

# Jak zniechęcić swojego klienta?



Kamil Koziel



1

Jak zniechęcić  
przekonanego klienta?



2

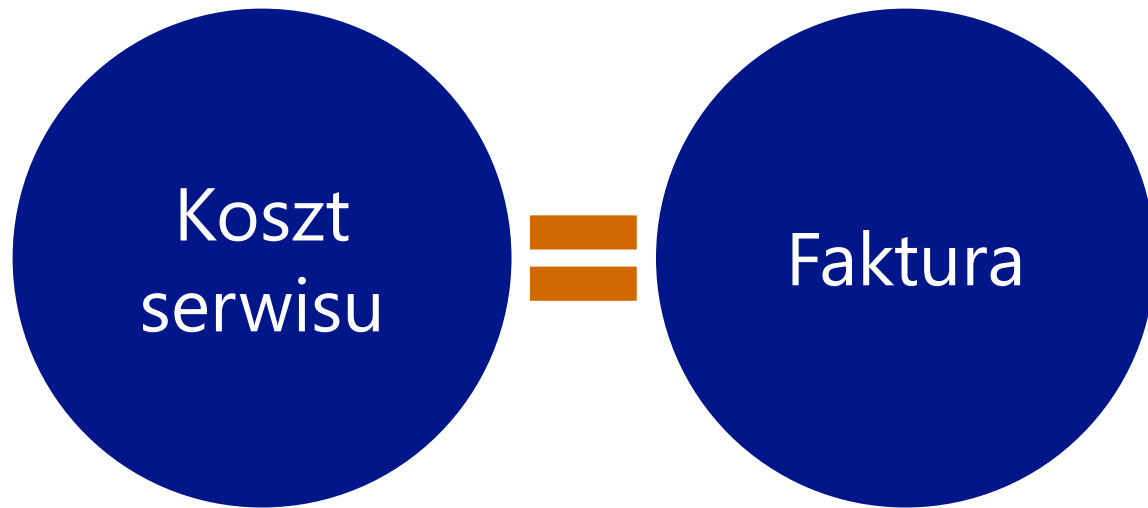
Dlaczego dzieje się  
to tak często?



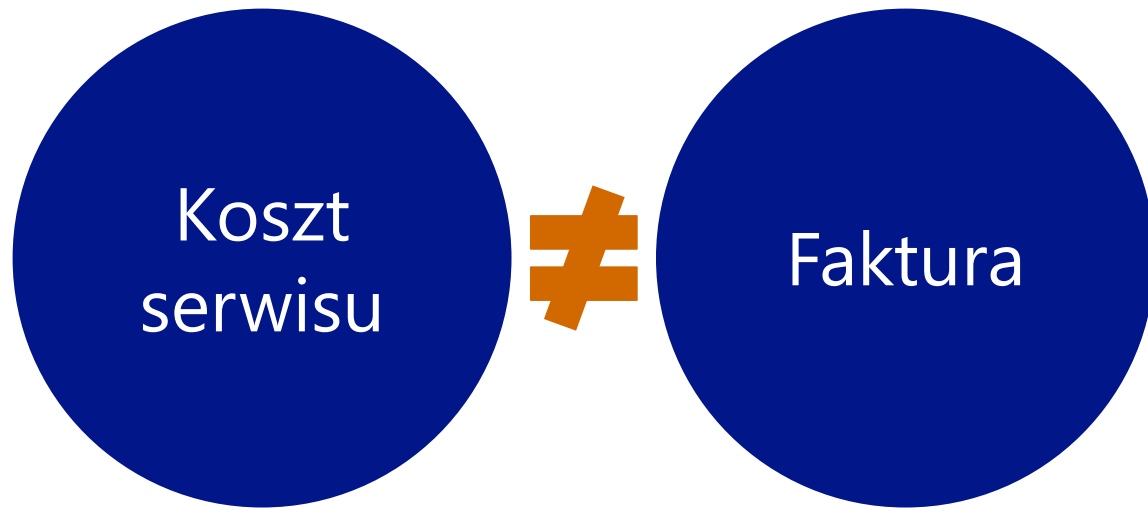
3

Co zrobić, żeby  
w Waszych salonach  
i serwisach było inaczej?

