

Курс вебинаров

## "МАШИНА СЕРВИСА"

как построить эффективную **систему сервиса** у себя в компании и удерживать результаты после взлета, монетизировать сервис и сформировать клиентоориентированную команду.

Вы сможете грамотно считать возврат инвестиций в сервис (ROI).

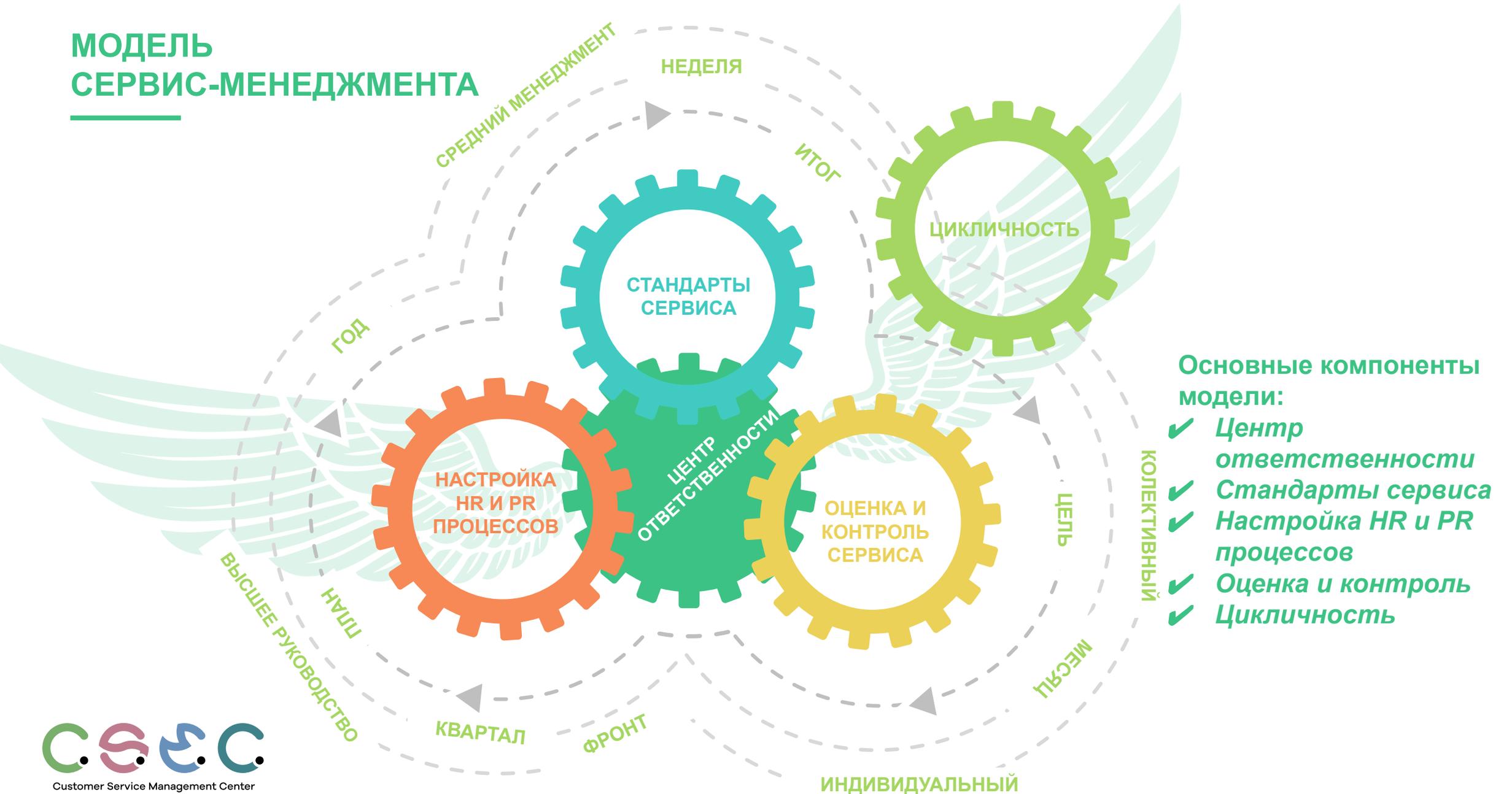


*GET YOUR SERVICE RIGHT!*

## ПОЛЬЗА РАБОТЫ С НАМИ

- ✓ Мы предлагаем простую модель сервис менеджмента «Машина сервиса», состоящую из 5-ти элементов. Данная модель объединяет лучшую мировую теорию и практический опыт Восточной Европы
- ✓ Мы проводим аудит сервис процессов в компании согласно модели «Машина сервиса». Вы можете сделать его сами: оцените свою компанию по ДАННОЙ (ссылка) методике
- ✓ Мы даем набор четких и простых рекомендаций по улучшению сервиса: от модификации стандартов сервиса, изменению методов оценки сервиса, планирования и подсчета финансовых выгод
- ✓ Мы щедро делимся образцами документов и методик. Мы знаем – выигрывает не тот, кто владеет лучшими документами, а тот, кто может по ним работать

# МОДЕЛЬ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА



## Курс вебинаров

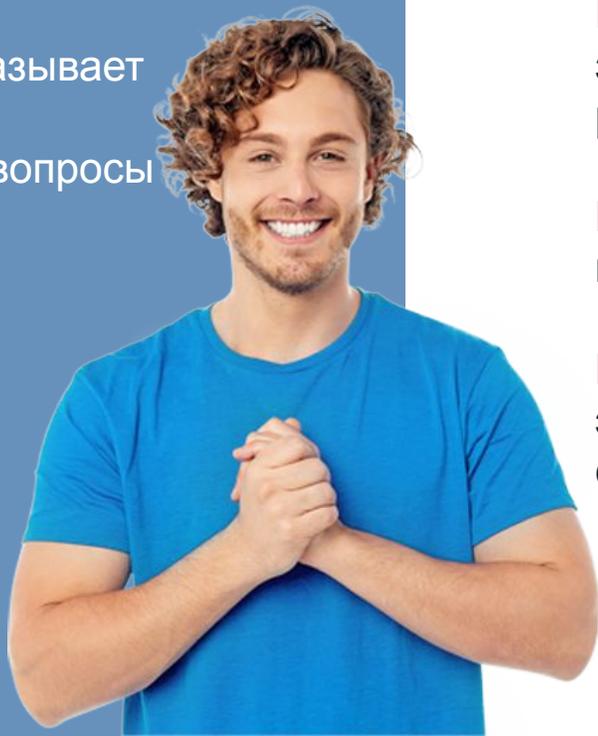


— онлайн-встреча (презентация).  
Во время веб-конференции каждый из участников находится у своего компьютера, и имеет возможность общения с ведущими в чате .

Самая популярная система обучения 2017 года.

