



ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
НА ТЕМУ:

**« РАБОТА С КЛИЕНТАМИ КАК
СОСТАВЛЯЮЩАЯ ИМИДЖА
КОМПАНИИ "ОМСКЭЛЕКТРО" »**

Выполнила студентка группы ВСО-619
Соколова А.А.

Научный руководитель:
к. филол. н., доц. Соломина Н.В.



Объект исследования – имидж компании «Омскэлектро».

Предмет исследования – особенности работы с клиентами АО «Омскэлектро» как инструмент формирования имиджа.



Цель исследования – рассмотреть методы работы с клиентами, проанализировать их влияние на имидж компании и проследить практическое применение в АО «Омскэлектро».



Задачи исследования

1

Дать теоретическое описание «связям с общественностью», охарактеризовать работу с клиентами как аспект изучения PR и способ повышения имиджа.

2

Выявить особенности регионального рынка электроэнергетики.

3

Дать характеристику АО «Омскэлектро» как базисному PR-субъекту.

4

Описать принципы работы с клиентами как имиджевой составляющей компании «Омскэлектро».

5

Разработать рекомендации по совершенствованию имиджа компании «Омскэлектро» посредством работы с клиентами.

» Ключевые понятия

Связи с общественностью

коммуникативная функция управления, посредством которой организации адаптируются к окружающей их среде, меняют (или же сохраняют) её во имя достижения своих организационных целей

Имидж

динамичный, гибкий образ, представление методом ассоциаций, наделяющее объект дополнительными ценностями, основанными на реальных свойствах товара, услуги

Целевая аудитория

это узкая часть общественности, которая наиболее интересна для конкретной PR-деятельности



РАБОТА С КЛИЕНТАМИ КАК ОДНО ИЗ НАПРАВЛЕНИЙ ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА



Работа с клиентами оказывает существенное влияние на формирование и развитие положительного имиджа компании



Имиджевые характеристики компании «Омскэлектро»

www.omselectro.ru



ОМСКЭЛЕКТРО



Имидж компании «Омскэлектро»

Реальный имидж – это имидж компании-монополиста, не зависимый от конкурентов и клиентов. Из-за большого спроса и большого количества заявителей качество оказываемых услуг и качество обслуживания клиентов находится на низком уровне. Все это формирует неблагоприятный образ компании.

Искомый имидж – имидж надежной, сильной, стабильно развивающейся компании, участвующей в развитие социальных и инвестиционных программах, имеющей богатую историю, подкрепленную деловой репутацией и высоким профессионализмом сотрудников, добросовестно трудящихся в сфере электросетевого хозяйства, электроэнергетики и энергоснабжения.



Принципы работы с клиентами (до января 2015 г.)

- Прием заявлений и выдача документов ведется в двух регистрационных окнах в режиме «живой» очереди
- Прием заявителей ведут исполнители, инженеры и руководство





Оценка работы с клиентами в компании «Омсэлектро»

- Отсутствие достаточного места для приема граждан и зала ожидания.
- Не осуществляется консультация.
- Обращения заявителей к инженерам и руководству отвлекает сотрудников от непосредственных обязанностей.
- Конфликты между заявителями.
- Низкая оперативность приема заявления.
- Нет единого телефона и телефона горячей линии.
- Официальный сайт не достаточно информативен и не востребован заявителями.





Рекомендации по совершенствованию имиджа АО «Омскэлектро» посредством работы с клиентами

Рекомендации по совершенствованию имиджа

- 1 Повышение узнаваемости
- 2 Разработать и внедрить фирменный стиль
- 3 Продвигать и закреплять клиентоориентированный имидж компании
- 4 Налаживание постоянных контактов с представителями СМИ
- 5 Следить за обратной связью, отзывами клиентов

Рекомендации по совершенствованию работы с клиентами

- Обеспечить доступность контактов компании
- Необходимо обеспечить твердую гарантию защиты интересов клиента
- Публиковать отзывы клиентов о компании
 - предоставить клиенту возможность ознакомиться с успешными результатами, полученными от услуг компании
- Внедрить клиентоориентированный подход во взаимодействии с клиентами



Реализованные мероприятия после внедрения рекомендаций

- Открытие «Единого окна».
- Фирменное оформление Центра обслуживания клиентов (стенды, таблички, логотипы, фирменные бланки, календари).
- Введение единой формы специалистов обслуживания клиентов (цветовая гамма, галстуки, бейджи).
- Организация работы горячей линии.
- Совершенствование работы сайта компании.
- Продвижение имиджа посредством официального сайта и социальной сети «ВКонтакте».
- Внедрение клиентоориентированности.