# Koszt serwisu dla klienta?

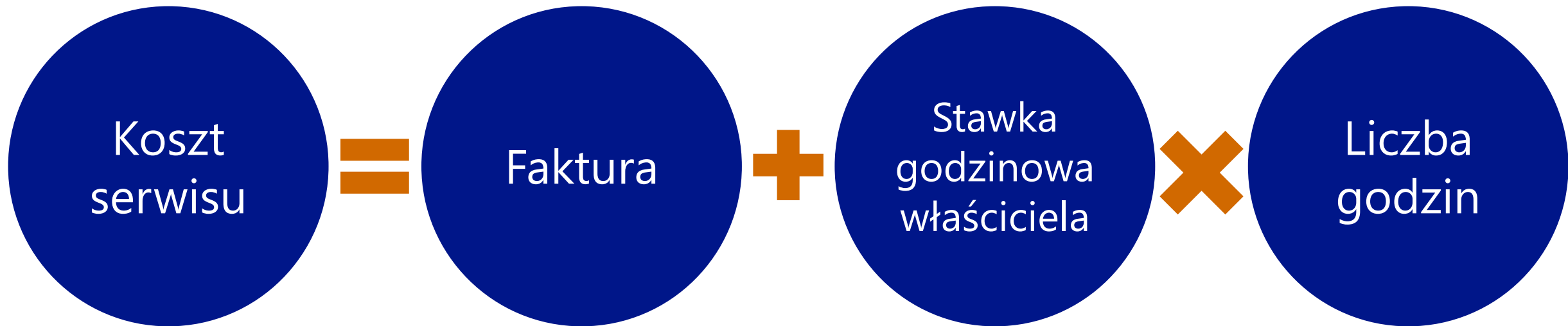


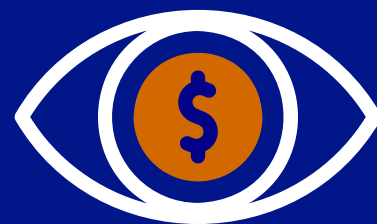
# Koszt serwisu dla klienta?





# Koszt serwisu dla klienta?





Pieniądze nie są jedynym  
kosztem

# Nasz klient płaci 4 walutami



**Koszt  
finansowy**

- + Czas
- + Wysilek fizyczny
- + Wysilek intelektualny



**Koszt  
finansowy**

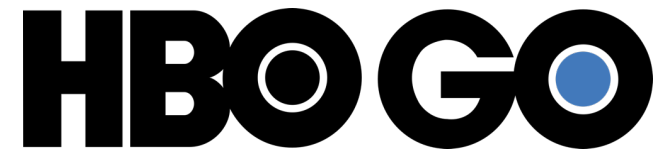


**Koszt  
behawioralny**

# Koszt behawioralny



TANIO!



DROGO!





**Prawo  
najmniejszego  
wysiłku**

**„Jeżeli jest kilka dróg do osiągnięcia tego samego celu, ludzie będą dążyli do najmniej wymagającego rozwiązania”.**

**Daniel Kahneman**



# Ocena jakości usługi



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**NPS**

Czy poleciał(a)byś nasze usługi swoim znajomym?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**NPS**

Czy poleciał(a)byś nasze usługi swoim znajomym?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**NPS**

Czy poleciał(a)byś nasze usługi swoim znajomym?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

