



# Новые технологии внедрения сервиса. Как измерить результаты эффективности сервиса.

Спикер: Альбина Логачева, собственник компании «Секреты сервиса», эксперт по сервису, бизнесконсультант



### Построение системы клиентского сервиса

Анализ

Разработка

Внедрение

Контроль

### Анализ. Диагностика сервиса.







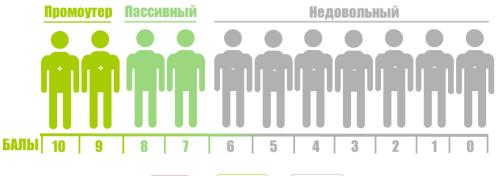
### **Анализ.** Диагностика сервиса на всех этапах работы с гостем.

- 1.Понятность бренда. На сколько Ваша ЦА понимает о чем Вы. Четкое позиционирование санатория. Тот ли гость к Вам приезжает? Интервью гостей.
- 2.Анализ базы клиентов. АБС, х,у,z.
- 3. Анализ корпоративной культуры, внутренний NPS.
- 4. Анализ причин от клиентов, которые больше не вернулись.
- 5.Возможность Вашего сайта быть найденным в интернете. Поисковая оптимизация.
- 6. Аудит сайта логистика на сайте.
- 7.На каких врачей едут к Вам в санаторий. На какие услуги.
- 8. Звонок в санаторий работа менеджеров, администраторов.
- 9. Заселение гостей. Работа с очередью.
- 10. Работа с отзывами гостей.
- 11.Логистика в санатории, на сколько гость пройдет Ваш «квест».
- 12.Внешний вид персонала, ресепшен, регистратуры.
- 13. Автоматизация в санатории: электронные ключи, видеонаблюдение, мобильное приложение.
- 14.Стандарты питания и уборки.

#### Понимание клиента

Регулярные внутренние исследования (в целом по компании и с точки зрения конкретного подразделения)

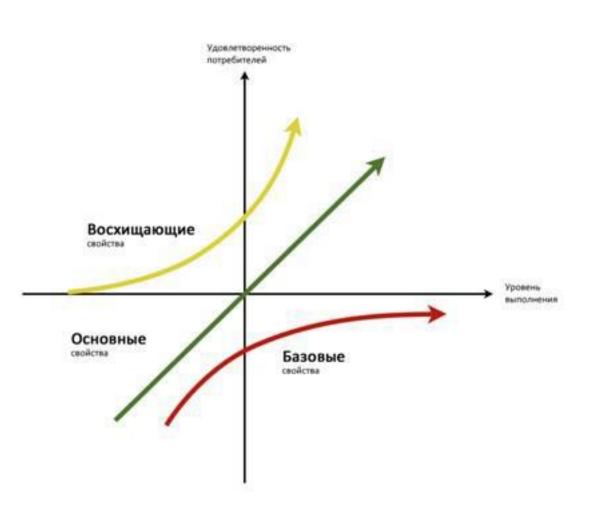
- •Исследования «удовлетворенности нами»
- NPS(Net Promoter Score)







#### Превосходить ожидания



С начала 2000х: фокус на ярком опыте, значимом переживании. Важно: обнаруживать Wow-эффект, предсказывать не просто «удовлетворение», а восторг\*!

Классическая иллюстрация модели Кано-сервис авиакомпаний:

Соответствие расписанию — Базовое свойство
Теплые обеды —Основное свойство
Ночное оформление
(Эмирэйтс)—Восхищающее свойство

