

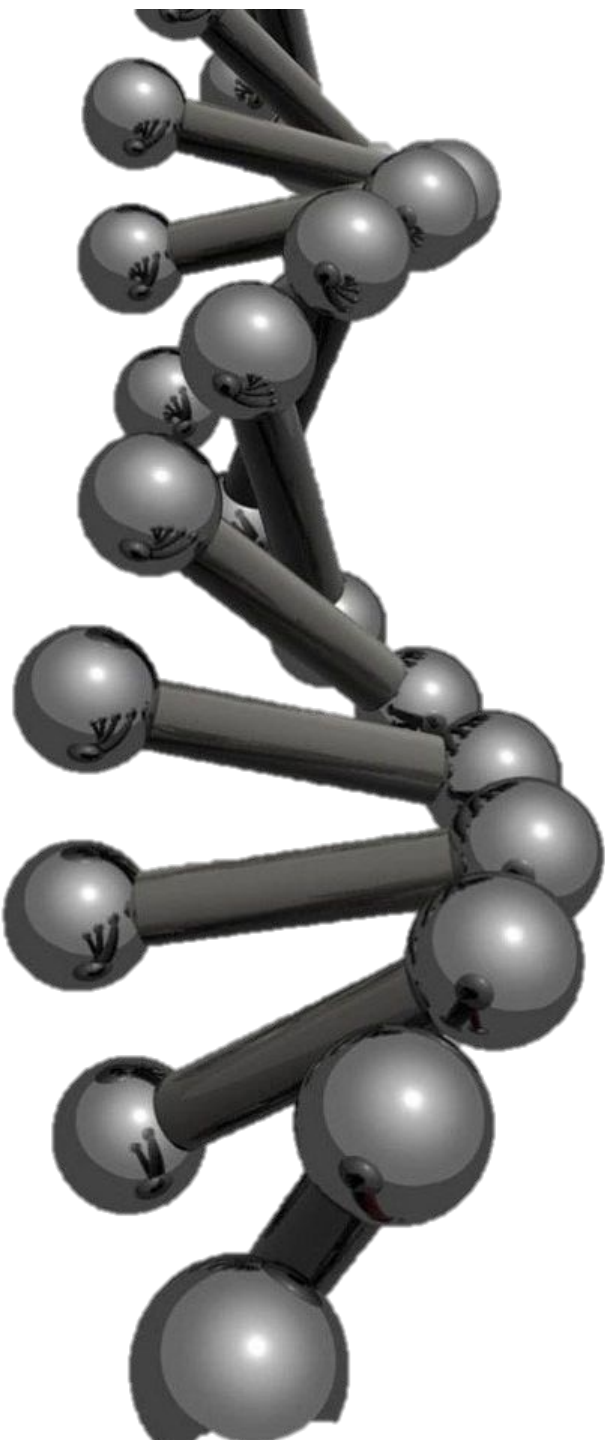
НАБОР ИНСТРУМЕНТОВ ДЛЯ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВА ННОЙ КОМПАНИИ

Диана Пискунова
Департамент управления качеством обслуживания



Кейс-конференция

ICT Loyalty
& SEM 2013
Эффективные стратегии управления
лояльностью и опытом клиентов в ИКТ

- 
- I. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА
СЕРВИСА С чего начать
 - II. СИСТЕМА КОНТРОЛЯ
Группа быстрого реагирования
 - III. УПРАВЛЕНИЕ
ИЗМЕНЕНИЯМИ Центр
принятия решений

