

Case study: Módní společnost Swifties

O společnosti:

Před deseti lety se dvě módně nadšené kamarádky, Emma a Kate, setkaly při studiu módního designu na prestižní univerzitě. Sdílely nejen vášně pro módu, ale také sen o vytvoření vlastního módního impéria, které by spojovalo moderní design s kvalitními materiály a vynikajícím zákaznickým servisem. Tento sen se brzy proměnil v realitu, když se rozhodly založit společnost Swifties.

Swifties začalo jako malý start-up, provozující e-shop s oblečením a doplňky, které samy navrhovaly a vyráběly. S pečlivým výběrem materiálů a důrazem na detaily si rychle získaly oddanou zákaznickou základnu. S rostoucím počtem zákazníků se společnost rozrostla do světového e-commerce impéria, se sídlem v moderním kancelářském komplexu v srdci módní metropole Paříže.

Problémy se zákaznickým servisem:

Přestože Swifties dosáhlo významného úspěchu a má silnou značku, nedávné analýzy ukazují na pokles zákaznické spokojenosti a nárůst stížností ohledně zákaznického servisu. Mezi hlavní problémy patří:

Nespokojenost s dobou doručení: V posledních týdnech dochází k nárůstu stížností ohledně dlouhé doby, která uplyne mezi objednávkou a doručením objednávek, což způsobuje frustraci u zákazníků a snižuje jejich spokojenost.

Nespokojenost s kvalitou zboží: Někteří zákazníci se stěžují na kvalitu zboží, které obdrželi, a na nedostatečnou reakci ze strany společnosti při řešení jejich stížností.

Dlouhé doby čekání na odpověď: Zákazníci stěžují na dlouhé doby čekání při kontaktování zákaznické podpory.

Nedostatečná komunikace: Zákazníci mají pocit nedostatečné komunikace ohledně stavu svých objednávek, což vede k nejistotě a zmatku.

Úkoly:

Analýza problémů:

- Identifikujte hlavní problémy.
- Zhodnoťte dopady těchto problémů na zákaznickou spokojenost a obchodní výkonnost společnosti.

Návrh strategií pro zlepšení:

- Navrhněte konkrétní strategie a opatření, která by mohla společnosti XYZ pomoci zlepšit zákaznický servis.
- Zvažte implementaci nových technologií, zlepšení komunikačních kanálů a procesů řešení stížností.

Implementace a hodnocení:

- Navrhnete plán implementace navržených strategií a opatření.
- Určete klíčové ukazatele výkonnosti (KPIs), které budou použity k měření úspěšnosti implementace nových opatření.