В ходе webinar спикер показывает слайдовые презентации, участники могут задавать вопросы в текстовом чате. Видео транслируется в режиме реального времени.

Участие в webinar предполагает методическую поддержку сотрудников CSMC в течение всего обучения



## Модульный курс вебинаров «МАШИНА СЕРВИСА»



Мы предлагаем Вам пакет из **4-х вебинаров**

**Частота:** один раз в неделю, по средам

**Длительность:** 2 часа

В ходе вебинаров участники задают вопросы, получают ответы от экспертов и коллег по группе.

**Цикл домашних заданий:** после каждого модуля дается домашнее задание, проверяется и предоставляется обратная связь по результатам проверки

**По завершению каждого вебинара** участник получает ссылку на видео и презентацию.

**По завершению курса вебинаров** участники получают электронный диплом эксперта в построении эффективной модели сервис-менеджмента по методике

**GET YOUR SERVICE RIGHT!**

# ИНФОРМАЦИЯ О ПРОГРАММЕ «Машина Сервиса»

## ДАТЫ



- 31.05.2017** - Модуль 1. WOW VS Standards
- 07.06.2017** - Модуль 2. Контроль и Интегральный Индекс
- 14.06.2017** - Модуль 3. Мотивационные системы. Как платить за сервис
- 21.06.2017** - Модуль 4. Провокационный вебинар «Все против»

## ВЫГОДЫ/АКЦИИ

- ✓ **«приведи друга»** - за каждого нового приведенного участника получаете скидку 10%, чем больше участников тем больше выгод!
- ✓ С 17.05 – 19.05 будет действовать **специальная цена для “early birds”** на пакет вебинаров!

