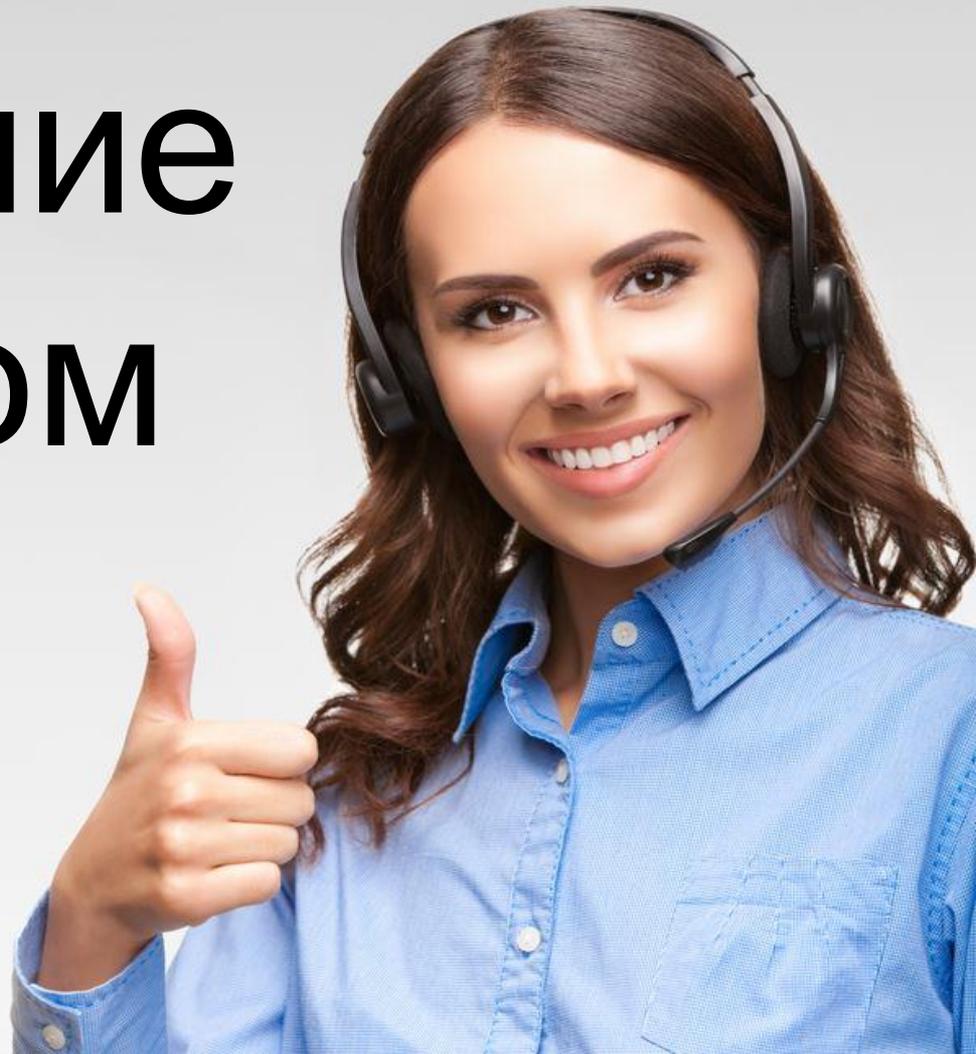


Управление качеством

Краткий экскурс

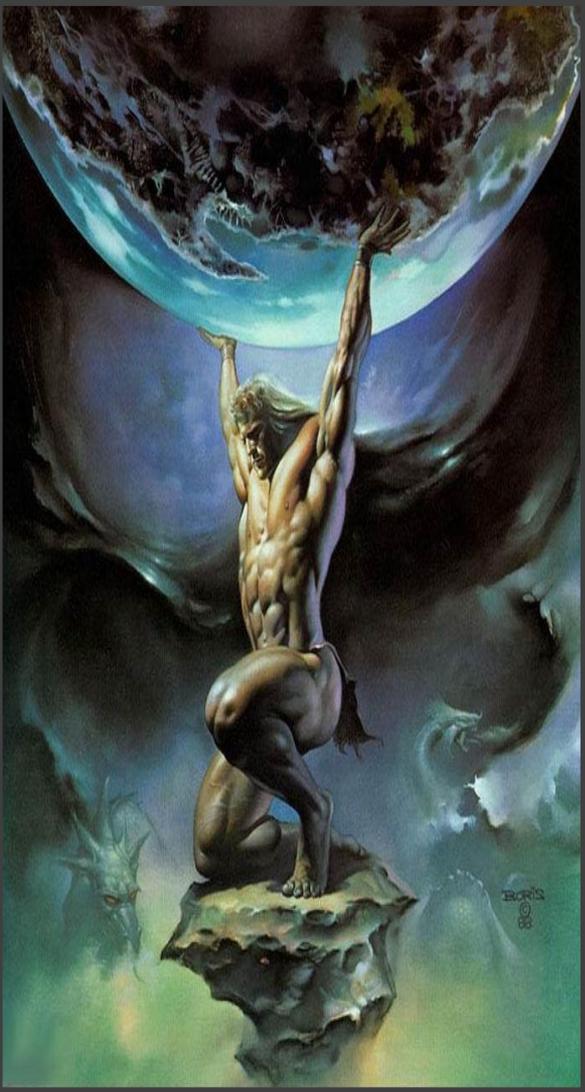
Лежнев М.А. vk.com/makslezhnev





Содержание

- 1.** Контроль качества – опора бизнеса.
- 2.** Создание собственной СКК (Службы Контроля Качества).
- 3.** CRM-система – связующее звено.
- 4.** Что дальше? Кайдзен!
- 5.** Кейсы.
- 6.** Полезная информация.



**«Контроль качества –
опора бизнеса».**

ПОЧЕМУ?



Если вам наплевать на клиента, вашим сотрудникам будет еще больше наплевать.

**Недовольные клиенты
– проблема для
бизнеса!**



**Поэтому найти косяки в
работе – жизненно важная
задача для любого
бизнеса!**

Служба контроля качества (СКК)



Работа с обращениями клиентов и помощь в трудных вопросах.

Фактически, все клиенты вам уже чего-то стоили. Вы потратили деньги на рекламу. Вам нужно «горячему пирожку» - клиенту - дать индивидуальную консультацию и поддержку. Иначе вы потратили деньги зря.

Контроль качества работы всех магазинов и отделов, инициация улучшений и исправления «косяков».



Создание собственной СКК

Точка продаж

Телефон для

СВЯЗИ
Call-центр

Скрипты

Чек-листы

Анализ статистики



Создание собственной СКК

NPS (англ. Net Promoter Score) — индекс лояльности, оценивающий готовность к повторным покупкам (NPS = % сторонников — % критиков).

- *Все ли понравилось?*
- *Чего не хватило?*
- *Каких брендов не хватило?*
- *Порекомендуете ли вы нас?*

SLA (Service Level Agreement) - % ответов в указанный интервал времени (например, 80% вызовов было обработано в течение 20 секунд).

First Call Resolution (FCR) или коэффициент решения проблемы (или вопроса клиента) при первом обращении.

CRM-система – связующее звено СКК

CRM-система (*англ. Customer Relationship Management*) - информационная система автоматизации взаимодействия с клиентами путём сохранения информации и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процедур и последующего анализа результатов.

Наличие единого хранилища информации

Использование всех каналов взаимодействия

Постоянный анализ собранной информации



zendesk



usedesk^o



Масааки Имаи

Что дальше? Кайдзен!

Кайдзен (**Kaizen**, яп. непрерывное улучшение) , подробно описанный в книге «Кайдзен. Ключ к успеху японских компаний» - это постоянные небольшие улучшения, которые обычно не требуют больших затрат, но постепенно ведут к существенным улучшениям результатов. Кайдзен охватывает все процессы в организации, вовлекая в процедуру совершенствования персонал. За крупную оптимизацию отвечают руководители, за улучшение отдельных процессов — сотрудники.