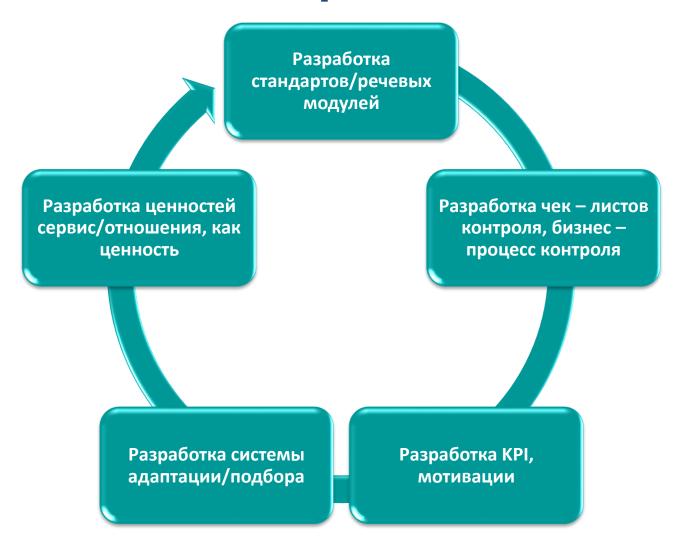
### Экономика впечатлений



**Кастомизация** — индивидуальный продукт, услуга. Адаптация массовой услуги под запросы конкретной ЦА. **Коммодитизация** — услуга, продукт, как у всех. Потеря индивидуальности, обезличивание услуги.



### Разработка



СЕКРЕТЫ СЕРВИСА

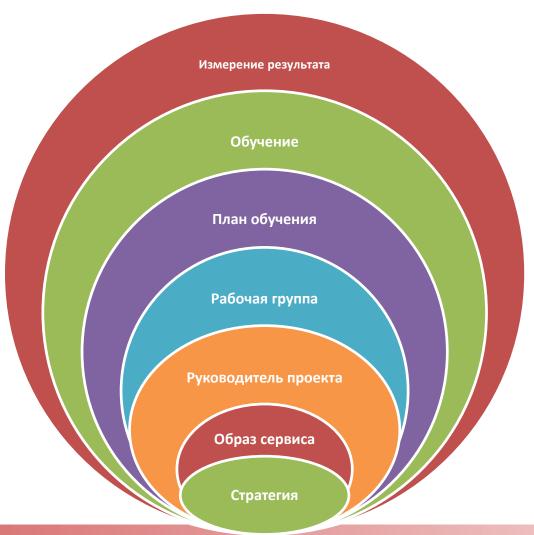


### Технология 7 шагов внедрения

- 1.Стратегическая сессия с ТОП-менеджментом
- 2.Создание сервисного комитета во главе с Генеральным директором
- 3. Руководитель проекта изнутри
- 4.Обучение Руководителей на местах
- 5. Оценка всех сотрудников по шкале сервиса
- 6.Обучение ВСЕХ сотрудников по фирменной технологии
- 7. Измерение результатов программы



### 7 шагов внедрения



СЕКРЕТЫ СЕРВИСА



### 4 кита сервиса



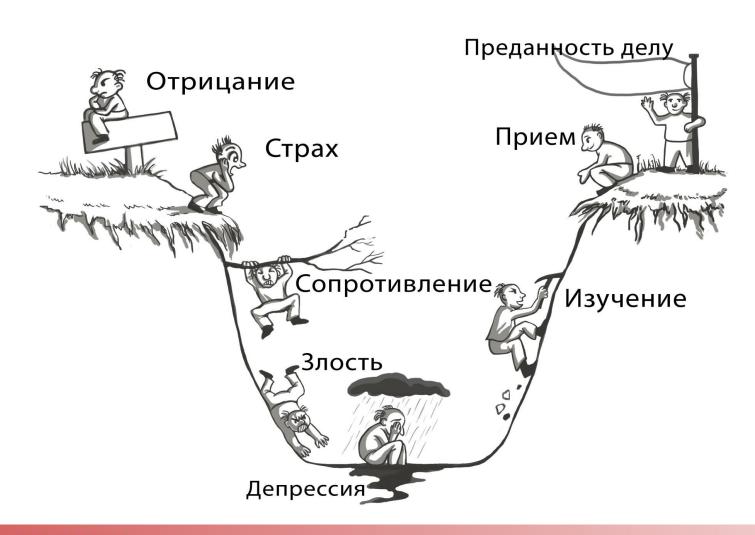
СЕКРЕТЫ СЕРВИСА

### Стандарты в виде скрайбинга





### Реакция на изменения Внедрение стандартов



#### Оценка сотрудников Как понять сервисный сотрудник или нет?





# Ввод в должность новых сотрудников. Адаптация.







### Сотрудников обучают лучшие сотрудники



- + Говорят на одном языке с сотрудниками
- + Развиваются сами
- + Становятся проводниками изменений



### Внедрение



Аудиторное обучение



Мотивацион ные собрания сервисного комитета



Обучение на рабочем месте/обучение наставников









# Ваши сотрудники относятся к гостям так же, как Вы относитесь к ним.

Стоимость содержания нелояльных сотрудников очень высока.

