



Персонал компании как основной ресурс реализации сервисных стратегий



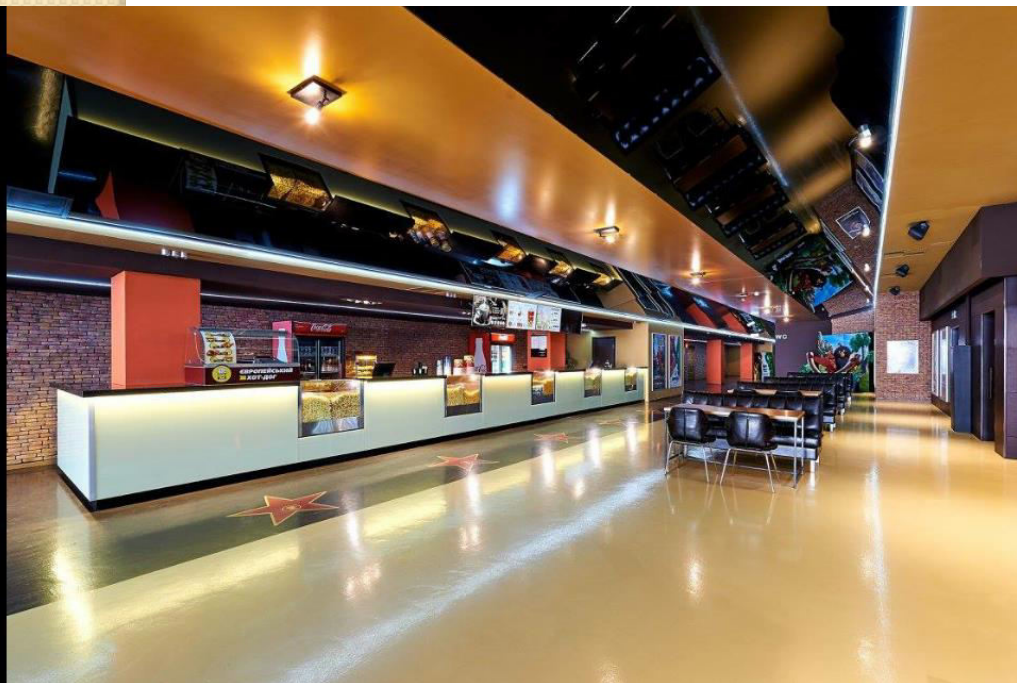
Полтава 2005

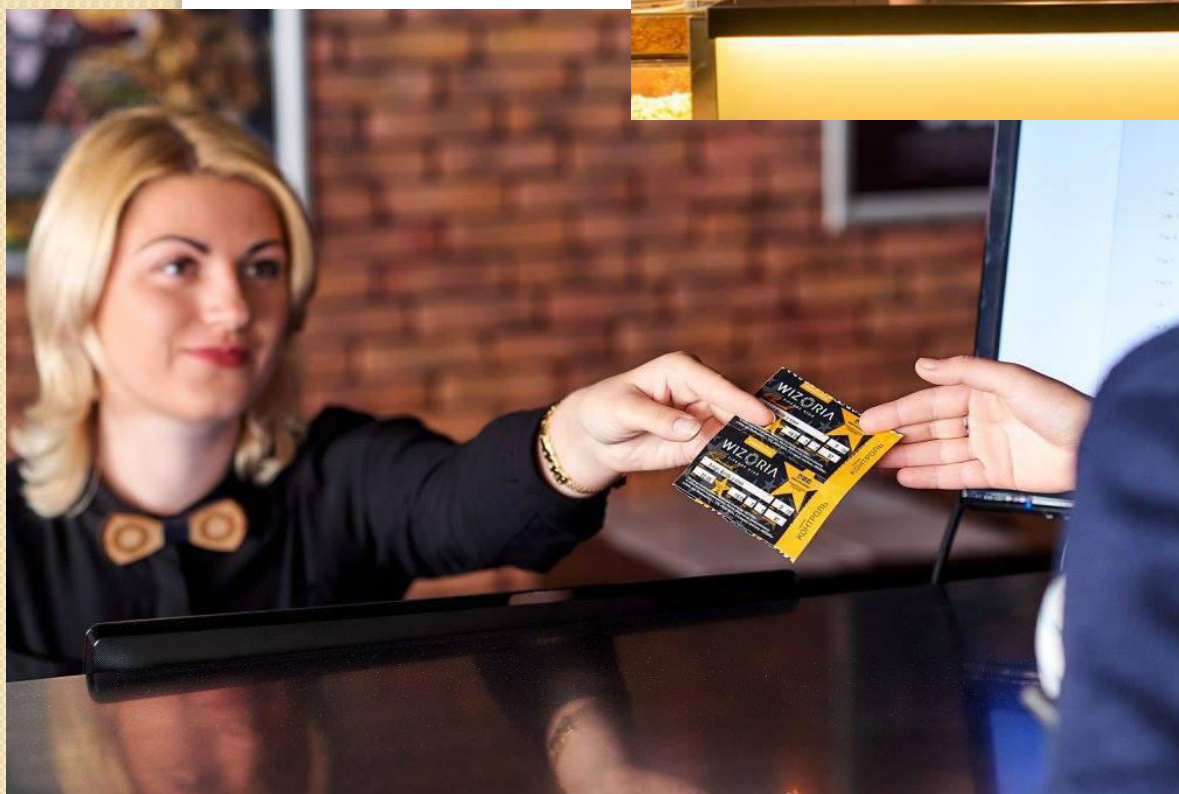




WIZORIA

3IPKOBE





Что мы умеем:

- Профессиональное и психологическое тестирование персонала
- Подбор руководителей и специалистов
- Организация и сопровождение адаптационного периода
- Оценка 360
- Обучение персонала
- Проведение стратегических сессий
- Организация корпоративных мероприятий
- Прописание и внедрение стандартов работы сервисного персонала
- Постановка кадрового учета на предприятии, кадровый аудит



Направления корпоративного обучения

- Система работы руководителя
- Технологии эффективных коммуникаций и продаж
- Сервис как конкурентное преимущество компании

- 
- 1900 -1960 – власть производства
 - 1960 – 1980 – эпоха дистрибуции
 - 1980 – 2014 – эпоха информации
 - С 2014 – эпоха сервиса – власть клиента

4 возраста власти

Что такое сервис?

Сервис – это
оправданные ожидания
клиента



Составляющие сервиса

1. Сервис продукта
2. Сервис отношений



Стоимость клиента на всю жизнь



Сервис - локомотив продаж

84% всех решений принимается