РЕГИСТРАЦИОННАЯ ССЫЛКА НА КУРС «МАШИНА СЕРВИСА»:

[https://docs.google.com/forms/d/1PZMwin8L4B01DFdA0JuApCxwNrUxAoup-g\\_3MK-hrQY/edit](https://docs.google.com/forms/d/1PZMwin8L4B01DFdA0JuApCxwNrUxAoup-g_3MK-hrQY/edit)



# Польза от курса для Вас

Вы узнаете:

## Вебинар 1

- ✓ какие существуют модели сервиса
- ✓ из чего состоит обслуживание по мнению потребителя
- ✓ как четко описать атрибуты сервиса в организации, не упустив важных составляющих
- ✓ как создать/модифицировать стандарты сервиса (с примерами и шаблонами), как внедрить стандарты

## Вебинар 2

- ✓ как организовать оценку и контроль сервиса: от создания анкет и чек листов до проведения исследований
- ✓ как составить интегральный показатель по сервису
- ✓ как посчитать выгоды от сервиса (монетизация сервиса и возврат инвестиций)

## Вебинар 3

- ✓ как разработать систему материальной мотивации для рядового персонала и менеджмента
- ✓ Какие нематериальные приемы мотивации работают в сервисе (конкурсы, поощрения, внутренний PR)

## Вебинар 4

- ✓ какие основные виды сопротивления существуют и как их преодолеть

Вы сделаете:

- ✓ Выделите основные атрибуты сервиса у себя в организации
- ✓ Создадите план-график проведения качественных или количественных исследований у себя в компании
- ✓ Создадите чек-лист для аудита внутренних процессов вашей компании
- ✓ Прочертите кривую сопротивления и план действий по процессам

Вы получите:

- ✓ Примеры анкет, сценариев, отчетов исследований для возможности использовать данные материалы самостоятельно у себя в компании
- ✓ Кейсы лучших компаний
- ✓ Примеры стандартов обслуживания и тренингов материалов
- ✓ Экспертные ответы на вопросы по построению системы сервиса и опыт участников

**GET YOUR SERVICE RIGHT!**

# WOW VS Standards

## 1



### Модуль 1.

## WOW VS Standards

*Стандартный сервис – это сервис по шаблону, от роботов, без индивидуального подхода? Или это золотой стандарт, при котором учтены и выполнены все ожидания Клиента? И стоит ли бросать все силы на WOW сервис, если не отлажены стандарты чистоты и скорости.*

*В этом модуле:*

- Разберемся, каким должен быть сервис. Чего ждет потребитель и требует менеджмент? Будет дан составляющих (атрибутов) сервиса для разных отраслей (банк, розница, кафе и рестораны)*
- Проведем краткий аудит стандартов (кем и как давно были созданы стандарты, как они работают в компании, как их улучшить/оживить/внедрить). Проведем деловую игру*
- Соберем лучшие WOW приемы обслуживания. Поищем ответ: за какой сервис готов платить клиент? Сколько стоит WOW сервис и стоит ли он того?*
- Приведем 3-5 ярких конкретных примеров из опыта реальных компаний Восточной Европы*



**Это мастерская золотых стандартов и WOW креатива**

## CHECKLIST



# Service Check & Integrity Index

2



## Модуль 2.

Контроль и Интегральный Индекс

### Service Check & Integrity index. Return Investment

*Как понять, что светлое будущее наступило? Кто и как часто должен контролировать сервис? Достаточно ли данных программы Mystery Shopping и NPS – или это «средняя температура по больнице». На что тратит маркетинговый бюджет?*

В этом модуле:

- Назовем виды количественных исследований (опросы, аудиты, др), которые используют лучшие компании. Перечислим требования и параметры таких исследований
- Вспомним о качественных исследованиях (фокус и рабочие группы, интервью, клиентские клубы), которые незаслуженно забыты в сервисных стратегиях некоторых компаний. Назовем требования к ним.
- Проведем мозговой штурм по альтернативным методам оценки сервиса (интернет источники, каналы жалоб и др.)
- Обсудим формулу интегрального индекса по сервису (включает все данные по сервису из разных источников)
- Назовем основные выгоды от роста сервиса для всех сторон: клиенты, рядовые сотрудники, менеджмент (департаменты персонала, маркетинга, операционный и др).