КАЧЕСТВО СЕРВИСА В ЦИФРАХ



уровень сервиса

ВЫСОКИЙ



ПОВТОРНЫЕ
ПРОДАЖИ
более 12%

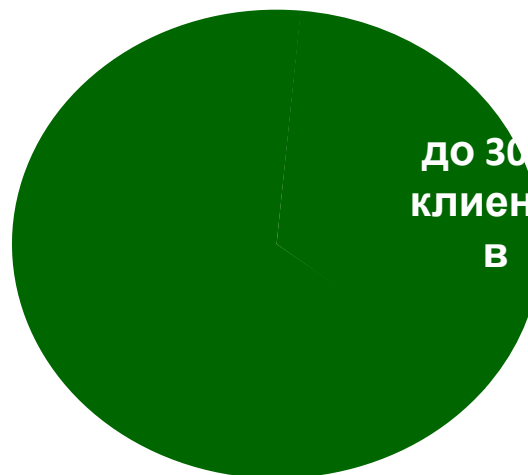
НИЗКИЙ

лишь 1
%



Новый клиент
стоит
в 5 раз дороже

Клиентская база



ПОЧТА РОССИИ СЕГОДНЯ

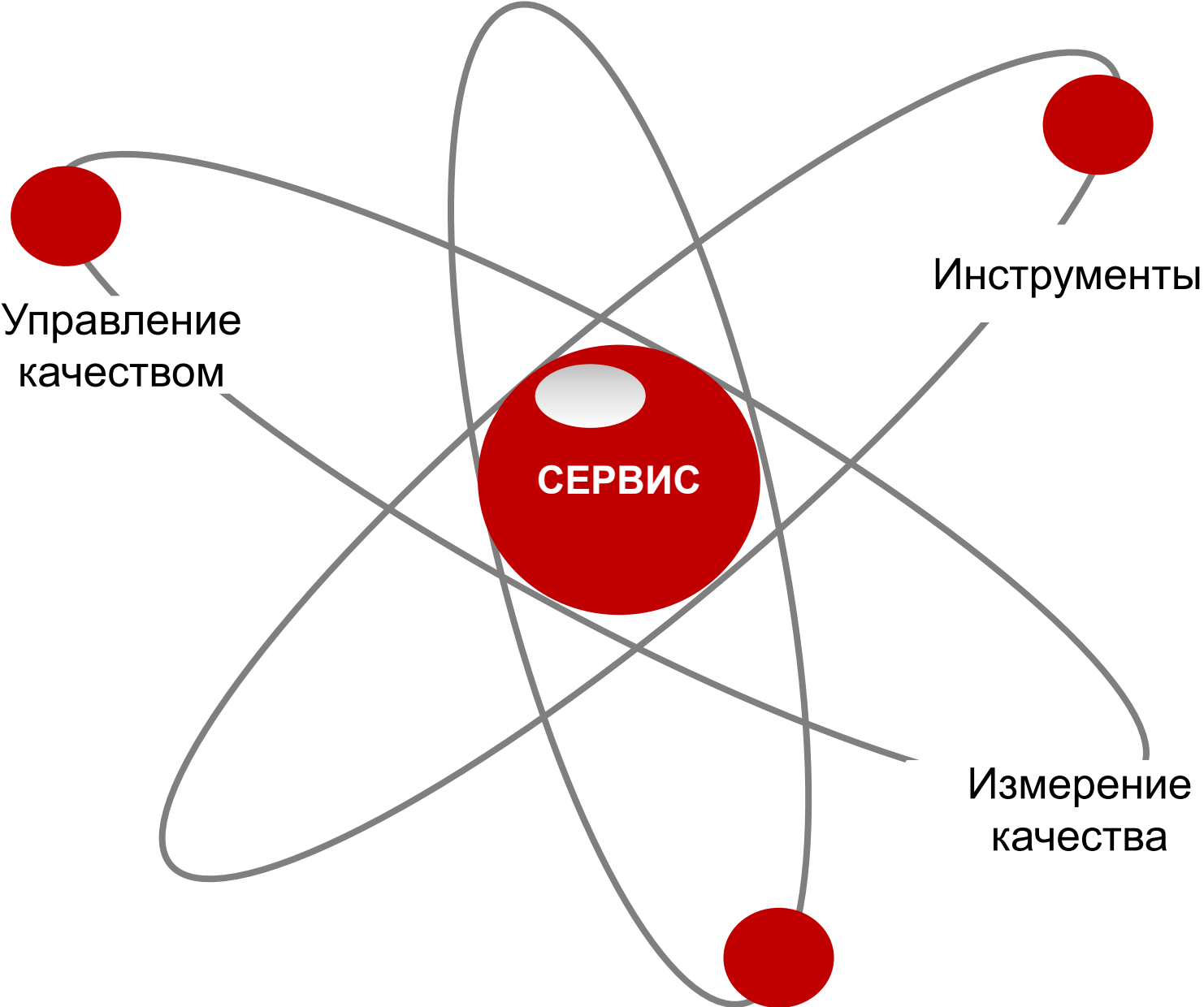
- Более 19 000 грузовых автомобилей
- Более 750 почтовых вагонов
- 2,8 млн. км. протяженность логистических маршрутов

- 86 филиалов
- Более 40 000 отделений
- Более 300 000 сотрудников



- 1,5 млрд. писем
- 52 млн. посылок
- 1,7 млрд экз. газет и журналов
- 792 млн. денежные переводы
- 24 000 доступ в интернет

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СЕРВИСА





СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА СЕРВИСА

СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА СЕРВИСА



ПОЧТА РОССИИ
ПОСТОЯННО РАБОТАЕТ НАД КАЧЕСТВОМ СЕРВИСА!

Каждый сотрудник обязан:

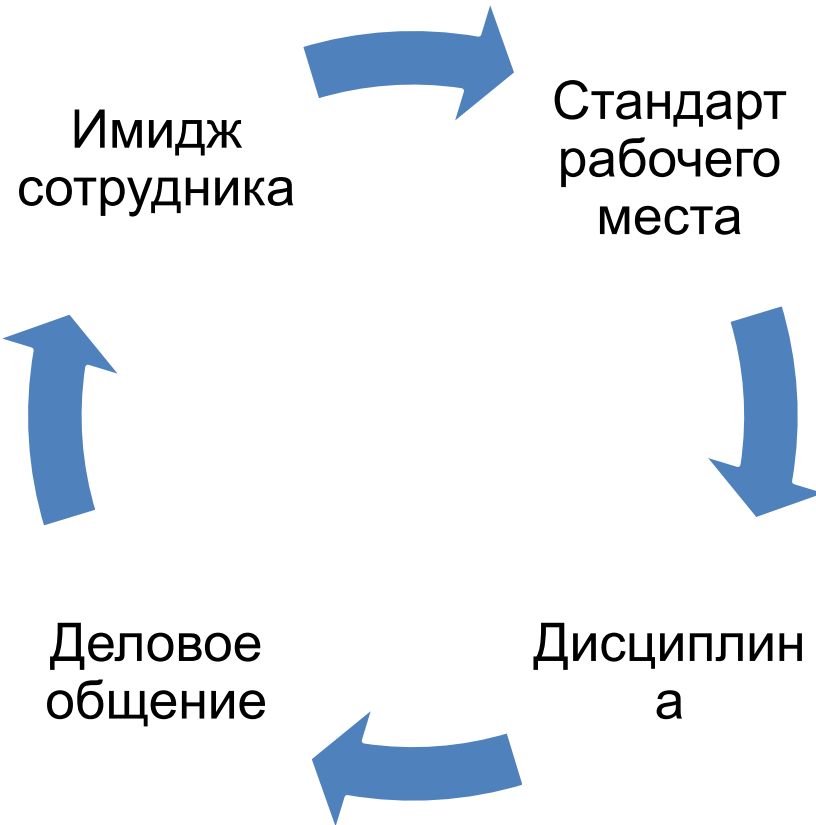
- поздороваться с вами
- предоставить вам информацию о запрашиваемой услуге
- быть вежливым и доброжелательным

