

**Цель звонка клиенту для повышения лояльности и поддержания успешного сотрудничества:**

- Поздравить с Днем рождения Компании (ДР ЛПР, ДР Директора Компании);
- Поздравить с общероссийским праздником/Годовщиной работы со СДЭК;
- Пригласить на День клиента;
- Проинформировать о планируемом профильном для Клиента мероприятии (семинар, выставка, конференция), узнать — планирует ли Клиент посетить мероприятие в качестве участника/спикера. Если «нет» - кратко рассказать о возможной выгоде для Клиента от посещения мероприятия, если «Да» - подтвердить свое участие (как интерес в развитии рынка, на котором работает Клиент);
- Продвижение Проектов, Акции Компании СДЭК, которые могут быть интересны Клиенту (Фулфилмент, Постаматы, МН рынок и т.п);
- Продвижение партнеров Компании СДЭК, которые могут предоставить дополнительный сервис для Клиента (PimPay);
- Предоставление информации о новых услугах, сервисах Компании СДЭК (новые ПВЗ, новые страны);
- Отправленное Благодарственное письмо от Компании СДЭК за долгосрочное и успешное сотрудничество;
- Запрос на получение ответного Благодарственного письма от Клиента СДЭК;
- Реакция на новую информацию о Клиенте (Клиентском рынке), размещенную на сайте Клиента (форум, блог) (новый офис в другом городе, открылся ИМ и тп);
- Запрос рекомендаций Партнерам Клиента;
- Получение информации о филиальной сети Клиента в других городах;
- Выявление причин спада отправок Клиента, снижения/прекращения отправок по отдельным направлениям (по результатам проведенного анализа);
- Получение информации о Конкурентах СДЭК, с которыми параллельно работает Клиент (для понимания потребности Клиента, которую мы пока не можем удовлетворить/Работы с

- реакцией Клиента, формирования потребности Клиента, информирование о наших преимуществах и тп);
- Предложение о совместном проекте с Клиентом (совместное участие в городском мероприятии. Обмен баннерами/рекламой, проведение совместных рассылок, акций, конкурсов, размещение листовок о Клиенте на ПВЗ СДЭК, на сайте, на конвертах СДЭК, продвижение интеграционных платформ и т.п);
  - показать Клиенту рост его отправок (если есть), связать рост его продаж с сотрудничеством с нами;
  - если были проблемы с дозвоном, полнотой и своевременностью доставки и сейчас есть положительная динамика — показать Клиенту, увязать с повышением качества предоставления сервиса компанией СДЭК, показать выгоду для Клиента.
  - получить Обратную связь от Клиента о наличии/отсутствии проблем, связанных с исполнением сервисных или коммерческих условий (в т.ч. оперативное получение интересующей информации от других отделов: КЛО, ОКК) Поблагодарить за предоставленную Обратную связь;
  - проверить наличие претензий от Клиента и, в случае положительного ответа, связаться с Клиентом и получить Обратную связь о своевременности и полноте получения ответа, остался ли он удовлетворен решением и т.д.

знакомство со всеми сотрудниками компании клиента, которые могут быть вовлечены в процесс сотрудничества со СДЭК (офис-менеджер, отдел снабжения, отдел рекламы и маркетинга, логистики).