNOSŤ
ZÁKAZNÍKOV

"CUSTOMER EXPERIENCE" AKO STAVEBNÝ KAMEŇ ÚSPECHU BUSINESS LEASE



BUSINESS LEASE
PASSION FOR MOBILITY

Lucia Čiškova
lciskova@businesslease.sk
+421 911 103 895
Business Lease Slovakia

PARÁDNY ŠTART

JOURNEY
KATALÓG ZLEPŠENÍ

O KROK ĎALEJ



NA ČOM ROBÍME DNES? CX IMPROVEMENT PROJECT 2022

Ciele:

- Zlepšiť CX a posilniť konkurenčnú výhodu
- Zapojiť celú organizáciu
- Dostať CX do denného života každého zamestnanca



PARÁDNY ŠTART



PARÁDNY ŠTART

JOURNEY
KATALÓG ZLEPŠENÍ

O KROK ĎALEJ



NA ČOM ROBÍME DNES? CX IMPROVEMENT PROJECT 2022

Ciele:

- Zlepšiť CX a posilniť konkurenčnú výhodu
- Zapojiť celú organizáciu
- Dostať CX do denného života každého zamestnanca



Customer journey nová



FÁZY

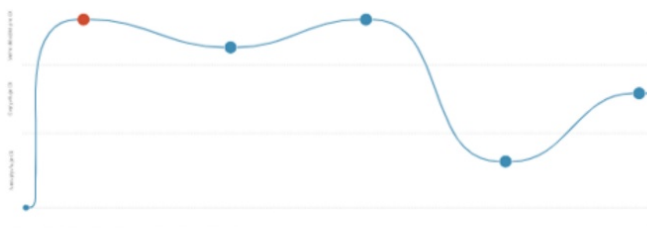
Akvízia

Využívanie služieb

TOUCHPOINTY



CUSTOMER EXPERIENCE



METRIKY

Marketingové metriky	Kvalifikované leady	Konverzný pomer	Celkový počet objednávok	Dĺžka trvania predajného cyklu	Metriky produktivity	Angažovanosť zákazníkov
----------------------	---------------------	-----------------	--------------------------	--------------------------------	----------------------	-------------------------

QUICK FIXY

- UX Audit
- Scoping proces
- Námatková kontrola kvality
- Monitoring servisovaných vozidiel
- Upsell doplnkových služieb
- Reporting relevantných KPI
- Odvzďovanie pneu
- Webináre a osveta
- Concierge
- Tváre Business Lease
- Reakčné telefonáty
- Scoping proces k novým stakeholderom
- Mapa stakeholderov
- Dodávateľský event
- Komunikácia na šoféroch
- Lidskejší script pre CC
- Preferencie pred odovzdaním
- Tankovanie

STREDNODOBÉ

- Lead generation stratégia
- CRM
- Upratať portfólio služieb a systém predaja
- Integrácia rezervačného portálu
- CX projekt zameraný na dodávateľov
- CX projekt zameraný na predobhliadky
- Zohľadnenie KPI v novom CRM
- CX anketa
- Starostlivosť o FM
- BL ako riešiteľ problémov
- Zber spätnej väzby
- Technická zručnosť na CC
- Podpora adopcie existujúcich riešení
- Zážitkové jazdy

DLHODOBÉ

- Budovanie povedomia
- Práca s novými propozíciami
- CX certifikácia partnerských servisov
- Produkt pre extrémnych užívateľov
- Vrátenie vozidla ako konkurenčná výhoda
- Individuálny prístup k malým zákazníkom
- Flagship servis v regiónoch
- Business Lease Hviezdy
- Vlastné CC
- BL Car Club

PARÁDNY ŠTART

JOURNEY
KATALÓG ZLEPŠENÍ

O KROK ĎALEJ



NA ČOM ROBÍME DNES? CX IMPROVEMENT PROJECT 2022

Ciele:

- Zlepšiť CX a posilniť konkurenčnú výhodu
- Zapojiť celú organizáciu
- Dostať CX do denného života každého zamestnanca



O KROK ĎALEJ





PARÁDNY ŠTART

JOURNEY
KATALÓG ZLEPŠENÍ

O KROK ĎALEJ



NA ČOM ROBÍME DNES? CX IMPROVEMENT PROJECT 2022

Ciele:

- Zlepšiť CX a posilniť konkurenčnú výhodu
- Zapojiť celú organizáciu
- Dostať CX do denného života každého zamestnanca



"CUSTOMER EXPERIENCE" AKO STAVEBNÝ KAMEŇ ÚSPECHU BUSINESS LEASE



Lucia Čiškova
lciskova@businesslease.sk
+421 911 103 895
Business Lease Slovakia



- MAŤ JASNO PREČO CHCEM CX
- ZAČAŤ OD INTERNÉHO PROSTREDIA
- CIELE
- DRŽAŤ TEMPO A KONZISTENTNOSŤ
- ÍŠŤ VPRED!!!:o)

ĎAKUJEM!!!



"CUSTOMER EXPERIENCE" AKO STAVEBNÝ KAMEŇ ÚSPECHU BUSINESS LEASE



Lucia Čiškova
lciskova@businesslease.sk
+421 911 103 895
Business Lease Slovakia