■ Если Вы не удовлетворены качеством обслуживания в отделении, расскажите нам об этом по телефону **8 800 2005 888** (звонки по России бесплатны, в том числе с мобильных телефонов)

ПОЧТА РОССИИ



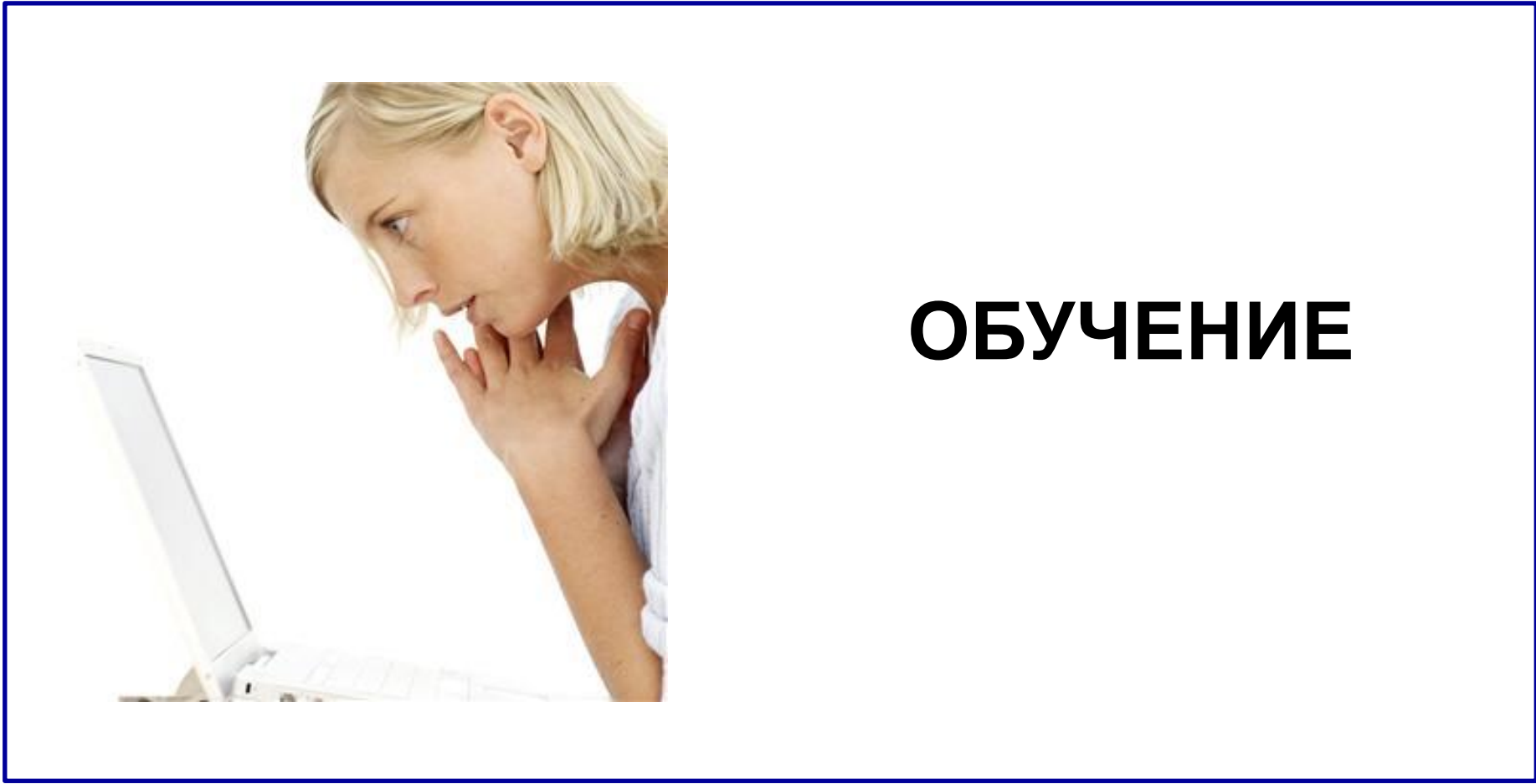
Ваше мнение важно для нас



Простые правила для понимания
сотрудниками

СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ





ОБУЧЕНИЕ

ЦИКЛИЧНАЯ МОДЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ



ОЧНОЕ ОБУЧЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЮ

Пилотные тренинги в Москве

**Тираж на все филиалы
«Тренинг тренеров»**

Совместный проект с ВШЭ

Востребованные тренинги в компании:

