

Обучение сотрудников
высококачественному обслуживанию
клиентов. Система программ.

Звездный СЕРВИС

ВЫСОКИЙ ПОЛЕТ

*Как руководители могут
влиять на качество
сервиса?*

Полезная книжка

Service-Book

ЗВЕЗДНЫЙ СЕРВИС:

Что это такое и как его достичь?



НАСКОЛЬКО
УДОВЛЕТВОРЕННЫ
ВАШИ КЛИЕНТЫ?

В 21 веке качественное обслуживание и сопровождение основного продукта становятся критическим компонентом стратегии любой компании. Доказано, что инвестиции в развитие навыков сервиса, позволяет современным организациям добиться успеха в среде высочайшей конкуренции. Настоящая культура сервиса, построенная на уникальной стратегии, технологиях, процессах и реализуемая профессионалами не может быть скопирована вашими конкурентами...

Сервис 21 века: Проблемы и задачи

„Ключевой компонент качественного сервиса - обращение к человеческим эмоциям. Но только 17% руководителей готовы учитывать эмоции своих клиентов... При этом, именно сервис, основанный на уважении и заботе, является залогом успеха современных организаций...“

IBM Global Business Services. Consumer Experience Survey

Что такое уникальный сервис? Почему существуют компании, которые владеют секретом работы с клиентами: умеют привлекать, удерживать и создавать особые отношения, при которых клиент ценит услуги и готов рекомендовать их другим?

Используя математические выражения, можно сказать, что лояльность ваших клиентов пропорционально равна уровню вашего бизнеса и уровню качества вашего сервиса. Если любое из этих звеньев равно нулю, ваш продукт и ваша услуга не смогут победить в конкурентной борьбе за предпочтения клиента.

То, что мы называем Звездный сервис, строится годами, основано на вкладе и особой мотивации всех членов вашей команды, которая работает в едином направлении, привержена одним ценностям и несет гармоничную корпоративную культуру.

ЯРКОЕ РЕШЕНИЕ: Формирование системы управления сервисом



Мы обеспечиваем профессионалов практическими знаниями и алгоритмами работы с клиентами, основанными на корпоративной культуре и стратегических задачах организации.

Как построить систему высококачественного сервиса?

Развитие навыков сервиса является одним из приоритетных направлений нашей работы. На базе собственного опыта и многочисленных наработок Advance AG, мы предлагаем системные практические программы в области качественного сервиса для ваших сотрудников. В процессе обучения они не только получат необходимую информацию и знания, но научатся применять стратегии и принципы в своей повседневной работе. Наши программы – это комплекс, который работает на всех уровнях вашей организации. Комплекс, который позволит вам построить Звездный сервис, основанный на Постоянстве, Репутации и Рекомендациях - сервис, приносящий вам Прибыль.

Все наши программы имеют модульную структуру. Они позволяют развивать фундаментальные, ситуационные и организационные навыки, учат использовать стратегическое мышление и формировать алгоритмы практических действий. Эффект в рамках организации достигается за счет возможности проходить обучение на самых разных уровнях менеджмента и вырабатывать действенные решения для каждого сотрудника.



ЛОЯЛЬНОСТЬ.

КАК СФОРМИРОВАТЬ И КАК ПОДДЕРЖИВАТЬ?

Задача большинства современных организаций состоит в формировании высокой степени лояльности клиентов. Именно лояльность приводит к увеличению прибыли, поскольку лояльные клиенты не только тратят больше и требуют меньше затрат на поддержание взаимоотношений, но также информируют о вашей компании потенциальных клиентов.

Для достижения лояльности клиентов необходимо превзойти обычные стандарты деятельности, распространенные в вашей индустрии. Для того, чтобы их превзойти необходимо знать и использовать инструменты управления лояльностью клиентов.

ЛОЯЛЬНОСТЬ
Определяется оценкой
МОМЕНТОВ ИСТИНЫ

МИ

Каждое взаимодействие с вашей организацией, каждый момент предоставления сервиса.

