

Механизм организации контактной зоны в сфере сервиса

Гринь Анастасия, 462 ГФ

Основные понятия

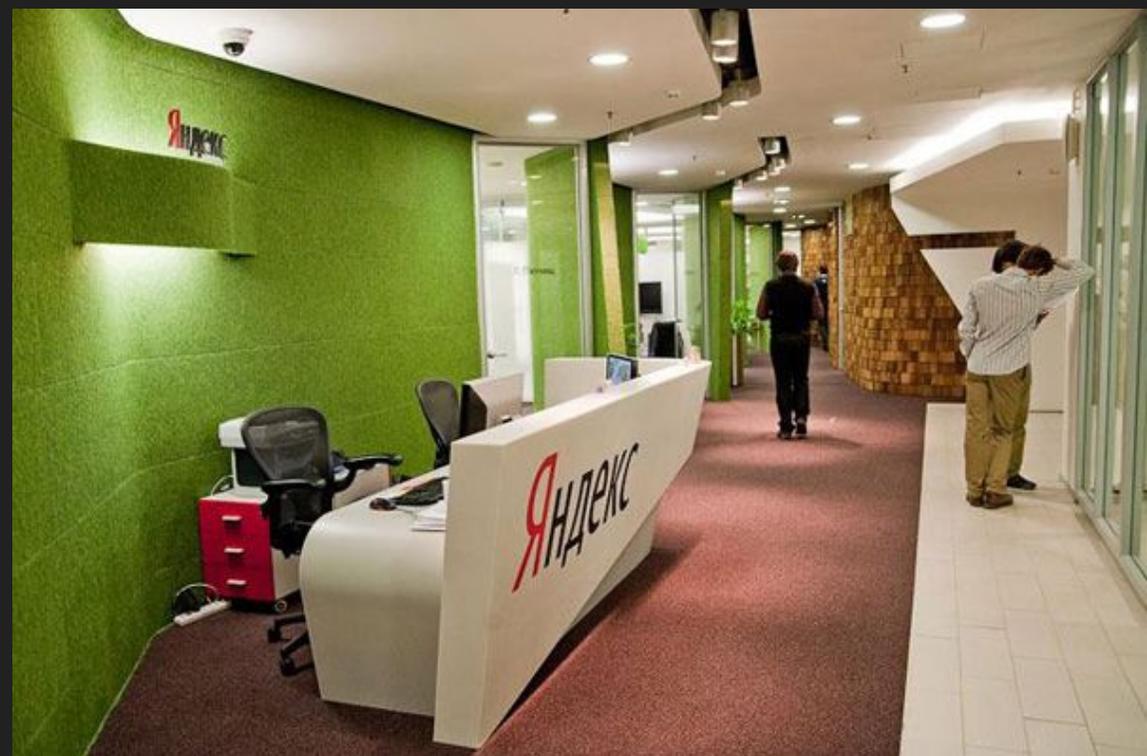
- В ходе обслуживания производитель, обслуживающий конкретного потребителя, и сам потребитель взаимодействуют в рамках определенной контактной зоны, которая в разных видах сервиса и на разных предприятиях неодинаково организована, имеет разные масштабы, действует в различной обстановке.

- Отсюда - контактная зона - это пространственная среда, в которой находятся специалист по сервису (исполнитель обслуживания) и потребитель.
- Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать, приобрести услуги для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли.
- Исполнитель - организация, независимо от её формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

- Между ними в контактной зоне происходит либо оказание услуги, либо как в сфере туризма – ее выбор, заказ и оформление договора.
- Для того чтобы заказчик остался доволен исполнением услуги, обслуживанием и конечным результатом, необходимо не только правильно оформить контактную зону для удобства клиента, но и верно пользоваться имеющимся пространством и обстановкой. Но чаще всего самую главную роль в «оформлении» контактной зоны играют личностные и профессиональные качества работника (исполнителя) контактной зоны.

Организация контактной зоны

- Есть мнение, что дизайн офиса – лицо фирмы, поэтому необходимо все детали оформления продумывать до мельчайших подробностей.





- Приемная - первичная репрезентативная зона, где демонстрируется сотрудникам и посетителям культура компании.
- Зона ожидания. Здесь посредством качественного дизайна должно оказываться уважение посетителям, они могут видеть здесь культуру компании, ее символику, тем самым запоминая эти особенности в процессе ожидания. Однако, ожидание - непреднамеренное действие, и его следует сводить к минимуму.

Качества работника

- **Необходимые личные качества работника контактной зоны**
- Таким же важным аспектом, как оформление контактной зоны и внешности работника сервиса, является и его поведение. Он должен обладать необходимыми профессиональными навыками и уметь правильно общаться с клиентом.
- Какими же основными качествами должен обладать работник контактной зоны:
 - *Доброжелательность и радушие*
 - *Приветливость, вежливость*
 - *Сдержанность, тактичность*
 - *Умение пользоваться улыбкой*

Алгоритм поведения

- Поведение человека, как сложное, многогранное явление, включает в себя оценку ситуации общения, прогноз её развития и выработку ответного действия. Так, взаимодействуя с посетителем, работник контактной зоны решает ряд профессионально-этических задач, например:
 - - оценку своей осведомленности о запросах клиента;
 - - выбор способа подхода к нему (установление контакта);
 - - определение своей линии поведения в целом.

Кодекс профессиональной этики

- Требования профессиональной этики работников обслуживания фиксируются в специальном документе (кодексе).
- - Каждый заказчик должен почувствовать, что ему искренне рады.
- - Каждый посетитель - потенциальный заказчик.
- - Приветливый взгляд, добрая улыбка в сочетании с деловым поведением создают дружеский контакт и облегчают обслуживание.
- - Внимательность работника - одно из основных условий благоприятного морально-психологического климата в офисе. Невнимательность - наибольшее зло во взаимоотношениях с заказчиком.
- - Ничто так не травмирует психику, не удручает и не ожесточает, как равнодушие, пренебрежительное отношение к человеку.
- - Умейте владеть собой, проявлять выдержку и терпение. Берегите себя, не позволяйте себе чрезмерно раздражаться.
- - Отвечайте на грубость выдержкой и вежливостью

- Как правило, обслуживание заказчика при оказании услуг включает:
- изучение потребности;
- выбор варианта исполнения услуги;
- оформление заказа на услугу;
- исполнение услуги;
- получение оплаты за услугу.

Заключение

- Работник контактной зоны, как режиссер, организует все элементы процесса обслуживания, согласовывает их между собой, в частности свои действия с действиями других работников и клиентов. Работник контактной зоны должен уметь представить процесс обслуживания как небольшой спектакль, приносящий удовольствие и удовлетворение как клиенту, так и ему самому.

Противопоказания

- В то же время работнику сервиса абсолютно противопоказаны:
- • грубость, бестактность, невнимательность, чёрствость;
- • нечестность, лицемерие;
- • воровство, жадность, эгоизм;
- • болтливость, разглашение приватной информации о клиентах, обсуждение с кем-либо их недостатков и слабостей;
- • неуступчивость, желание взять верх над клиентом, подчинить его интересы своим, быстро реагировать, удерживая в зоне внимания сразу несколько человек.