

ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ СЕРВИСА

через системность, стандарты и управленческие активы

Алексей Беба

Алексей Беба

- ✓ Руководитель Стратегического клуба руководителей
- ✓ Действующий предприниматель, тренер и консультант по бизнесу и личной эффективности (10+ лет опыта)
- ✓ Автор книг «Учебный центр на отлично» и «Учебный центр. Полное руководство к действию»
- ✓ Опыт работы аудитором в PriceWaterhouse Coopers (Москва)



Что расскажу?

- Системный сервис
- Из чего состоит Система стандартов качества обслуживания клиентов
- Простой метод создания стандартов сервиса
- Как постоянно улучшать стандарты
- Вовлечение клиентов в улучшение ваших стандартов

Зачем моя тема?

- Четче зайдут выступления коллег с конкретными инструментами
- Система / люди. Регулярно / повторяемо и масштабируемо

Что такое Сервис?



- Сервис — это совокупность действий, направленных на удовлетворение потребностей клиента при получении услуги или товара.
- Сервис — это как вы взаимодействуете с клиентом, чтобы ЕМУ было удобно, понятно и приятно получить результат.

- Сервис — это не улыбка.
- Сервис — это способ, которым клиент получает ценность.
- Ценность вашего сервиса в глазах смотрящего
- Что? - ваш продукт
- Как? - сервис
- Что + Как = Ценностное предложение
- Конкуренция по продукту - тупик. **Ценностное предложение - уникальность**



Системный сервис

- Сервис - основанный на стандартах
- Стандарты бывают:
 - Стандарты действий
 - Стандарты принятия решений



Что узнали?

-  Системный сервис
- Из чего состоит Система стандартов качества обслуживания клиентов
- Простой метод создания стандартов сервиса
- Как постоянно улучшать стандарты
- Вовлечение клиентов в улучшение ваших стандартов

Из чего состоит Система стандартов качества обслуживания клиентов?

- Стандарт
- Тестирование
- Прочитал, понял, считаю адекватными и полезными, согласен и буду выполнять
- Удобный формат
- Обновление и улучшение
- Аттестация
- И главное...





Хранитель стандартов Сервиса

- С системными мозгами
- Участвует в создании стандартов
- Обновляет регулярно
- Контролирует исполнение
- Собирает обратную связь



Что узнали?

-  Системный сервис
-  Из чего состоит Система стандартов качества обслуживания клиентов
- Простой метод создания стандартов сервиса
- Как постоянно улучшать стандарты
- Вовлечение клиентов в улучшение ваших стандартов

Простой способ создавать стандарты

Простой способ создавать стандарты

- Хранитель фиксирует исполнение носителем компетенции
- Или сам носитель записывает на видео, аудио.
- Дальше хранитель делает стандарт и прикладывает запись

Что узнали?

-  Системный сервис
-  Из чего состоит Система стандартов качества обслуживания клиентов
-  Простой метод создания стандартов сервиса
- Как постоянно улучшать стандарты
- Вовлечение клиентов в улучшение ваших стандартов

Как постоянно улучшать стандарты

5 источников улучшений

- клиенты
- ошибки наши
- конкуренты
- идеи команды
- нейросети



Что узнали?

-  Системный сервис
-  Из чего состоит Система стандартов качества обслуживания клиентов
-  Простой метод создания стандартов сервиса
-  Как постоянно улучшать стандарты
- Вовлечение клиентов в улучшение ваших стандартов

Вовлечение клиентов в улучшение ваших стандартов

Оцените нас по 10-ти балльной шкале	Если не 10 - как нам заслужить 10? А если 10 - как стать на 11?	Любые идеи и предложения	Комментарий - берем ли в работу	Что и когда сделаем	Отметка об исполнении
-------------------------------------	---	--------------------------	---------------------------------	---------------------	-----------------------

Проводник изменений



ГАЙД

КАК НАВЕСТИ ПОРЯДОК

В ЗАДАЧАХ И ПЛАНЁРКАХ

2 ИНСТРУМЕНТА, КОТОРЫЕ:

экономят еженедельно
ЧАСЫ
на совещаниях

повышают количество задач
сделанных вовремя и так,
как нужно.