- Управление стрессом
- Работа с конфликтным клиентом
- Эффективные коммуникации
- Навыки эффективных продаж
- Тайм – менеджмент
- Сервис, ориентированный на клиента

Эффективность усвоения навыка до 90%
Мотивационный эффект от обучения около 3х месяцев

ТЕХНОЛОГИЯ ОБУЧЕНИЯ

I Вариант. Видео курс

Клиентоориентированный сервис Почта меняется

Почта России проходит этап масштабных изменений. Эти изменения направлены на то, чтобы обслуживать наилучшим образом всех клиентов – и граждан, и предприятия. Качество работы Почты – это, прежде всего, обеспечение сохранности, высокая скорость и сервис обслуживания.



Правильный вопрос – ключ к эффективному общению

Для эффективной работы с Клиентами, нужно выяснить, что они хотят. А точно узнать это можно, только задавая вопросы.

Вопросы бывают двух типов:

- открытые;
- закрытые.

Умело используя закрытые и открытые вопросы, Вы сможете сократить время обслуживания Клиента, при этом не потеряв в качестве.

II Вариант. Дистанционный обучающий курс



Вам предлагается посмотреть ситуационную модель "Рабочее место и клиентский зал: свежий воздух и ничего лишнего" и определить верные действия для решения вопроса клиента.

Ситуационная модель содержит несколько диалогов с клиентами Почты России, которые необходимо изучить.

Далее

Пожалуйста, дайте мне три марки для писем по России

Ситуационная модель:
Во время консультации клиента на рабочем столе работника находились: ручки, пенные, журналы. Клиент попросил работника продать марки. Работник 10 минут искал их на своем рабочем столе и обратился за помощью к другому работнику (начальнику отделения).

Вопрос:
Выберите правильные действия оператора в соответствии со стандартами качества

Молодец!

Оператор должен убрать все лишние предметы со стола до начала обслуживания клиентов.

Для продолжения нажмите левую кнопку мыши в любом месте экрана

Ответить

ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ

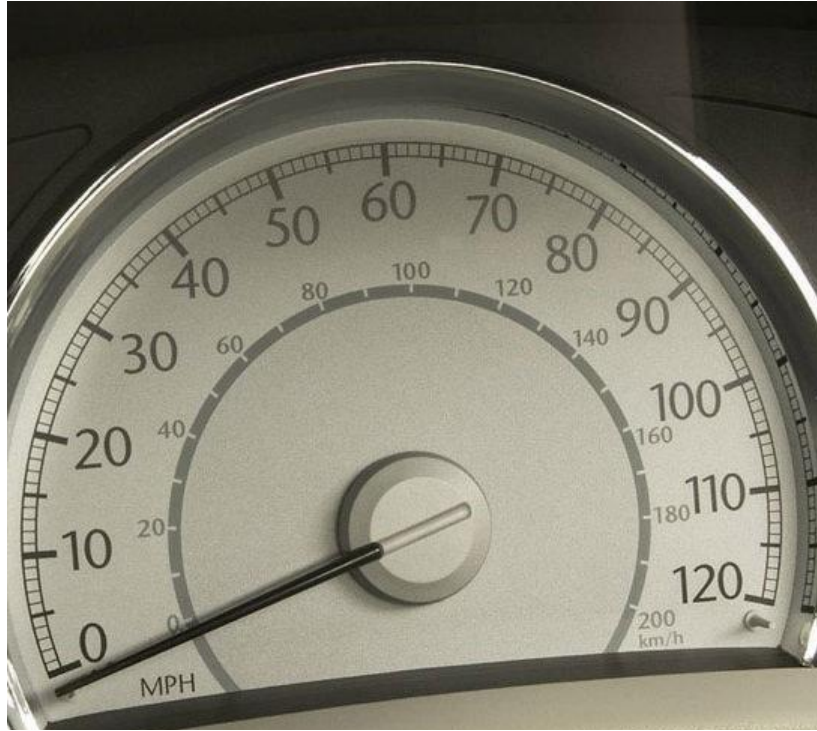
Преимущества:

- Экономия временных ресурсов
- Большой охват сотрудников
- Возможность моделирования процесса качественного обслуживания
- Обучение без отрыва от производства



Недостатки:

- Отсутствие реального общения и индивидуального подхода к каждому участнику
- Отсутствие навыковой отработки и возможности излагать свои знания в устной форме
- Эффективность усвоения навыка до 30%



СИСТЕМА КОНТРОЛЯ

ТРЕХМЕРНАЯ СИСТЕМА КОНТРОЛЯ



MYSTERY SHOPPING



Основной метод оценки качества обслуживания

Суть метода: Посещение торговой точки

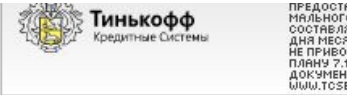
Оценка соблюдения стандартов качества
34 ПРАВИЛА

Оценка компетентности
**ПОЧТОВЫЕ, ФИН.-е И СЕТЕВЫЕ
УСЛУГИ**

Устранение недостатков
**ПУБЛИКАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ - 3
ДНЯ**