+ Сознательная и подсознательная оценка, сравнение ожиданий клиента и реальности.
0
-



Клиент испытывает каждый момент истины в **Трех Измерениях Сервиса**.



Клиент оценивает каждый момент истины, основываясь на конкретных ожиданиях.



Ключевые характеристики звездного сервиса „STAR“

Личностное измерение:
Чувства, эмоции, ощущения, которые испытывает клиент.
Деловое измерение:
Качество товаров и услуг ради которых пришел клиент.
Скрытое измерение:
Влияние и взаимодействие с подразделениями компании.

Результаты исследования:

- 500 человек
- 69 организаций
- 12 стран, 3 континента
- 3,000+ “критических инцидентов”

Классификация критических инцидентов по категориям сходных ожиданий от сервиса.

S Seamless - Быстрый
T Trustworthy - Надежный
A Attentive - Внимательный
R Resourceful - Компетентный

Позитивные моменты истины в каждом контакте с клиентом формируют культуру сервиса!
если профессиональные сотрудники вашей компании

...создают позитивные Моменты истины...

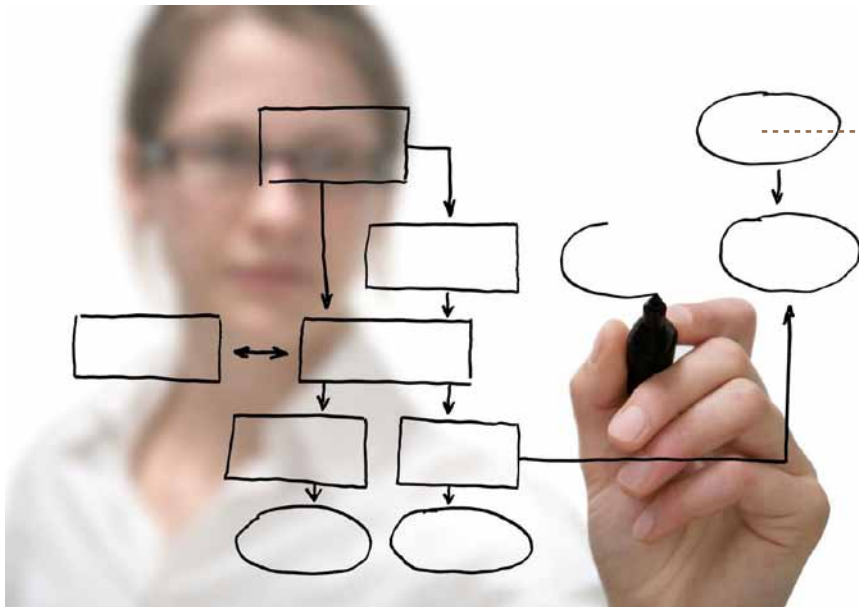


...используя **Звездные характеристики**...



...во всех Трех измерениях сервиса.





1. Определять стратегию

Топ-менеджеры определяют стратегию и стандарты сервиса.
 Специалисты Advance Group проводят консалтинговые сессии с руководством компании, позволяющие сформировать стратегии сервиса, создать карту цикла сервиса и разработать стандарты сервиса, которые будут выполняться всеми сотрудниками организации. Совместно с топ-менеджерами наши специалисты разрабатывают эффективные решения и создают программы развития сотрудников.

Разработка Service Book

Совместно с топ-менеджерами наши специалисты разрабатывают документ внутреннего пользования „Service Book“ - книгу для сотрудников, которая определяет основные стандарты и правила поведения при работе с клиентами.



2. Направлять деятельность

Управление сервисом Service Management™

Менеджмент услуг давно стал приоритетной функцией сервисных компаний, работающих в среде жесткой конкуренции и подкованных клиентов. Это стратегический инструмент развития, который позволяет обойти соперников, построить уникальную культуру взаимоотношений с клиентом на базе доверия, уважения и знания предпочтений. Программа обучает менеджеров навыкам интегрированного управления сервисом.