## Забота, Уважение, Внимание к сотрудникам

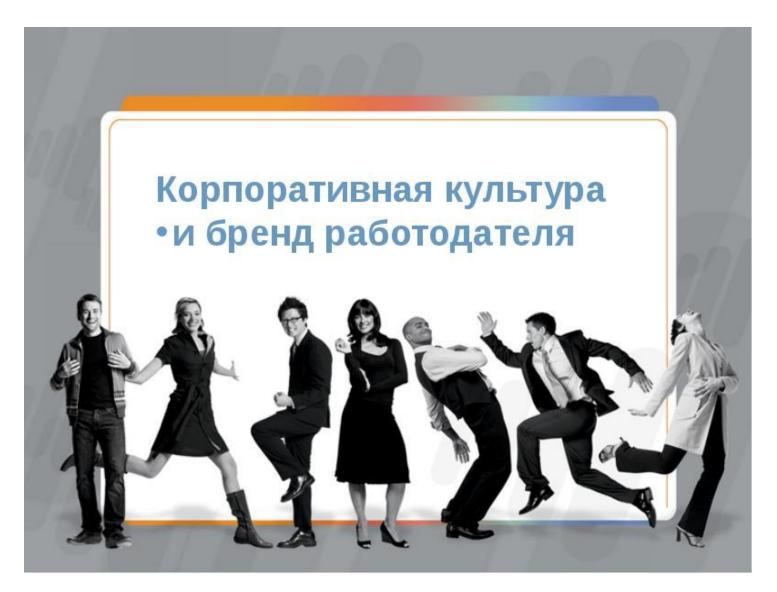












### Объявления

Уважаемые участники команды!!!!!

УБЕДИТЕЛЬНАЯ ПРОСЬБА!!!!!

КРОМЕ «ПРОДУКТОВ» СОБСТВЕННОГО ПРОИЗВОДСТВА, НИЧЕГО БОЛЬШЕ В УНИТАЗ НЕ БРОСАТЬ!!!!

СОВСЕМ НИЧЕГО!!!! ВООБЩЕ НИ-ЧЕ-ГО!!!

#### Объявления











### Собрания сервисного комитета





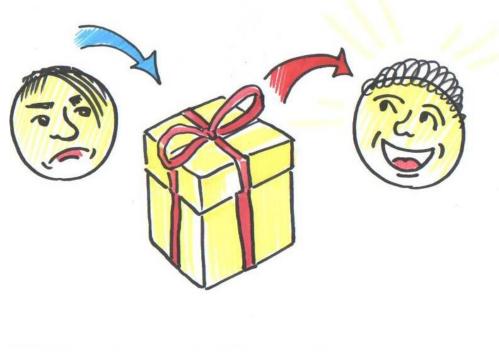
### Корпоративный видео фильм о стандартах сервиса.





### Полномочия. Компенсация в действии.







### Горячая линия,

### телефон, sms, пульт оценки качества









## Видеонаблюдение, тайный покупатель, отзывы на флампе









### Тестирование, аттестация, разработка КРІ









### Актуализация стандартов раз в пол года



### 🛨 Автоматизированный контроль сервиса







Для сотрудников службы размещения и медицинского блока мы производим диктофон-бейдж, который записывает речь в течение 12 часов.

#### Вы можете:

- контролировать 100% диалогов с гостями
- найти сказанные слова и прослушать любой диалог с нужного места
- оптимизировать процесс обучения узнавать о конфликтах напрямую

### **Для Вашего отдела продаж** мы используем записи в формате WAV, режим стерео

#### Вы можете:

- определить потребности гостя
- провести оценку соответствия скрипту
- узнать причину долгих молчаний менеджера по продажам





Ждем Вас на конференции «Секреты сервиса». 25-26 октября 2019

8-913-377-25-53, 214-71-60
www.secretsservice.ru
logacheva-albina@practica-uspeha.ru





# Подайте заявку на сайте www.sanatorium.bitrix24.site и получите бесплатно чек-листы для контроля сервиса

8-913-377-25-53, 214-71-60 logacheva-albina@practica-uspeha.ru



СЕКРЕТЫ СЕРВИСА