

# 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