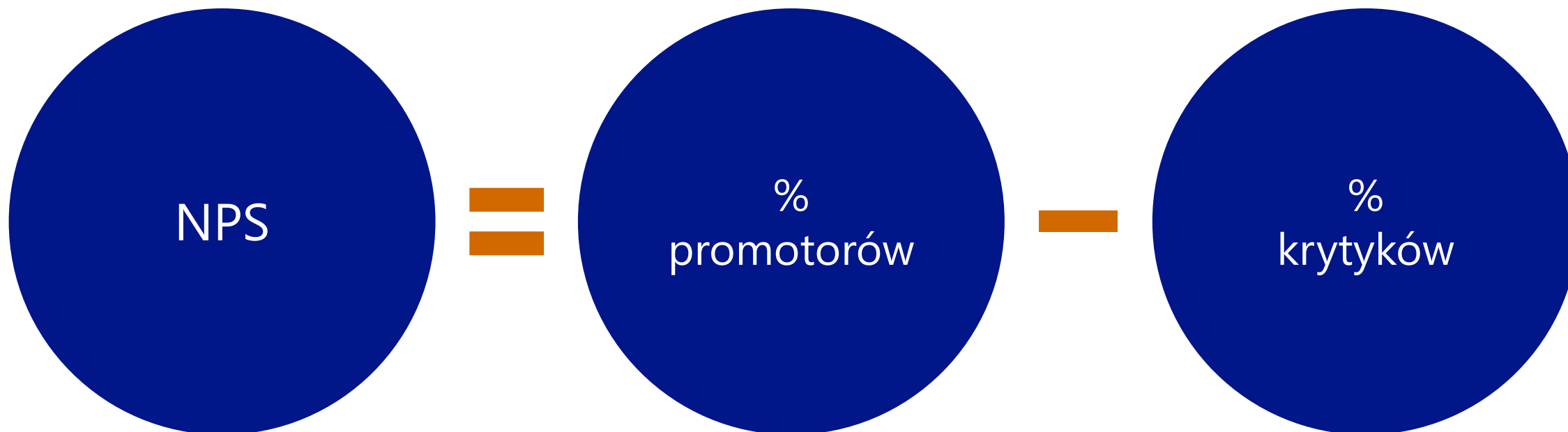
**NPS**

Czy poleciał(a)byś nasze usługi swoim znajomym?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**NPS**

# Jak obliczyć NPS?











**FEJK**







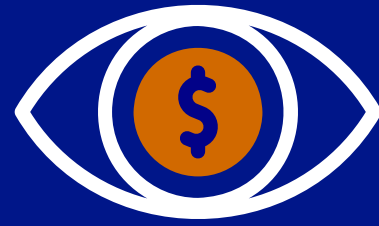


**„Jak robisz małe rzeczy, tak robisz duże rzeczy”.**

**Nieznany Mądry Człowiek**



Czyli... że mamy nie  
wyganiać  
klientów z serwisów?



Zachowanie „sprzedawcy Macana” będzie  
się powtarzać, bo...  
jest całkiem racjonalne



**Prawo  
najmniejszego  
wysiłku**

**„Jeżeli jest kilka dróg do osiągnięcia tego samego celu, ludzie będą dążyli do najmniej wymagającego rozwiązania”.**

**Daniel Kahneman**

# Ocena sprzedawcy Macana

1



2



3



4

Ten chłopak  
nie wygląda  
jak nasz klient

Jest 15 minut  
do zamknięcia

Wyjdę  
wcześniej

Będę miał jutro  
więcej energii  
na poważnych  
klientów





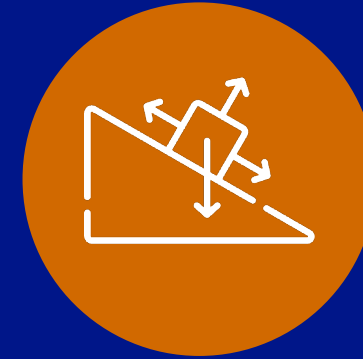
**Awersja do strat**

**Co (de)motywuje  
nas do działania?**

# Jak wysłać raketę na księżyc?



Dolać paliwa



Zmniejszyć tarcie

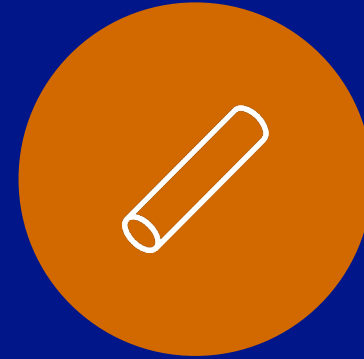
**„Przeciwieństwo dobrego pomysłu  
może być dobrym pomysłem”.**

**Rory Sutherland**

# Jak zachęcić dzieci do częstego mycia rąk?



Samochodzik  
w mydełku



Mydło  
w kredzie

**„Jako marketerzy i sprzedawcy spędzamy za dużo czasu, próbując zmienić motywację naszych odbiorców, a za mało myślimy o tym, co zrobić, by pożądane zachowanie naszych odbiorców było tak proste, jak to możliwe”.**