Продолжительность: 4 дня.

3. Управлять деятельностью

Менеджеры и супервизоры осуществляют оперативное управление качеством сервиса, выполняют функцию коучинга для своих сотрудников.

Управление качественным сервисом Managing Extraordinary Service™

Управление качественным сервисом ложится на плечи линейных менеджеров. Именно они транслируют стратегии вашей организации тем, кто работает на «передовой» и обеспечивают эффективную обратную связь. Они строят окружение и стратегии работы с сотрудниками, которые способствуют лояльности клиентов. Программа обучает ваших сотрудников техникам создания экстраординарной репутации вашего сервиса.

Продолжительность: 2 дня.

Развитие персонала: Коучинг Coaching: General Version™

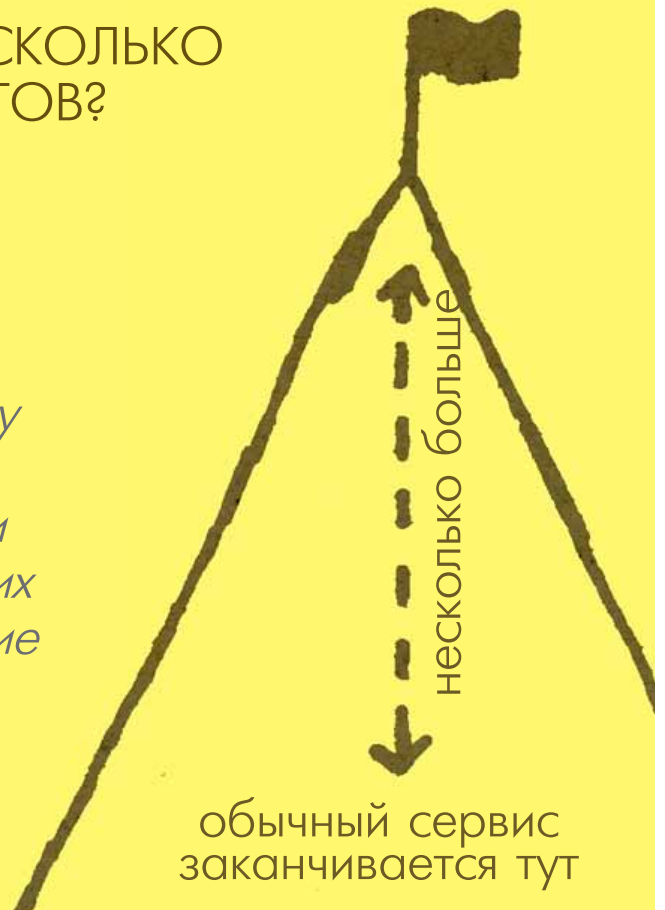
Главная причина текучести кадров в компании – это отсутствие поддержки сотрудников со стороны менеджмента. Результат – трудный, дорогостоящий поиск и обучение новых сотрудников, низкие результаты по текущим проектам и спад отношений с клиентами. Программа представляет собой практический курс, направленный на обучение навыкам развития и удержания высокоэффективных членов команды.

Продолжительность: 2 дня.



ГОТОВЫ ЛИ ВЫ СДЕЛАТЬ НЕСКОЛЬКО БОЛЬШЕ ДЛЯ СВОИХ КЛИЕНТОВ?

” Вы можете быть уверены, что смогли построить систему Звездного сервиса, если ваши клиенты получили необходимый результат и у них осталось приятное впечатление от работы с вашими сотрудниками.



4. ДОСТИГАТЬ РЕЗУЛЬТАТОВ

Сотрудники фронт-лайн осуществляют непосредственное обслуживание клиентов.

Отличия качественного сервиса The Service Difference™

Исключительный сервис является основным фактором вашего превосходства среди сотен и тысяч конкурентов, которые работают в вашем бизнесе. Превосходства добиваются те компании, в которых сотрудники умеют оставлять положительные впечатления у клиента и предвосхищать его потребности – они завоевывают расположение и гарантируют лояльность клиента. Модульная программа дает понимание отличий „звездного сервиса“, техник выстраивания взаимоотношений с клиентами, предвосхищения их потребностей и восстановления отношений.

