

РЕТРОСПЕКТИВА ЕЦК (ЕМУЦЕННОСТНОГО КАРТЕЛЯ)

1. Добавили ли мы емуценности клиенту?
2. Как мы могли бы добавить больше емуценности?
3. Удержали ли мы справедливую часть емуценности?
4. Могли бы мы удержать больше при помощи более высокой цены?
5. Сколько денег мы оставили на столе?
6. Если бы мы делали этот проект снова, как бы мы его оценили?
7. Каковы последствия для дизайна продукта/услуги? Извлекли ли мы какой-либо новый интеллектуальный капитал, который мы могли бы использовать для других клиентов?
8. Стоит ли нам донести извлеченную мудрость из этого проекта до наших коллег и как?
9. Как мы могли бы улучшить восприятие емуценности клиентом?
10. Чему мы научили клиента?
11. Какие еще потребности есть у клиента и решаем ли мы их?
12. Укрепил ли этот проект наши отношения с клиентом?
13. Какое влияние этот проект оказал на развитие доверия клиента к нам?
14. Как бы вы оценили чувствительность к цене клиента до и после этого проекта?
15. Как проект продвинул нас вперед?
16. У нас была подходящая команда на проекте?
17. Какова была себестоимость обслуживания?
18. Какую неожиданную емуценность мы создали?
19. Что мы могли бы сделать лучше в следующий раз?
20. Что удалось настолько хорошо, что это стоит повторить на других проектах?
21. Нужно ли обновлять реестр жалоб клиентов?
22. Как мы можем поблагодарить клиента за то, что он работает с нами?