**David Halpern, The nudge unit**



**Brukowanie  
wydeptanych  
ścieżek**



**14:10 - 14:30**

**Piotr Berzyński (Inchcape Polska)**









WPB 662X

WPB 662X

WP | 88911

BSI 6Y24

W 2V

WY 994CH

B 7111

WU ANNSO

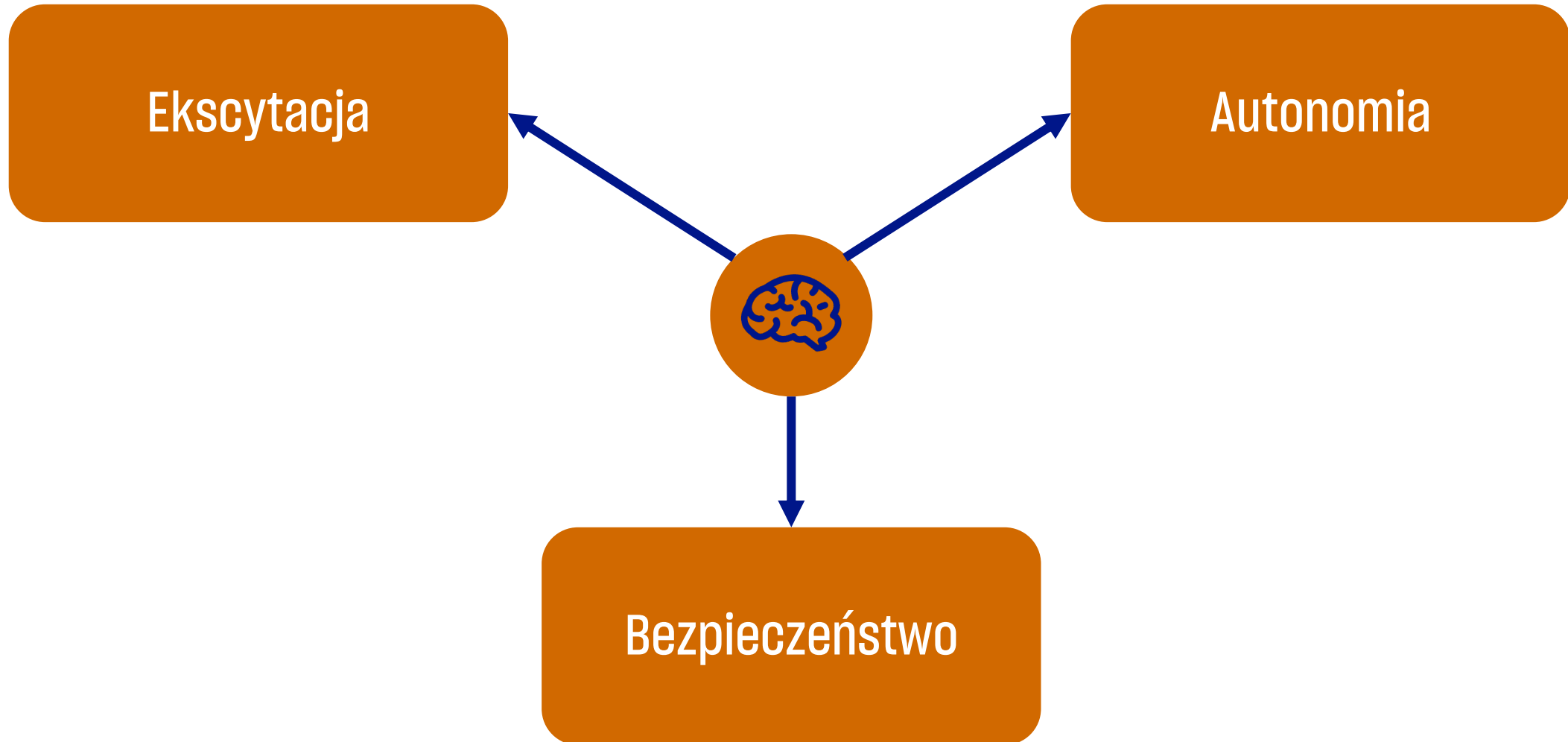


Jaki jest prosty sposób na to, by na poziomie organizacji, dolewać paliwo lub zmniejszać tarcie?