Принципы Кайдзен

Клиентоориентированность

Командная работа

**Самодисциплина и
самосовершенствование**

Открытое обсуждение

Предложения по улучшению

Стандартизация



Служба контроля качества (СКК)



CRM



Кайдзен



PROFIT!



Кейсы



Концентрация ресурсов

Отдел Контроля Качества –
отдельное массовое направление

Фильтрация в целях ускорения
работы и рационального
расходования средств



Кейсы



Было - оператор только фиксирует, а потом отправляет на «поддержку».

Стало – самостоятельность сотрудников. Теперь 90% любого обращения решаются «здесь и сейчас». (**высокий** FCR)



Кейсы



Детский мир
С Е Т Ь М А Г А З И Н О В

CRM- система, фиксирующая комментарии к обращениям (интересно/не интересно).
Обязательный контроль минимум раз в месяц.

Соблюдение показателей в Call-центрах. Сервис левел должен быть равен 80. (меньше – хуже сервис, больше - «заливание деньгами»).

Калибровочные сессии для устранения разночтений и недопонимания.

Упрощение коммуникаций между разными отделами.



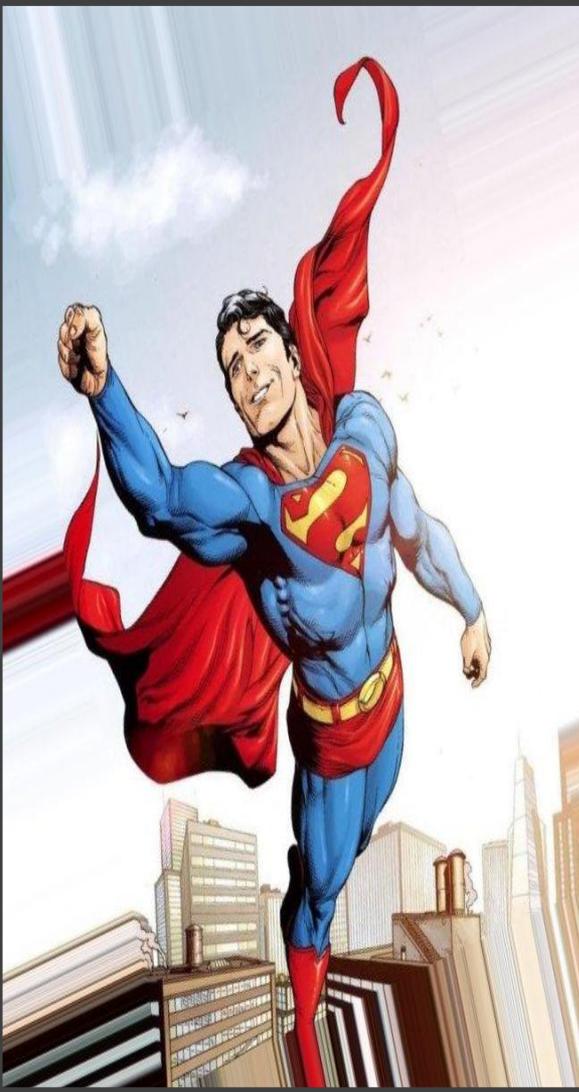
Полезная информация

Лучше изменить сто вещей на один процент, чем попытаться улучшить одну вещь на сто.

Помните правило Парето, гласящее, что лишь 20% покупателей дают вам 80% прибыли.

P.S. Но если все же Ваши сотрудники «самые-самые», они могут побороться за премию «Хрустальная Гарнитура», плюс там есть интереснейшие кейсы по решению задач клиентов.





Полезная информация

Если рыночная ситуация требует
«рывка» и быстрых перемен...

...ознакомьтесь с разработанной Элияху
Моше Голдраттом Теорией ограничений
(ТОС — Theory of Constraints) в
книге «Цель» (Goal)

**Элияху Моше
Голдратт**
(1947 -2011)



Концентрация усилий позволяет
добиваться чрезвычайно быстрых
результатов (2-3 месяца).

Спасибо за внимание!

