

Тайный покупатель на вашем сайте

Смотрим глазами клиента на то, что он получает после взаимодействия с вашим продуктом: реклама и обещания, звонки, заказ, доставка, возврат.

Регулярный отчёт + ТЗ для вашей команды

Потеря клиента происходит на стыке отделов

У каждого отдела своя задача

Реклама, сайт, продажи, доставка и сервис могут передавать клиенту разные условия и обещания.

Клиент оценивает весь путь

Нестыковки редко видны в обычной отчётности, но могут привести к отказу от покупки или плохому отзыву.

Изнутри компании сложно смотреть глазами клиента.

Регулярно проверяем весь путь вашего клиента

Первое касание

Реклама, обещания и условия на сайте.

Обращение

Звонки, письма, чаты и мессенджеры.

Заказ и оплата

Оформление и подтверждение заказа.

Доставка

Что клиент фактически получает после оплаты.

Возврат

Решение проблемы и сопровождение клиента.

Повторный контакт

Что происходит при следующем обращении.

Проверяем реальный путь в разных условиях

Разные точки входа

Используем разные ситуации, устройства, регионы, время обращения и каналы коммуникации.

Опыт самого клиента

Смотрим, получает ли человек понятный ответ, насколько легко делает следующий шаг и что происходит после оплаты.

Сопоставляем обещания рекламы и сайта с реальным опытом.

Наглядный отчёт с подтверждениями

**Фиксируем, что клиент
видит и получает**

Материалы помогают проверить вывод
и выбрать приоритет для команды.

Сценарий и последовательность
действий

Время реакции и ответы сотрудников

Фактический результат

Скриншоты, переписка и другие
материалы

Сравнение с конкурентом уже входит в услугу

Каждый месяц проходим аналогичный путь у одного из ваших конкурентов.

Общаемся, задаём вопросы, оформляем заказ и изучаем дальнейшее сопровождение.

Лучшие решения и подходы фиксируем на отдельной доске референсов для вашей команды.

Регулярность позволяет видеть динамику

В течение месяца

Обновляем «Карту реального пути клиента»: что исправлено, какие проблемы повторяются и какие риски появились.

Раз в месяц

Подводим итоги на отчётной встрече, защищаем приоритет и корректируем следующий план наблюдения.

После изменений повторно проходим сценарий.

Команда получает задачу с контекстом и материалами

Наблюдения переводим в отчёт и ТЗ
для работы вашей команды.

Бизнес-контекст и решение, которое нужно принять
Исходные материалы и история наблюдений
Аргументация приоритета и варианты решения
Исполнители и критерии проверки

Независимая проверка в условиях реального клиента

Техническая подготовка

Используем разные номера телефонов, адреса электронной почты и клиентские легенды.

Готовые сценарии

Обращаемся в естественное для покупателей время, совершаем заказы и возвраты, документируем опыт у конкурентов.

Наша задача — показать клиентский путь таким, какой он есть.

Адвокат клиента

19 000 ₽ в месяц

Независимая обратная связь и приоритеты для команды

Проверка клиентского пути в разных условиях
Сравнение с конкурентом и доска референсов
Еженедельно обновляемая карта наблюдений
Одна отчётная встреча с руководителем в месяц
Наблюдение изменений после вашего внедрения

Подписка помесечная

Четыре направления наблюдения. Одна картина для решений

Тайный покупатель

Путь после обращения: звонки, чаты, заказ, доставка, возврат и повторный контакт.

Мониторинг конкурентов

Изменения предложений, цен, сервиса и продуктовых решений выбранных компаний.

Поведение на сайте

Действия покупателя внутри цифрового продукта: от первого входа до заказа.

Сигналы рынка труда

Новые роли, команды и технологии, которые могут показывать дальнейшее движение рынка.



Обсудим сценарии для вашего тайного покупателя

Обработка обращения из рекламы, заказ с доставкой,
возврат или передача клиента между чатом и телефоном.

После встречи подготовим программу работ
и коммерческое предложение.

advclient.ru — выбрать время встречи

Посмотреть демо: advclient.ru/demo