Мотивация персонала
ЦЕЛЕВОЙ ПОКАЗАТЕЛЬ

ОБЪЕКТИВНОСТЬ МЕТОДА



[Вход в личный кабинет](#) [Создать резюме](#) [Создать вакансию](#)

Ключевые слова
тайный покупатель

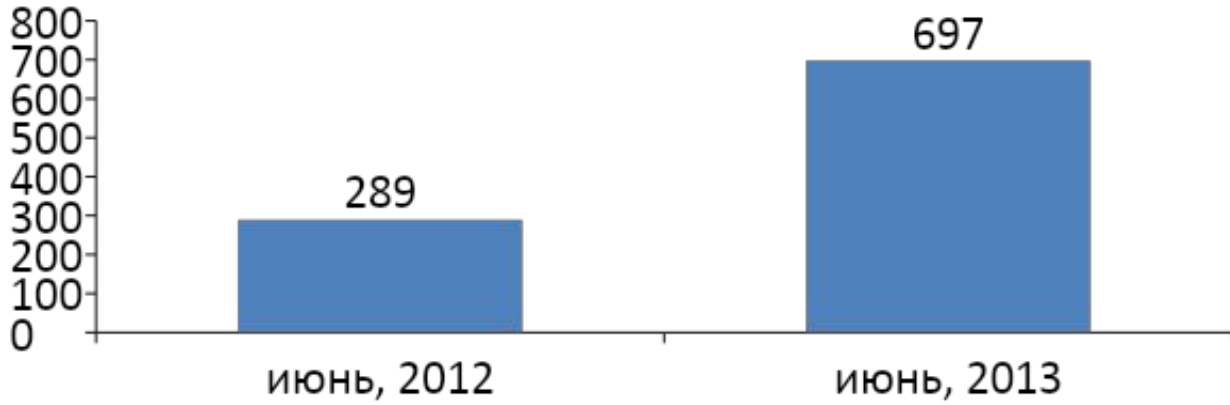
697

Параметры поиска
Ключевые слова в названии вакансий x

Регион

Вакансии на карте за месяц Сортировать по дате
[Тайный покупатель](#)
з/п не указана
[Департамент по продаже автомобилей с пробегом холдинга Авто-старт \(Москва\),](#) и

