

**УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В АГЕНТСТВЕ
«ЗАВОДНОЙ АПЕЛЬСИН»**

**ВЫПОЛНИЛ:
СТУДЕНТ УКБД-21
ВАРЛАМОВ СЕРГЕЙ**

УЛЬЯНОВСК 2013

Немного об агентстве:

Уровень удовлетворенности потребителя важен для фирмы, так как агентство молодое и еще не имеет постоянной клиентской базы. Особенностью оказываемых услуг является то, что они обязаны удовлетворить не только требования заказчика, но и требования потребителей заказчика.



Цель агентства: лидерство по эконом. показателям через 1,5 года среди подобных агентств региона.

Задачи:

Создание постоянной клиентской базы

Создание положительной репутации агентства

Отсутствие проектов, возвращенных из-за несоответствия требованиям.



Применение методов бенчмаркинга:

Применение методов конкурентного и функционального бенчмаркинга на основе как региональных, так и российских и мировых агентств. Выбор зависит не от масштаба самого рекламного агентства, а от его успешности на рынке.

Пересмотр ценовой политики агентства по результатам исследований.

Применение бенчмаркинга должно помочь повысить эффективность фирмы и удовлетворенность потребителя в частности.



Совместное участие заказчика и агентства в разработке проекта. На каждом этапе ведения проекта, достигнутые результаты предъявляются заказчику, учитываются его пожелания, и производится корректировка в работе. Введение данного метода поможет избежать полной переработки проекта и обеспечит более качественное выполнение проекта.



Анкетирование клиента по окончании оказания ему услуг, учёт таких факторов как: качество оказания услуг, ожиданий клиента и нареканий с его стороны. Вопросы не только о проекте в целом, но и о его составных, с целью изменения структуры работы в лучшую сторону.

Первоначальную работу с клиентом осуществляет руководитель агентства, затем он «передается» руководителю проекта и всю дальнейшую работу, включая подведение итогов, ведет руководитель проекта.



Ключевые компетенции:

- Профессиональное знание своего дела
- Терпеливость и сдержанность
- Умение грамотно говорить
- Вежливость
- Внимательность



- Обеспечение быстрого доступа ко всей информации, интересующей клиента по поводу услуг – создание удобного, простого в использовании интернет-сайта. Создание службы поддержки (отвечают клиентам руководители проектов, их очередность работы устанавливается по графику)
- Предложить немного больше, чем ожидает клиент – скидка на разработку проекта или проведения акции, дополнительная приятная мелочь при разработке проекта
- Проявление профессионализма, предложение вариантов, которые могут быть лучше желания клиента.



Повышение квалификации:

Для поддержания высокого качества выполнения проектов, а соответственно и удовлетворения потребителя требуется квалифицированный персонал.

Курсы повышения квалификации помогут, как повысить знания и умения персонала, так и поддержать их на определенном уровне.

Для этой же цели можно ввести мастер-классы и тренинги, которые также будут полезны для работников. Не только по их специальности, но и по смежным дисциплинам.

Возможное введение ежегодной проверки-аттестации по профессиональным компетенциям.



Контроль и корректировка:

Постоянный контроль степени удовлетворенности клиента. Проведение опросов и анкетирования как уже состоявшихся клиентов, так и возможных. Измерение показателей ежемесячно, непредвзято и последовательно.



Работа над ошибками:

Измерение уровня удовлетворенности от выполненного проекта определенной группой или человеком и своеобразная работа над ошибками с этой группой.

Допустим:

У нас есть 2 рабочие группы, при подведении итогов опроса и рекламаций было выяснено, что нарекания связаны лишь с членами первой проектной группы. Именно с ними и нужно будет работать, для того, чтобы такие ошибки не повторялись снова.



