

Стандартизация и качество

«...если я знаю, каким будет завтра и начну это делать сегодня, то я выиграю у конкурентов»

Александр Ларьяновский,
управляющий партнер онлайн-школы
английского Skyeng

Трансформация рынка конкретной услуги.

Три стадии, которые любая услуга проходит
в своем развитии:

- 1) уникальность;
- 2) стандарт;
- 3) коробочное решение

Стадия 1. Уникальность

Услуга:

Приготовление еды/напитков

Стрижка

Маникюр

Лечение больного

Обучение

Ремонт

И т. п.

ЗАВИСИТ ЦЕЛИКОМ
И ПОЛНОСТЬЮ ОТ
ИСПОЛНИТЕЛЯ

Пример:

Медицина!

- Любому человеку захочет пойти к врачу, которого он знает хорошо сам или которого порекомендовали
- Мы хотим быть уверены в том, кто оказывает нам медицинскую услугу
- Результат услуги зависит от врача

Стадия 2. Стандарт

- Получаете ли вы каждый раз то же самое качество ?
- Знаете ли вы до начала оказания услуги, какой она будет?
- Знаете ли вы наперёд, сколько это будет стоить и сколько времени займёт?
- Качество зависит от исполнителя?

ДА! →

Услуга
стандартизована.

Пример

KFC

- Вкус острых крыльев или твистера никак не зависит от повара
- Ты всегда знаешь, что получишь
- Знаешь, сколько это будет стоить
- Знаешь, когда получишь

Стадия 3. Коробочное решение- -то, к чему стремится рынок услуг.

Человек не
особо нужен

Машины и
компьютеры
выполняют
работу человека

Услуга
становится
своего рода
товаром

Пример:

Кофемашина

- Приобретая кофемашину, мы отказываемся от услуг бармена
- Получаем то, что нам нужно нажатием кнопки