Продолжительность: 1 модуль - 1 день.

Навыки качественного сервиса Quality Service Skills™

Уход вашего клиента к конкурентам в большинстве случаев связан с тем, что ваши сотрудники не могут обеспечить качество сервиса, на которое он рассчитывал. Клиенты ищут постоянства и возвращаются туда, где они уверены в уровне услуг и позитивном взаимодействии. Программа направлена на изучение делового измерения сервиса - практическое решение задач клиента, личностного - заботливое и внимательное отношение к клиенту, скрытого - действия на благо клиента в его отсутствие.

Продолжительность: 2 дня.

Продажа через качественный сервис Selling through Extraordinary Service™

Сотрудники службы сервиса обладают уникальной возможностью совершить продажу и завоевать лояльность клиентов. Многим из них не хватает базовых навыков продаж, многие - рассматривают продажу и сервис как два взаимоисключающих процесса. Программа обучает ваших сотрудников базовым навыкам продаж и позволяет сделать сам процесс продажи естественным дополнением вашего сервиса.

Продолжительность: 2 дня.

Отличительные особенности системы

- Четкий, обоснованный исследованиями подход к качественному сервису (4 ключа к Лояльности клиента);
- Анализ конкретных Моментов истины, который обеспечивает качество каждого этапа обслуживания клиентов;
- Выбор и профессиональный подход (нет заученных сценариев, нет механистичного обслуживания);
- «Живые»навыки—“культура сервиса”;
- Системное и систематическое изменение ментального отношения к сервису;
- Фокус на изменении поведения;
- Мировой опыт проведения обучения по данной системе.

Advance Group

Advance Group – российская компания, образованная в 1998 году, специализирующаяся на корпоративном обучении. Компания имеет многолетний опыт сотрудничества с ведущими глобальными компаниями и исследовательскими организациями. Advance Group – это экспертиза международного уровня, многолетний опыт работы на российском рынке и рынке СНГ, уникальные технологии развития тренеров.

Мы не стоим на месте и находимся в постоянном развитии – движение вперед и драйв – важные составляющие нашего успеха. С 2014 года Advance Group расширяет области экспертизы. Сегодня мы – альянс компаний, предоставляющий полный спектр решений в области развития сотрудников и организаций. Мы развиваем новые партнерские связи и альянсы, следуя за самыми передовыми know-how и технологиями

Сегодня Advance Group работает в России, Украине, Казахстане, Латвии. Клиенты: 300 транснациональных и российских компаний.

В 2001 г. мы были удостоены премии «Лучшая тренинговая компания». В 2009 г. – премии «Компания Года в сфере бизнес образования» по версии РБК. Advance Group входит в топ-15 тренинговых компаний на российском рынке. Генеральный менеджер Елена Павличенко - в рейтинге 10 лучших бизнес-коучей в стране.

Область нашей экспертизы охватывает такие форматы обучения как:

- Портал дистанционного обучения Academic.ag. Это платформа для онлайн обучения в сфере бизнеса и личного развития.
- Первый low-cost провайдер тренинговых услуг Advantis. Это широкий спектр практических, емких, модульных экспресс-программ для развития ключевых навыков сотрудников.
- Мы по-прежнему сохраняем направления, которые являются нашей гордостью – сложные, комплексные решения, адаптация программ под задачи и потребности клиента, системы обучения. Все это – наша флагманская компания AchieveGlobal Russia.
- Направление консалтинга – компания Private Advisors. Это партнерство советников международного уровня, которые могут предложить свой опыт и способствовать развитию бизнеса клиентов и их индивидуальному росту.
- А в 2015 году мы анонсируем запуск нашего проекта Agame - компании, которая будет представлять направление бизнес-симуляций и моделирующих игр.