эмоционально!

*Исследования Гарвардского
университета*



Функции сервиса

**Сохранить имеющихся клиентов,
привлечь новых и создать у всех
клиентов потребность продолжать
сотрудничество с нашей компанией**

NPS

- NPS как философия
- NPS как инструмент

- Анкета из 3-х вопросов:

- Насколько велика вероятность того, что Вы рекомендуете нас своему другу или коллеге?
- Какова основная причина того, что Вы оценили наше обслуживание именно так?
- Какие самые важные улучшения повысят вероятность того, что Вы порекомендуете нас другим людям?

- Замыкание контура.



Качественный сервис – это:

- **Заботливость**
- **Вежливость**
- **Честность**
- **Готовность помочь**
- **Оперативность**
- **Доступность**
- **Дружелюбие**
- **Знания**
- **Профессионализм**

Сервисные слова и обороты

- Конечно
- Обязательно
- С удовольствием
- Приятно было быть полезным для Вас
- Рад был познакомиться
- Всего хорошего
- Спасибо за визит\звонок
- Всегда рады Вас видеть\слышать
- Приятного вечера\отдыха
- Всего доброго
- Желаю Вам хорошо провести вечер



Стандарты сервиса – залог регулярного сервиса

097 975 23 81



Агентство HR-технологий