



ПОСТАНОВКА СИСТЕМЫ СЕРВИСА

Существуют различные подходы к постановке сервиса в организации, но какой бы подход вы не предпочли, важно выстроить единые стандарты обслуживания клиентов, общую стратегию поведения персонала. Главный приоритет сервисной организации – клиентоориентированность, на нее работают все инструменты постановки сервиса. В авторском подходе Е. Ефремовой большая роль отводится руководителю службы сервиса, который способен увлечь всех сотрудников идеей построения долгосрочных отношений с клиентами.

БЛОК 1. БРЭНД СЕРВИС. МАРКЕТИНГ УСЛУГ

Услуга как продукт. Продвижение услуги. Разработка пирамиды бренда. Формирование уникального сервисного обещания.

БЛОК 2. ВЫБОР ПОДХОДА К ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Выбор концепции сервисного обслуживания: Технологизированный сервис, Программный сервис, Индивидуальный сервис.

Сравнения эффективности подходов. Возможности сочетания. Особенности предоставления. Современные тенденции

БЛОК 3. ДЕВЯТЬ АСПЕКТОВ КАЧЕСТВЕННОГО СЕРВИСА В ОБСЛУЖИВАНИИ

Материальные и нематериальные аспекты сервиса. Политики, стандарты и процедуры. Лучший опыт. Примеры из разных отраслей.

Надежность. Постоянство. Чистота и гигиена. Атмосфера. Безопасность. Возможность выбора, Декорации, Забота и внимание, Доступность информации, Время.

БЛОК 4. СЕРВИСНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Работа с сервисным персоналом. Цикл эффективности сотрудников сервисной организации. Особенности подбора и обучения. Мотивация и контроль сервисного персонала. Ключевые сервисные компетенции

БЛОК 5. УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Выбор подхода к оценке качества сервиса: Оценка клиентов. Сервис аудит. Сертификация, бенчмаркинг.

Использование сервисного комитета для внедрения сервисных изменений. Внедрение сервисной культуры организации.

Мотивационные программы и программы лояльности в компании

Продолжительность и формат работы:
1-2 дня

Целевая аудитория и -во участников:
Руководители, 10-15 человек

Автор и ведущий программы:

Елизавета Ефремова

Тренер-консультант, организационный психолог



www.efremova.biz



elizaveta@efremova.biz



[elizaveta_y](#)



+79162947686