

# Удовлетворение потребителей в компании «Мунель»



## **О компании**

- Компания «Мунель» - динамично развивающаяся фирма с опытом работы на российском мебельном рынке с 2003 г.
- Количество работников составляет 300 человек.
- Руководство осуществляется директором и заместителем директора;
- Цель компании: создание качественной коммуникации в компании.

## **Проблемы коммуникации:**

- Сложность содержания сообщения (связанные с речью, словами, жестами, телодвижениями);
- Непривычность и сложность формы сообщения;
- Проблемы со средствами передачи сообщения;
- Плохая обратная связь;
- Запаздывание информации.

## ***Построения системы средств внутрикорпоративных коммуникаций:***

- **Разъяснение стратегии развития компании, нововведений и изменений.**

При помощи системы коммуникаций компании до сотрудников доводятся стратегические установки компании - разъясняется смысл и направление ее движения, а также суть и характер различных нововведений. Также средства коммуникаций могут служить и источником обратной связи о результатах проводимых изменений в бизнесе компании.

- **Информирование персонала.**

Одной из основных и наиболее четко понимаемых функций средств коммуникаций является информирование персонала по широкому кругу вопросов как внутрикорпоративной, так и отраслевой жизни.

- **Развитие профессиональной мотивации персонала**

Информация из средств коммуникаций должна способствовать повышению профессионального престижа, общей профессиональной мотивированности.

- **Формирование  
внутрикорпоративного образа  
компании.**

Внутренний образ компании в очень большой степени формируется средствами внутрикорпоративных коммуникаций.

## Контроль и корректировка

- Как известно, один довольный клиент сообщает о своем позитивном опыте 4-м людям, зато 1 недовольный клиент расскажет о своем негативном опыте в среднем 11-ти людям в своем окружении.
- Поэтому стоит контролировать отзывы клиентов о работе компании.
- Из методов контроля в нашей компании используются: «Книга отзывов и предложений», устные замечания клиентов сотрудникам, анкетирование в точках продаж.