

НАШ ОПЫТ: РИТЕЙЛ



- сеть электроники, Украина (**200+** локаций)
сотрудничество 2003-2012 гг.

- Разработка Стандартов обслуживания (2003)
- Реинжиниринг Стандартов обслуживания (2008-2012)
- Проведено 50+ тренингов розничного персонала, директоров локаций, руководителей направлений
- Реализовано 20+ сервисных фокус-групп с сотрудниками
- 20+ часов консультирования по системам мотивации и оценки сервиса
- 20+ презентаций результатов и проведений презентаций для розничной команды (участников 50+)
- Консультирование по инструментам оценки (Mystery Shopping, Net Promoter Score, регулярные аудиты и др.)

НАШ ОПЫТ: РИТЕЙЛ



- сеть электроники, Россия (**400+** локаций)
сотрудничество 2012-2013 гг.

- **Стратегический консалтинг по улучшению сервиса:**
 - 8+ встреч с ТОП-менеджментом с презентацией аналитических отчетов
 - Создание, внедрение и реализация контроля качества сервиса (Mystery Shopping, Net Promoter Score)
 - Аналитика результатов по качеству сервиса, сопоставление с конкурентами, формирование гипотез по улучшению сервиса
 - Участие в развитии нового стратегического формата сети и выводе на рынок локаций нового формата (онлайн продажи и точки забора-выдачи техники (ПЗВ))
- **Экспертная оценка Стандартов сервиса**
- **Стратегическое консультирование по Omni-channel продажам**
- **Регулярное консультирование ТОП-менеджмента по зонам развития сервиса в сети**
- **Постоянное обновление и развитие инструментов оценки Mystery Shopping (дизайн проектов, различные сценарии, joker-визиты, провокационные визиты)**

презентация аналитики в разрезе сети (регионально, в сравнении с конкурентами, сопоставление

НАШ ОПЫТ: РИТЕЙЛ

INTERTOP

- обувная розничная сеть, Украина (**130+** локаций)
сотрудничество 2003-2008 гг.

- Разработка Стандартов обслуживания для продавцов-консультантов и кассиров
- Внедрение Стандартов обслуживания
- Разработка инструментов оценки (анкеты, сценарии)
- 12+ тренингов для руководителей локаций
- Разработка системы материальной мотивации по модели Balanced Scorecard (BSC)
- Консультирование по нематериальной мотивации (разработка конкурсов, номинаций по сервису)
- Участие в постановке и управлении сервис менеджмента (постановка целей, планирование, подведение итогов)
- 30+ встреч с презентациями отчетов по программам контроля (Mystery Shopping)
- Системная работа с сопротивлением, вопросами и возражениями руководителей локаций (20+ встреч)
- Организация опросов руководителей локаций по сервису (дистанционное анкетирование, рабочие встречи)

НАШ ОПЫТ: РИТЕЙЛ

The logo for OBI, consisting of the letters 'OBI' in a bold, orange, sans-serif font with a registered trademark symbol (®) to the right.

- строительные супермаркеты, Украина (**550+** локаций в мире)
сотрудничество 2003-2012 гг.

- Анализ внутренней и внешней документации (ВТР, должностные и служебные инструкции, учебные материалы)
- Аналитика мнений клиентов (опросы, книги жалоб и др.)
- Проведение масштабного анкетирования персонала
- Разработка Стандартов обслуживания для 5-ти категорий персонала (продавцов, кассиров, сервисной службы)
- Проведение семинаров для руководителей локаций по внедрению Стандартов (4+)
- Внедрение инструментов оценки (Mystery Shopping)
- 8+ часов консультирования по построению системы сервис менеджмента

НАШ ОПЫТ: РИТЕЙЛ



- непродуктовый ритейл, Россия, Украина (**15+** локаций)
сотрудничество 2012-2014 гг.