**Что правильно измеряется, то системно улучшается**



### Модуль 3.

Мотивационные системы. Как платить за сервис.

## Service Motivation Systems

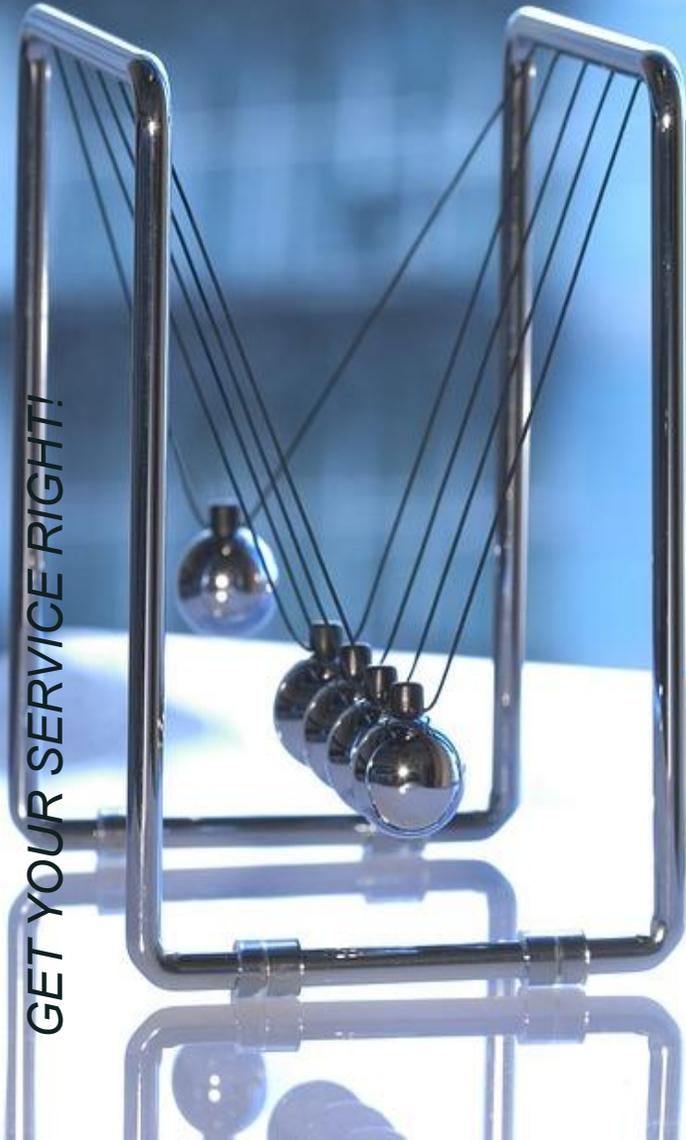
*Нужно ли поощрять персонал за хороший сервис? И как – деньгами или нематериально? Как построить сервисную систему мотивации, чтобы поддержать уровень обслуживания на высоком уровне*

В этом модуле:

- Оценим уровень сервиса, за который стоит платить. 80 или 100% сервиса заслуживают премий и бонусов?
- Обсудим материальную мотивацию. Сколько платить рядовым front сотрудникам, сколько – менеджерам среднего и высшего звена, когда начинать выплаты, как объективно оценить вклад сотрудника в сервис
- Перечислим нематериальные виды мотивации: звания, грамоты, похвалу, публичное признание, конкурсы и возможности для карьеры и многие другие. Приведем примеры использования этих приемов в улучшении сервиса.
- Вспомним о внутреннем PR и пропаганде сервиса как мощном нематериальном стимуле
- Поговорим о лояльности персонала как условию лояльности клиентов
- Приведем примеры систем мотивации в разных компаниях



