

Klient niedigitalny to świetny Klient!

Przyczyny wykluczenia i remedium:

1) lęk przed zmianą

Każda zmiana winna być wprowadzana nie tylko na zasadzie dosłania nowego regulaminu, nowej wersji tekstu danej regulacji, ale poprzez komentarz o następującej strukturze:

a) co to znaczy?

b) co z tym należy zrobić?

c) dlaczego?

d) prosty, komunikatywny język.

2) bariera technologiczna

a) przyjazny interfejs użytkownika

b) pierwsze logowanie

„szkolenie” z Doradcą

teleoperator

c) uproszczony dostęp do infolinii – numer telefonu, który BEZPOŚREDNIO łączy z Doradcą

d) szkolenie dla pracowników, uwrażliwiające ich na możliwości percepcyjne i poznawcze Klientów, ich zasób wiedzy i doświadczeń

3) nadmiar wolnego czasu, deficyt relacji społecznych

W każdym oddziale wyznaczenie jednego specjalnego stanowiska obsługowego dla Klientów „niedigitalnych”

4) brak zaufania do medium

5) brak zaufania do instytucji

Skutecznym remedium na przyczyny wykluczenia, omówione w punktach 1)-5) będzie wprowadzenie dodatkowego modelu akwizycji Klientów - wysokorotujące zespoły sprzedaży bezpośredniej (MLM), akwirujące rynek naturalny.