За год спрос на Тайных Клиентов увеличился более чем в 2 раза



ТАИНСТВЕННЫЙ КЛИЕНТ



КАЧЕСТВО
СЕРВИСА

Компетентность

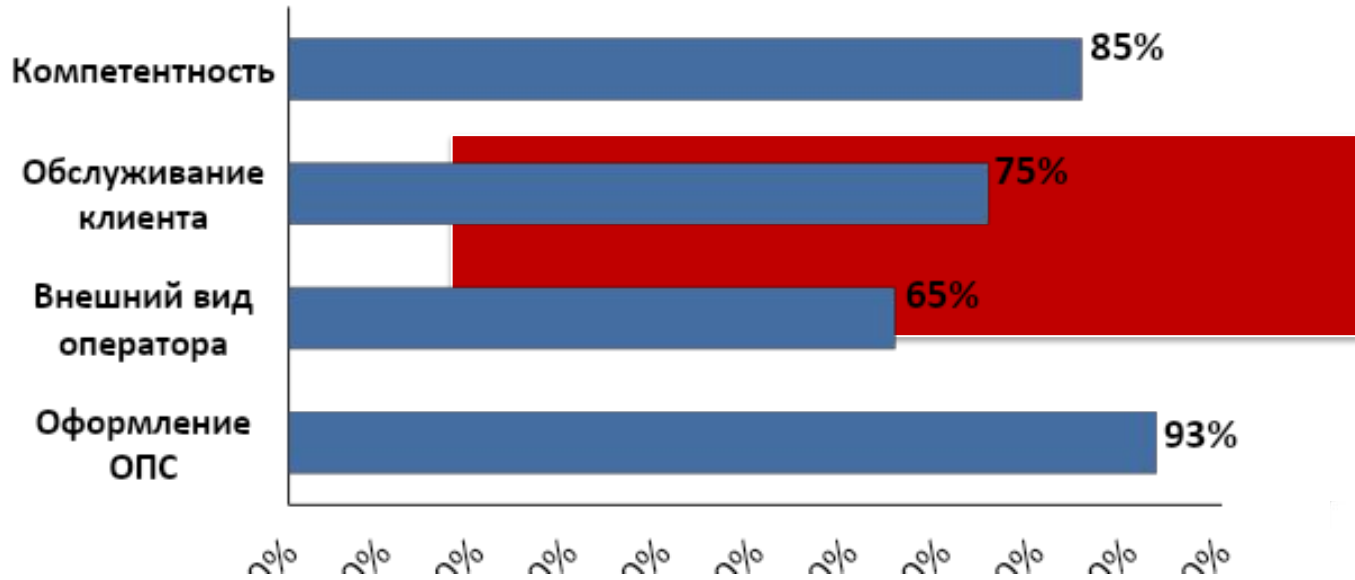
Обслуживание клиента

Внешний вид оператора

Внешнее и внутреннее оформление ОПС

Доля в
оценочном
листе **43%**

РЕЗУЛЬТАТЫ ТК



**ЗОНЫ
РАЗВИТИЯ**

ЗА ГОД МЫ НАУЧИЛИ
ЗДОРОВАТЬСЯ
100 000 ЧЕЛОВЕК

Ношение бейджа, форменной