- **Комплексное исследование сервиса по методике 360 градусов а именно:**
 - 6+ фокус-групп с клиентами
 - Фокус-группы с персоналом заказчика (4+)
 - Опросы на выходе из локаций (350+)
 - Он-лайн опросы на открытых площадках (350+)
 - Анкетирование персонала он-лайн
 - Аналитика по общим трендам (200+)
- **Анализ и экспертная оценка внутренней документации Заказчика (анализ ДИ, ВТР, этических правил, тренинговых материалов и др. документов)**
- **Визиты в ТЦ Заказчика с целью наблюдения за процессом обслуживания**
- **Исследование и трансформация ценностей в поведение сотрудников и ощущения клиентов**
- **Разработка Стандартов обслуживания для 5-ти категорий персонала (консультант, оператор колл-центра, кассир, администратор, технический работник)**
- **Организация экспертного проекта Mystery Shopping**
- **Консультирование ТОП-менеджмента по внедрению сервисной стратегии**

НАШ ОПЫТ: РИТЕЙЛ

АНТОШКА

- сеть магазинов для детей, Украина (**40+** локаций)
сотрудничество 2006-2008 гг.

- Фокус-группы с различными целевыми аудиториями Заказчика (6+)
- Анализ и экспертная оценка внутренней и внешней документации Заказчика
- Экспертные визиты в торговые точки Заказчика
- 4+ рабочие экспертные группы с персоналом (директора магазинов, продавцы)
- Глубинные интервью с директорами и сотрудниками магазинов (6+)
- Разработка Стандартов обслуживания для 4-х категорий персонала (продавец-консультант, кассир, менеджер по продажам, администратор)
- 3 итерации согласования Стандартов обслуживания
- Проведение семинара внедрения Стандартов обслуживания для директоров магазинов
- Консультация по аттестации персонала
- Разработка программы контроля Mystery Shopping
- Интервью ТОП-менеджментом

НАШ ОПЫТ: РИТЕЙЛ



- непродуктовый ритейл, Украина (**40+** локаций)
сотрудничество 2005-2008 гг.

- Серия глубинных интервью с сотрудниками (5+) (директора магазинов, тренера по продажам, продавцы-консультанты)
- Анализ и экспертная оценка внутренней и внешней документации Заказчика
- Экспертные визиты в магазины (6+)
- Интервью с ТОП-менеджментом (руководитель розничной сети, менеджер по персоналу)
- Разработка Стандартов обслуживания
- Внедрение в Стандарты обслуживания презентации часов с разделением по брендам (связь истории бренда с сервисом)
- Внедрение Стандартов обслуживания
- Тестация персонала на знание Стандартов обслуживания

Консультирование ТОП-менеджмента по управлению сервисом (управление по целями, модификация,

и настройка инструментов оценки и контроля сервиса

НАШ ОПЫТ: РИТЕЙЛ



- непродуктовый ритейл, Украина (**200+** локаций)
сотрудничество 2009-2012 гг.

- Разработка Стандартов обслуживания
- 6+ тренингов для директоров локаций по внедрению Стандартов обслуживания и повышению сервиса
- Проведение семинаров для франчайзи и головного офиса в Румынии по передаче технологии работы с сервисом
- Follow up мероприятия по сопровождению тренингов
- Внедрение инструментов оценки (Mystery Shopping)
- Презентации отчетов и рекомендаций по программам контроля (Mystery Shopping)
- Организация опросов клиентов на выходе из локации, для подтверждения данных программы Mystery Shopping

НАШ ОПЫТ: БАНКИ И СТРАХОВЫЕ



- крупнейший банк Украины (2 400+ локаций)
сотрудничество 2006 -2007гг.

- **Пул предварительных исследований:**
 - Анализ внутренней и внешней документации (45 документов)
 - Экспертные визиты, оценка конкурентов, Mystery Shopping (Тайный Покупатель)
 - Интервью и фокус-группы с 8-ю категориями персонала
 - 4 фокус группы с клиентами
 - Дистанционное анкетирование более 2000 отделений
- **Разработка Стандартов обслуживания для 8-ми категорий персонала**
- **Серия консультаций и тренингов:**
 - 3 тренинга для директоров департаментов по внедрению Стандартов
 - 10+ рабочих групп по согласованию Стандартов
 - Консультации корпоративного университета по технологиям внедрения Стандартов

НАШ ОПЫТ: БАНКИ И СТРАХОВЫЕ

А Альфа-Банк

- коммерческий банк **(B2B)**, Россия **(110+** локаций)
сотрудничество 2012-2014 гг.