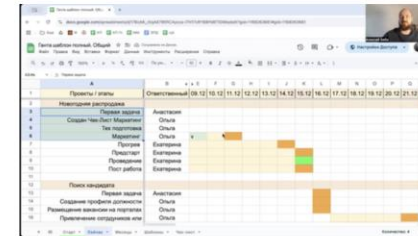


Наш **опыт 12 лет** наведения порядка в бизнесе
у **1 274 клиентов** упакованы в 2 инструмента
этого гайда

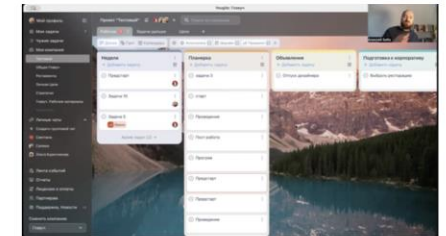
В мини-курсе всего 3 видео



Работа с корпоративным
задачником



Работа со списком проектов в
работе



Связь проектов и задачника

Резюме

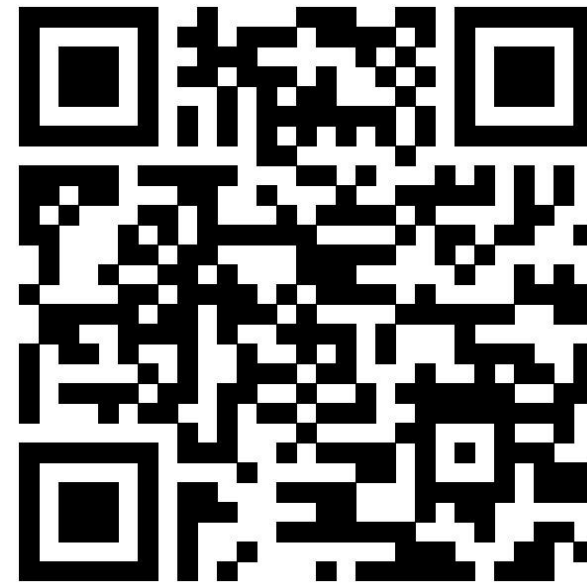
- Системный сервис
- Из чего состоит Система стандартов качества обслуживания клиентов
- Простой метод создания стандартов сервиса
- Как постоянно улучшать стандарты
- Вовлечение клиентов в улучшение ваших стандартов

Руководство по проектам и планеркам

Телеграм



Вконтакте

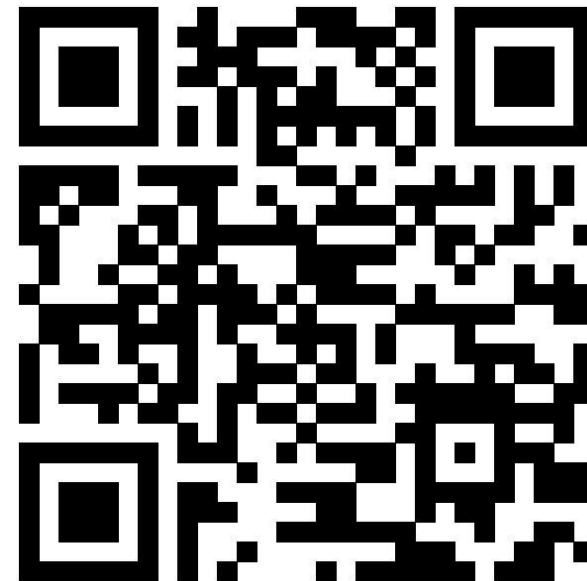


Мои контакты

Телеграм



Вконтакте



+7-911-496-08-48