одежды

Выявление потребностей

Предложение других услуг

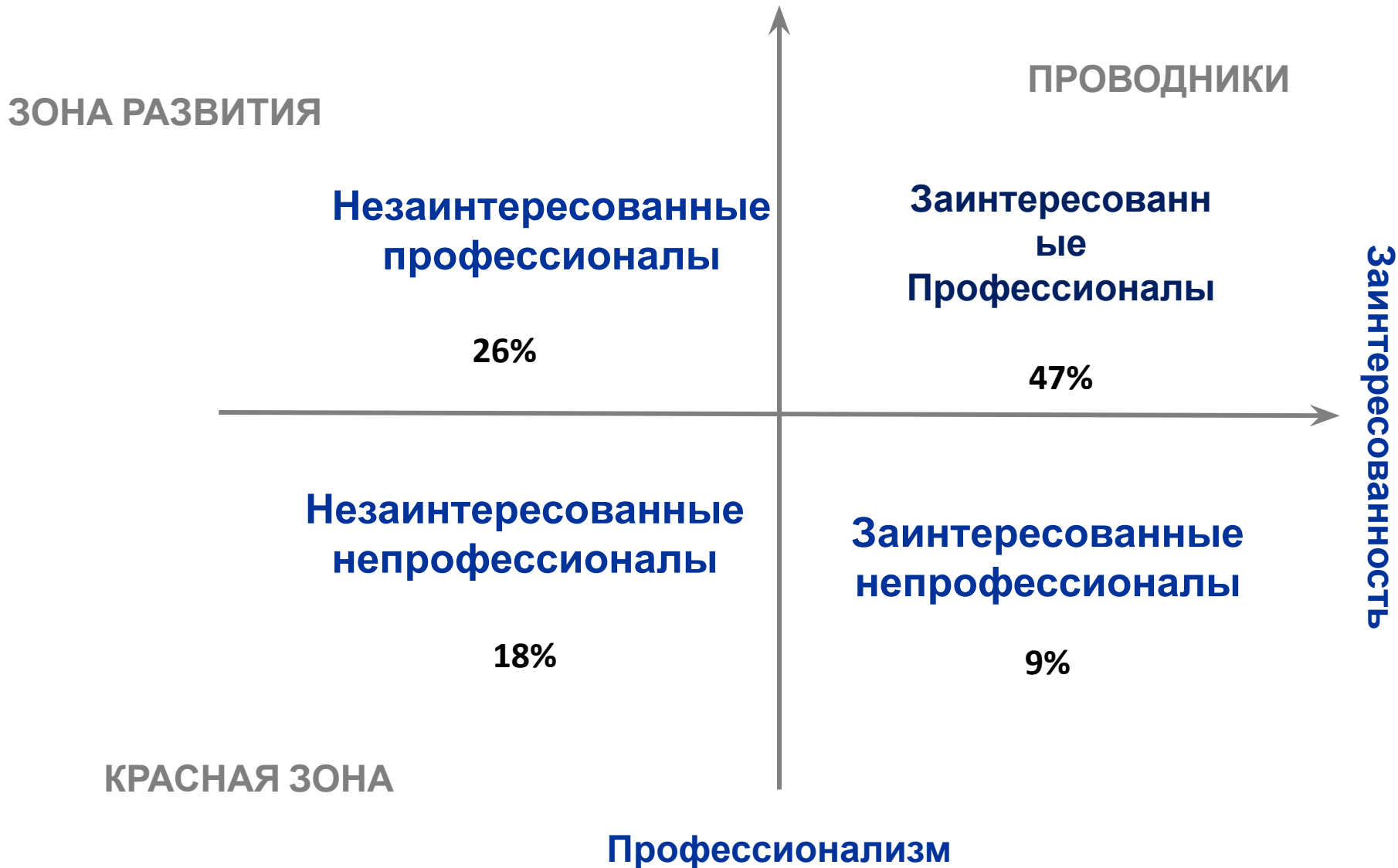
Прощание, выражение

благодарности

Возможное обслуживание



СЕГМЕНТАЦИЯ ОПЕРАТОРОВ



ПРЕТЕНЗИОННАЯ РАБОТА В СОЦ. СЕТЯХ

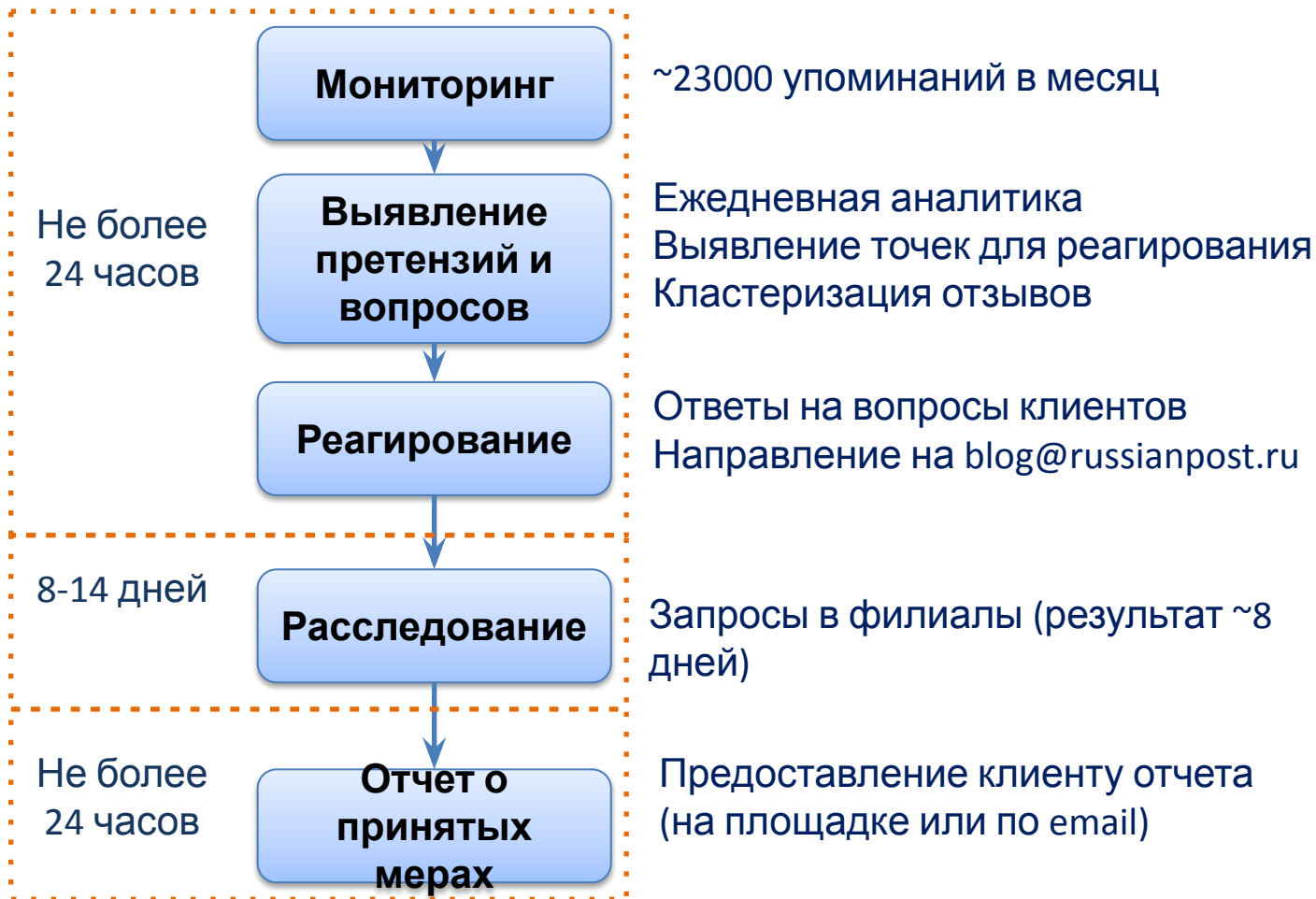


Ежедневно в базу данных отзывов о почте попадают более 400 отзывов клиентов об услугах, событиях, пресс-релизах, проблемах

