

Практика внедрения сервисной стратегии в компании

Ответ на вопрос, что такое первоклассный сервис и как должна работать система по управлению им в компании, многим уже известен. Намного сложнее ответить на другой: как внедрить такую систему и как изменить ситуацию в компании. Путь к сервису, алгоритм его внедрения в компании подробно рассматривается на семинаре «Практика внедрения сервисной стратегии в компании».

В ходе семинара вы узнаете, что нужно сделать, чтобы от лозунгов о сервисе люди перешли к ежедневным укоренившимся действиям.

Расписание

Город: Санкт-Петербург

Дата:

- 5 – 6 августа `19
- 6 – 7 ноября `19

В результате обучения вы:

- узнаете, с чего начать внедрение сервисной стратегии
 - научитесь понимать, почему именно сервисный подход не работает в компании
 - поймёте, как включить все звенья управления в сервисную стратегию и какие ресурсы понадобятся
 - узнаете, кто должен «заниматься сервисом» в компании
 - получите пошаговый алгоритм внедрения системы стратегии для своей компании, ранее успешно примененный в российских компаниях
 - изучите алгоритмы решения практических задач (трудности, риски внедрения, советы по успешному их преодолению)
-

Программа семинара

День 1

Отечественные примеры внедренной и работающей сервисной стратегии «изнутри»

- Общие аспекты всех кейсов внедрения
- Факторы, оказывающие влияние на ход проекта и его успешность
- Определение сервисной стратегии. Что она значит и чем она НЕ является. Ошибки формулировки, подмена понятий и целей
- Практикум: Разработка ключевых факторов успеха внедрения проектов по повышению уровня обслуживания в компании

Внедрение сервисной стратегии

- Сколько «плохой сервис» стоит компании: как подсчитать потери и обосновать целесообразность проекта руководству
- Формирование проектной команды. Лидерство в коллективе
- Уровни услуг
 - эконом
 - бизнес
 - VIP

Практикум: Использование инструмента «матрица интересов»

Диагностика системы сервиса в компании

- Анализ диагностических инструментов
- Аудит бизнес-процессов
- Опрос сотрудников
- Тренинговые и оценочные инструменты
- «Голос Клиента» (сбор информации от клиентов и оценка ее качества)

Практикум: Экспертная оценка состояния системы по 8 критическим факторам успеха. Работа в группах

День 2

Поэтапная реализация проекта

- Планирование и организация работы проектной команды
- Система мотивации персонала
- Основы высококлассного сервиса. Способы вовлечения в проект расширенного круга участников

Практикум: Рассмотрение инструментов «устав проекта», «риски проекта», матрица RACI и других необходимых при организации проекта

Обзор мероприятий в конкретных подсистемах сервиса

- Бизнес-процессы
- Маркетинг и продажи
- Корпоративная культура в целом (цели, ценности, коммуникации)
- Менеджмент (система управления, роль руководителей)
- Управление знаниями и развитием (набор, обучение, мотивация, карьерное планирование, и т.д.)

Практикум: Картирование процессов, развертывание корпоративной культуры по системе AKADS, обзор инструментов для каждой подсистемы

Выгода внедрения сервисной стратегии

- Оценка результативности проекта на примере реализованных проектов
- Поддержание стратегии в действии: как добиться преемственности и последовательности

Практикум: Инструменты мотивации за высококлассный сервис. Роль менеджмента

Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **26900 руб.** с учетом всех налогов.

В стоимость обучения входит:

- Комплект авторских материалов
 - Кофе-паузы, обеды
 - [Сертификат Moscow Business School](#)
 - [Удостоверение о повышении квалификации*](#)
 - [Диплом о профессиональной переподготовке**](#)
-
-

Преподаватели семинара

- **Коваленко Алексей Геннадьевич**

Бизнес-тренер, консультант, преподаватель MBA программ