Принципы работы с клиентами в АО «Омскэлектро» (после января 2015 г.)

www.omselectro.ru



ОМСКЭЛЕКТРО



Progress Diagram

Add your company slogan

Phase 1

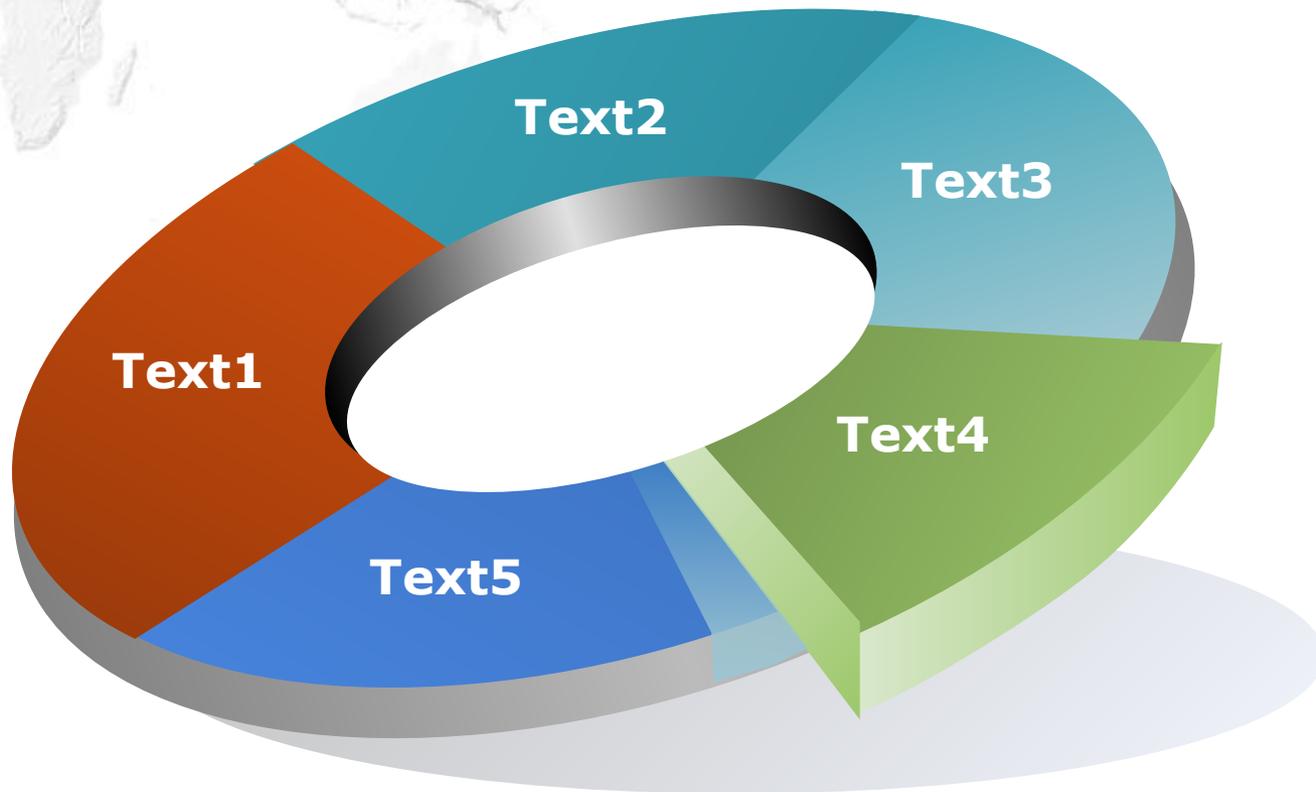
Phase 2

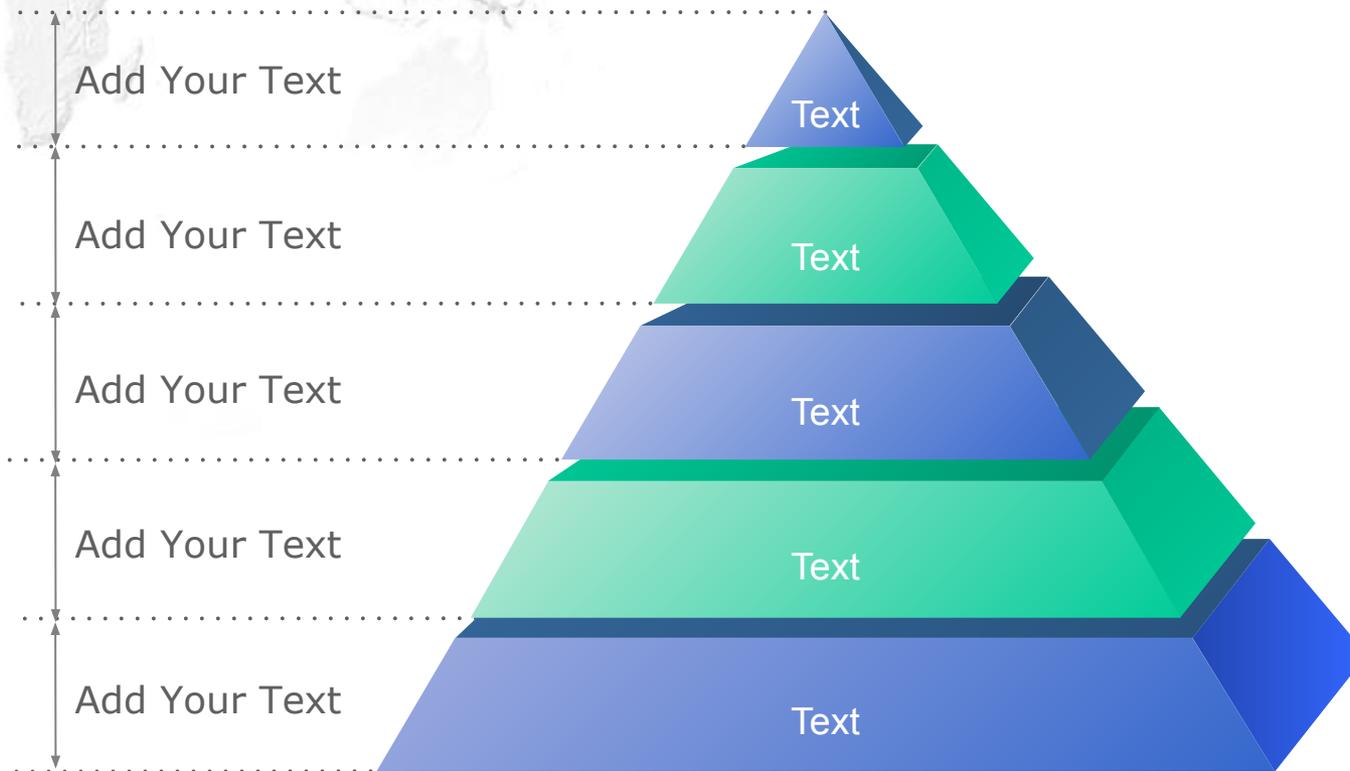
Phase 3



3-D Pie Chart

Add your company slogan







Block Diagram

Add your company slogan



www.omskelectro.ru





ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
НА ТЕМУ:

**« РАБОТА С КЛИЕНТАМИ КАК
СОСТАВЛЯЮЩАЯ ИМИДЖА
КОМПАНИИ "ОМСКЭЛЕКТРО" »**

Выполнила студентка группы ВСО-619
Соколова А.А.

Научный руководитель: [REDACTED]
к. филол. н., доц. Соломина Н.В.