Лояльный сотрудник передает лояльность Клиенту



# All against customer service.

## 4



### Модуль 4.

#### Провокационный вебинар «Все против»

#### **Everyone against customer service**

*Почему нет хорошего обслуживания, когда все процессы построены верно? Почему персонал морщится и отворачивается на Ваши призывы и инициативы?*

В этом модуле:

- Обсудим такие популярные виды сопротивления, как «Тихий саботаж», «Я и так хорошо работаю», «За эти деньги еще и улыбаться», «Любимая игрушка», «Хозяин своего дела».
- Проанализируем причины сопротивления: процессы ИЛИ человеческий фактор. Определим, как изменить процессы ради снижения сопротивления (напр., график и условия работы, ассортимент, время обслуживания и др)
- Определим пути работы с сопротивлением из за человеческого фактора. Назовем перечень действий менеджера, снижающих сопротивление уже в течение первого месяца (встреч и с персоналом, вовлечение в принятие решений, dream team, мозговые штурмы, тираж позитива и др.)



**Вовлечение сотрудников и улучшение процессов растопят любое сопротивление**

# Принять участие в курсе вебинаров просто!

## Для этого Вам надо

- ✓ Зарегистрироваться на курс вебинаров «Машина Сервиса»:  
Вы проходите по ссылке и заполняете регистрационную форму:  
<https://goo.gl/forms/M03IPC0B6svOBQyB3>  
В ответ Вам на почту приходит подтверждение регистрации
- ✓ Оплатить удобным для вас способом участие в webinar
- ✓ После оплаты Вам на почту приходит инструкция по работе с вебинарным порталом:
  - ссылка для подключения
  - даты курса и сроки выполнения домашних заданий
  - файл с содержанием курсаУчебные материалы Вам высылаются накануне подключений
- ✓ По окончании обучения каждому участнику будет предоставлен электронный диплом о прохождении курса