# Framework „3B”



# 3 pierwotne motywacje

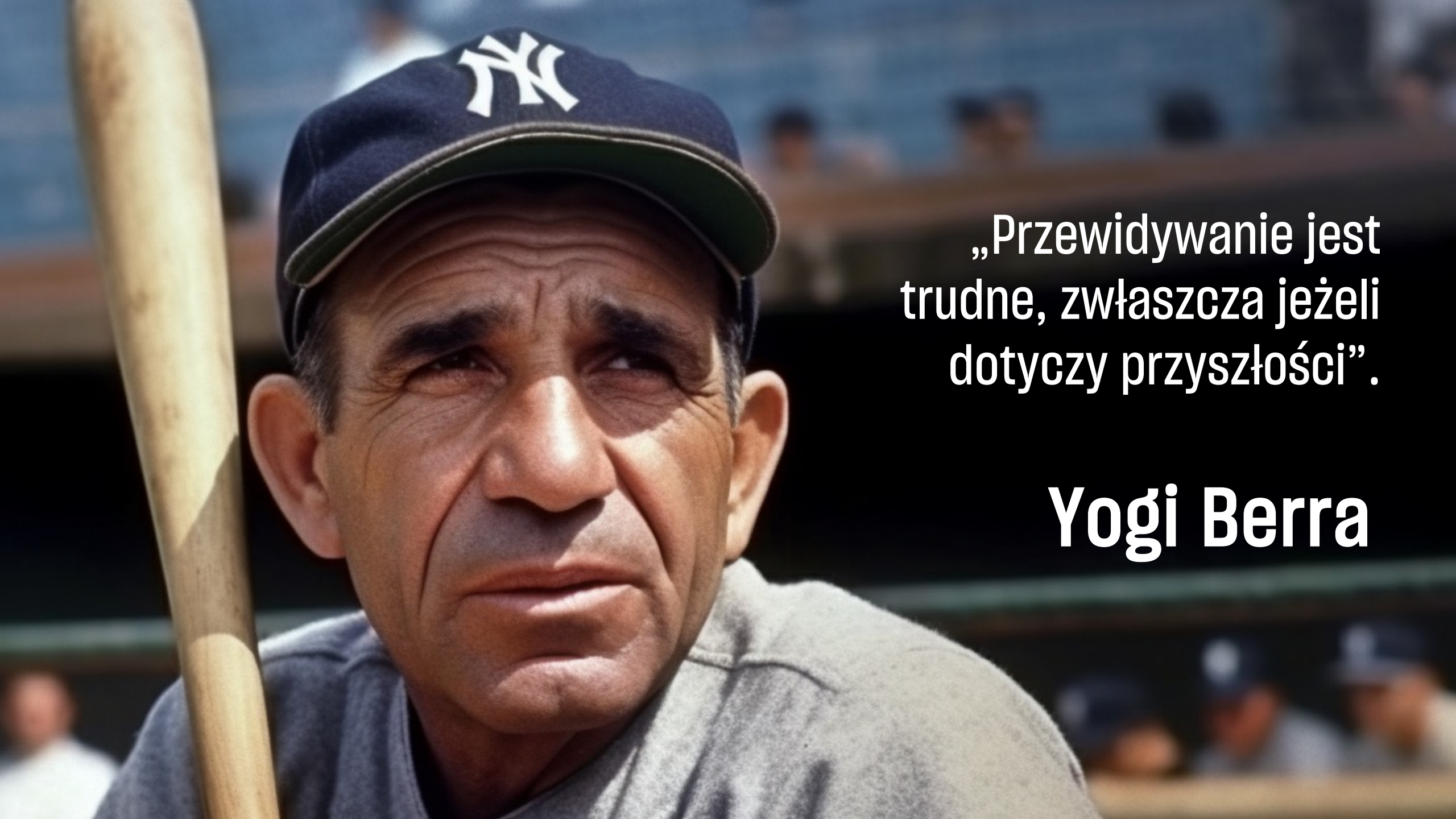






Kto wygra na nowym rynku?





„Przewidywanie jest trudne, zwłaszcza jeżeli dotyczy przyszłości”.

**Yogi Berra**



**NPS = 100%**





**696 911 911**

**Marcin Przybyła**



# 718

The mid-engined sports car.



The Porsche Principle

718 Boxster



ity and  
enever  
re  
rts  
high

The 718 models are made for drivers who enjoy feeling the g-forces. The four-cylinder turbo boxer engine delivers more power than ever before on a Boxster or Cayman. And there's a further benefit to having the engine positioned centrally –

both 718 mod  
compartments  
ideal everyday

consumption, please refer to page 84.