- Исследования в области качества сервиса
- Проведение цикла качественных исследований:
 - 4+ сервисные фокус-группы по тестированию формата отделений
 - Опрос сотрудников
 - Аналитическая презентация результатов исследования для ТОП-менеджмента
- Консультирование по инструментам оценки исследования клиентских ожиданий и оценки сервиса

НАШ ОПЫТ: ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ



- оператор мобильной связи (**46 200+** локаций)
сотрудничество 2007 -2008гг.

- Разработка Стандартов обслуживания для различных направлений розницы: дилерских сетей и представителей эксклюзивной розницы (поддержка абонентов)
- 6+ тренингов для директоров локаций по внедрению Стандартов и повышению сервиса.
- Follow up мероприятия по сопровождению тренингов
- Ежеквартальные консультации по использованию результатов Mystery Shopping (Тайный Покупатель)



НАШ ОПЫТ: РЕСТОРАНЫ

КОФЕ



ХАУЗ

- крупнейшая сеть кофеен России и Украины
(200+ локаций) сотрудничество 2012 -2014гг.

- **Исследования:**

- 8 фокус-групп с клиентами в России, 1 в Украине, 4 фокус-группы с барменами и официантами
- 20+ рабочих встреч с командой (Москва, Санкт-Петербург)
- Передача технологии фокус-группы заказчику
- Уникальное экспертное исследование Н. Кано
- Анализ более 20 внутренних документов
- Экспертные визиты
- Интервью с ТОП и средним менеджментом (5+)
- Разработка Стандартов обслуживания для трех концепций ресторанов
- Проведение 20+ тренингов с руководителями локаций
- Проведение 10+ презентаций отчетов с рекомендациями по улучшению сервиса
- 10+ часов консультаций по изменению HR процессов, систем мотивации, систем PR
- Проведение всероссийской конференции по сервису (сентябрь 2014 года)

КОФЕ



ХАУЗ



Customer Service Management Center

НАШ ОПЫТ: АЗС



OKKO

- сеть АЗС, Украина (**400+** локаций)
сотрудничество 2007-2010 гг.

- Консультирование по внедрению Стандартов обслуживания
- 20+ встреч с ТОП-менеджментом с презентацией аналитических отчетов
- Аналитика результатов по качеству сервиса, формирование гипотез по улучшению сервиса
- Глубокая работа с инструментарием Mystery Shopping
- Выступление перед командой руководителей АЗС (100+ участников) по мотивации к высокому сервису, работе с вопросами и возражениями
- Участие в формировании новых направлений
- Консультирование по стандартизации сервиса в формате ресторанов «A la minute»
- Партнерство и консультации по инструментам оценки сервиса и их модификации в соответствии с требованиями от задач компании, аналитической оценке результатов и сопоставления с

НАШ ОПЫТ: АЗС



SINOIL

- сеть АЗС, Казахстан (**150+** локаций)
сотрудничество 2012-2013 гг.

- 8+ экспертных визитов по оценке сервиса у Заказчика и конкурентов (Алматы, Киев, Москва)
- Проведение он-лайн опросов целевой аудитории (500+ участников)
- Анкетирование персонала при разработке Стандартов обслуживания (вовлечение максимального количества сотрудников, сбор лучших практик)
- Проведение фокус-групп с сотрудниками (4+) по вовлечению и сбору предложений по сервису
- Разработка Стандартов обслуживания для 6-ти категорий персонала + тезисные версии, скрипты и сопутствующая документация
- Проведение тренинга по внедрению Стандартов обслуживания
- Годовое консультирование Заказчика

Организация исследования Mystery Shopping