**GET YOUR SERVICE RIGHT!**



MTI

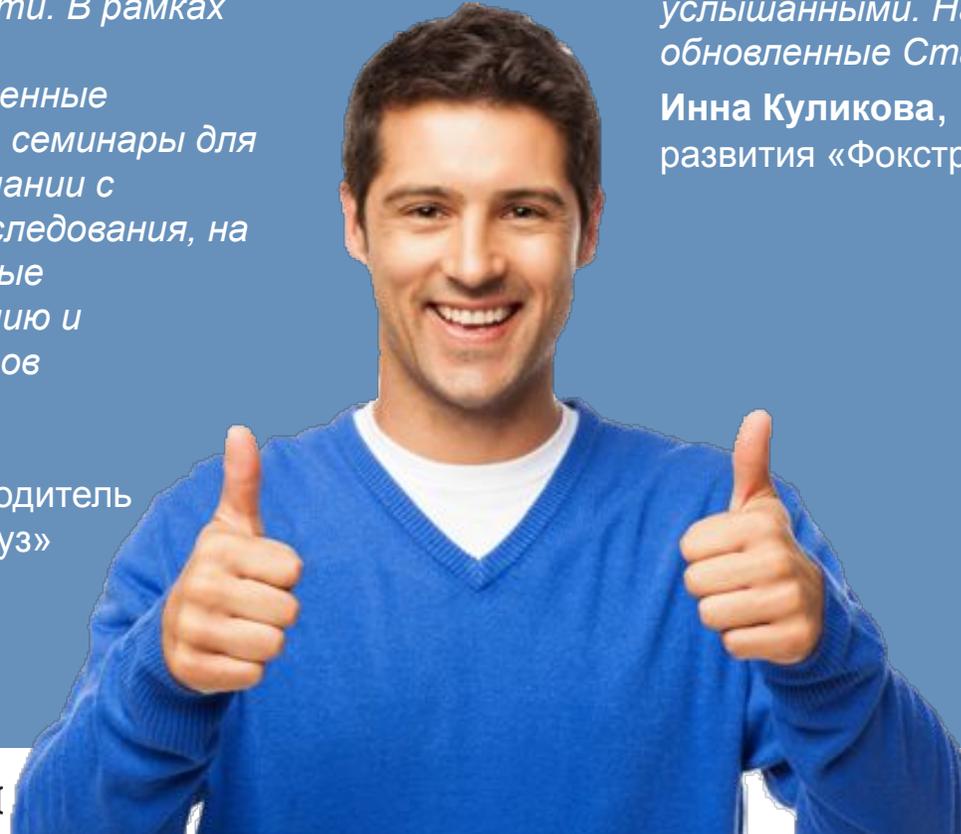


# ОТЗЫВЫ



*Под руководством Елены Цысарь – партнера/руководителя консалтингового направления 4Service Group был проведен ряд проектов по оценке качества обслуживания клиентов сети. В рамках договора были выполнены количественные и качественные исследования, проводились семинары для высшего руководства компании с презентациями итогов исследования, на основе которых даны ценные рекомендации по построению и преобразованию стандартов обслуживания.*

**Евгения Мишенина**, Руководитель Службы Сервиса «Кофе Хауз»



*Мозговые штурмы и семинары были проведены в кратчайшие сроки с максимальным результатом и максимальной включенностью.*

*Руководитель проекта Елена Цысарь великолепно держит группу, не дает «рушить» структуру, при этом участники ведут себя достаточно открыто и чувствуют себя услышанными. На основании всех работ были созданы обновленные Стандарты сервиса.*

**Инна Куликова**, руководитель департамента обучения и развития «Фокстрот»

*Елена - суперпрофессионал своего дела, умеющая на 100% разбираться в нуждах и потребностях заказчика. Я на 80% отношу блестящие результаты проекта разработки и внедрения стандартов обслуживания НПА в торговых центрах Amway в России на роль самой Елены в этом проекте*

**Сергей Немировский**, Business Development Executive at Amway LLC

**METRO**

CARLO PAZOLINI

**GET YOUR SERVICE RIGHT!**

# The Customer Service Machine



**The Customer Service Machine** — это модульная обучающая программа, с системой практических заданий и последующей сертификацией. Это академичность, гибкость, креативность, эмоциональность и легкость подачи

*Программа проводится аудиторно (32-40 часов) или он-лайн*

Сочетание двух составляющих сервиса: жесткой управленческой структуры и человеческих эмоций — особенность данной программы.

Основополагающей идеей курса является **модель сервис - менеджмента** и ее пошаговое внедрение в организации. Это машина управления сервисом, механизм достижения сервиса и его удержания, фиксации на стабильном уровне — и, в итоге, получение от него экономических выгод.



**Модуль 1.** Сервис и его атрибуты/составляющие. Базовые и идеальные ожидания потребителя, лояльность клиента. Выгоды и возврат инвестиций от сервиса

**Модуль 2.** Стандарты обслуживания: алгоритм и методы разработки. Основные требования к оформлению стандартов: дизайн, подача. Внедрение стандартов обслуживания. Типичные возражения при внедрении стандартов

**Модуль 3.** Настройка внутренних HR, PR процессов. Персонал как ресурс обеспечения сервиса. Мифология и пропаганда сервиса

**Модуль 4.** Методы оценки и контроля сервиса. Качественные, количественные исследования: методология, инструментарий, отчетность. Работа с жалобами и др. Интегральный показатель по сервису

**Модуль 5.** Цикличность и этапы сервис менеджмента. Как обеспечить и удержать результат. Управление по целям. Коллективная и индивидуальная работа с сервисом. Соппротивление персонала и методы его преодоления. Построение стабильной системы сервиса.



Customer Service Management Center

# GET YOUR SERVICE RIGHT!



**КОНТАКТЫ:**

+7 925 0461162

[info@service-manage.org](mailto:info@service-manage.org)

<http://service-manage.org>

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ ССЫЛКА НА КУРС «МАШИНА СЕРВИСА»:**

<https://goo.gl/forms/M03IPC0B6svOBQyB3>