КАНАЛЫ

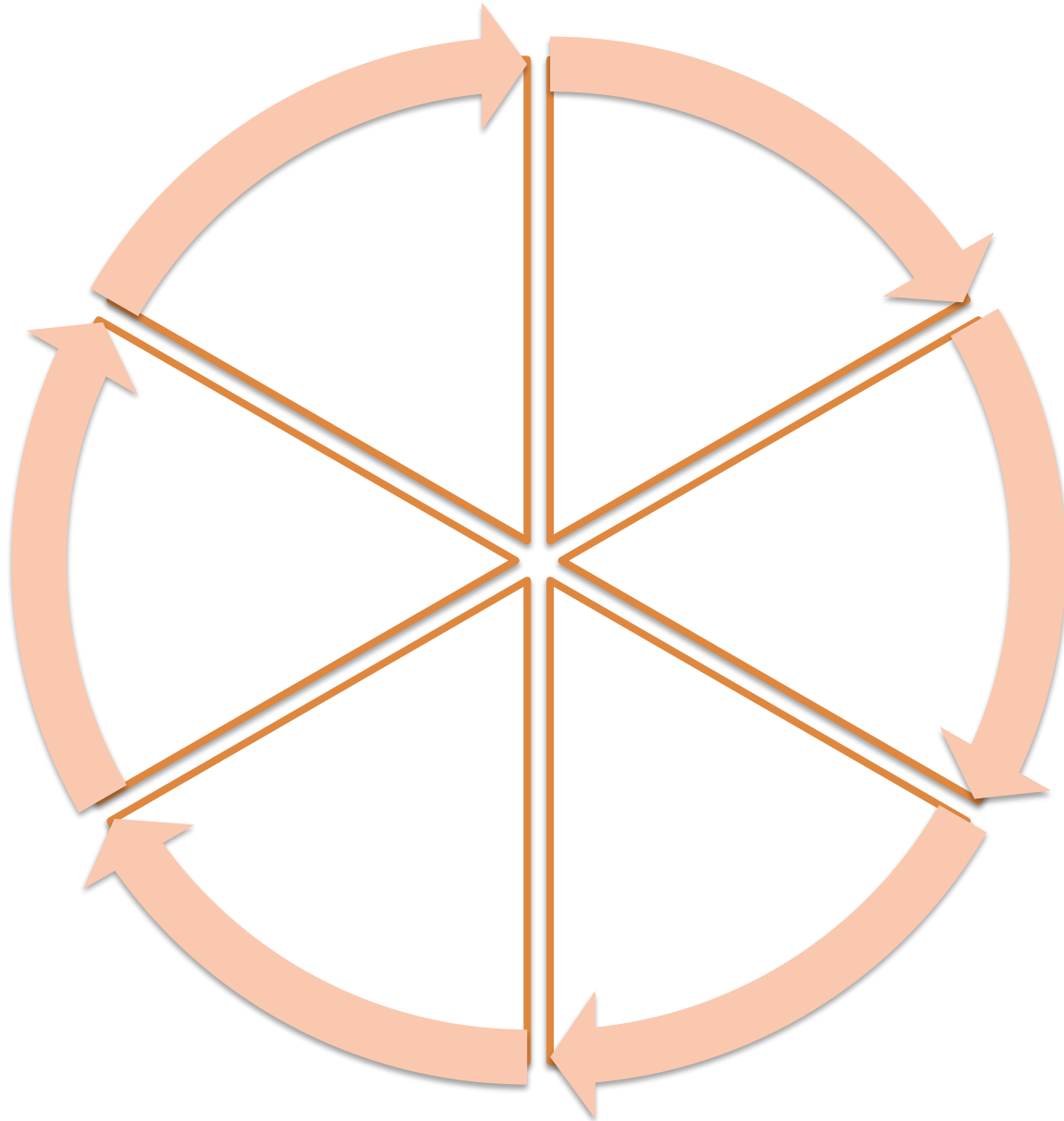


twitter



blog@russianpost.ru электронный адрес для обращений клиентов в интернете

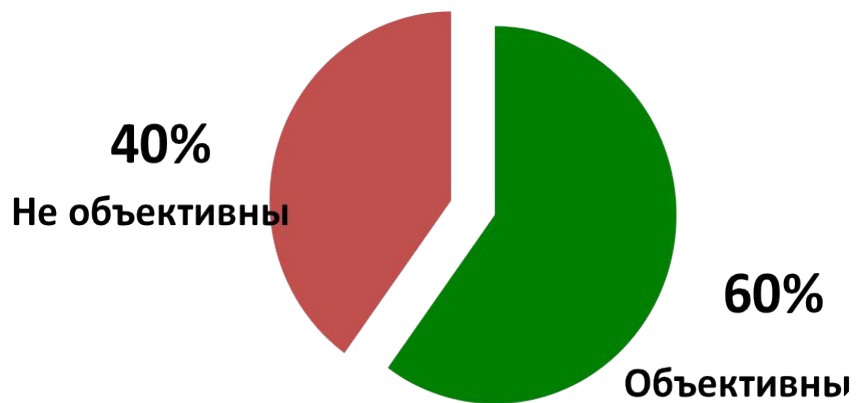
ПРОЦЕСС ОЦЕНКА ФИЛИАЛАМИ



МОТИВАЦИЯ

Установлены целевые

Объективность



Мотивация



В основе результаты проверок Таинственный

МОТИВАЦИЯ (нематериальная)

На ежегодной



Материал основного изделия:
Металл, имитация серебра и золота

ЛУЧШИЙ
филиал



ЛУЧШИЙ почтампт



ЛУЧШИЙ СОТРУДНИК



ЦЕНТР ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

ЦЕНТР ПРИНЯТИЙ РЕШЕНИЙ



В каждом филиале внедрены КОМИТЕТЫ по управлению качеством сервиса



ЦЕЛЬ

Межфункциональное взаимодействие подразделений филиалов в целях осуществления методических, регламентирующих и контрольных функций над процессами, на всех уровнях, обеспечивающее качественный сервис

СОСТАВ

ТОП-менеджмент филиала: персонал, производство, коммерция, IT

ЗАДАЧИ

- Анализ текущего качества сервиса в филиале
- Выработка и исполнение решений по устранению недостатков
- Контроль реализации проектов

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОМИТЕТОВ

**100% ТОП
МЕНЕДЖМЕНТ
А ОТМЕТИЛИ
ВАЖНОСТЬ
КОМИТЕТА**

Разработка речевых шаблонов ответа на телефонный звонок

«Точки контакта» - проработка типичных ситуаций и формат реагирования в точках контакта клиента с Почтой России

Разработка технологической карты по услугам с целью повышения качества и скорости оказания услуг

Распространение листовка «Если Вас обслуживал оператор без бейджа или не в форменной одежде – сообщите нам об этом»

Тестирование инновационных решений филиала – внедрение образцового отделения

Награждение вымпелом «Вас обслуживает лучший оператор месяца»

РЕЗЮМЕ

КОММУНИКАЦИИ



ЗНАЮ

МОТИВАЦИЯ



ДЕЛА
Ю

ОБУЧЕНИЕ



УМЕЮ



**СПАСИБО ЗА
ВАШЕ ВНИМАНИЕ!**