



# Постановка системы сервиса

Существуют различные подходы к организации сервиса в компании, но вне зависимости от выбранного пути важно выстроить единые стандарты обслуживания клиентов и общую стратегию поведения персонала. Эти элементы формируют основу клиентоориентированности — приоритета любой сервисной организации. Эффективный руководитель службы сервиса должен вдохновлять сотрудников на построение долгосрочных отношений с клиентами.

Программа "Сервисная стратегия" предоставляет участникам современные инструменты управления сервисом, разработанные и проверенные на практике как в России, так и за рубежом. Вы узнаете о десяти аспектах безупречного сервиса, типичных ошибках в обслуживании, методах оценки качества сервиса и мотивации персонала.

## Блок 1. Брэнд-сервис и маркетинг услуг

- Рассматриваем услугу как продукт.
- Осваиваем инструменты продвижения услуги.
- Разрабатываем пирамиду бренд-сервиса.
- Формируем уникальное сервисное обещание.
- **Практикум:** создание концепции бренд-сервиса для своей компании.

## Блок 2. Системный подход к разработке услуги

- Включаем цифровизацию в анализ клиентского опыта.
- Используем инструменты customer journey mapping и service design thinking.
- Строим карту клиентского опыта.
- Определяем ключевые точки взаимодействия с клиентами.
- Анализируем потребности клиентов на разных этапах взаимодействия.
- **Практикум:** моделирование карты клиентского опыта.

## Блок 3. Подходы к организации сервисного обслуживания

- Изучаем концепции технологизированного, программного и индивидуального сервиса.
- Сравниваем эффективность подходов и возможности их сочетания.
- Рассматриваем современные тенденции в предоставлении услуг.
- **Практикум:** выбор подхода для вашей компании и его адаптация.

## Блок 4. Десять аспектов качественного сервиса

- Осваиваем ключевые аспекты: надежность, постоянство, чистота, атмосфера, безопасность, выбор, декорации, забота, доступность информации и время.
- Анализируем примеры из лучших практик разных отраслей.
- **Практикум:** оценка текущего уровня сервиса в своей организации.

## Блок 5. Сервисное поведение

- Формируем цикл эффективности сотрудников.
- Разрабатываем подходы к подбору и обучению персонала.
- Создаём систему мотивации и контроля.
- Выявляем ключевые сервисные компетенции.

- **Практикум:** планируем мероприятия для повышения квалификации сервисного персонала.

## Блок 6. Контроль качества обслуживания

- Выбираем подход к оценке качества сервиса: клиентская оценка, аудит, сертификация, бенчмаркинг.
- Строим систему мониторинга качества.
- **Практикум:** разрабатываем модель контроля качества для своей компании.

## Блок 7. Управление сервисом

- Применяем agile-подходы для внедрения изменений в сервисе.
- Осваиваем инструменты геймификации для повышения вовлечённости клиентов и персонала.
- Используем сервисный комитет для внедрения изменений.
- Формируем сервисную культуру в организации.
- Разрабатываем мотивационные программы и программы лояльности.
- **Практикум:** создаём план внедрения сервисных изменений.


**Результат программы** Участники программы смогут повысить уровень удовлетворённости клиентов, внедрить современные стандарты обслуживания и развивать сервисную культуру в компании. Программа адаптируется после диагностической беседы с заказчиком, чтобы учесть уникальные задачи и потребности организации.

 <https://t.me/orgpsyEfremova>

 <https://dzen.ru/orgpsy>

 [elizavetay@yandex.ru](mailto:elizavetay@yandex.ru)

 <https://vk.com/elizavetavefremova>

 +79162947686

 [www.efremova.biz](http://www.efremova.biz)