



СЕРВИСНЫЙ АУДИТ

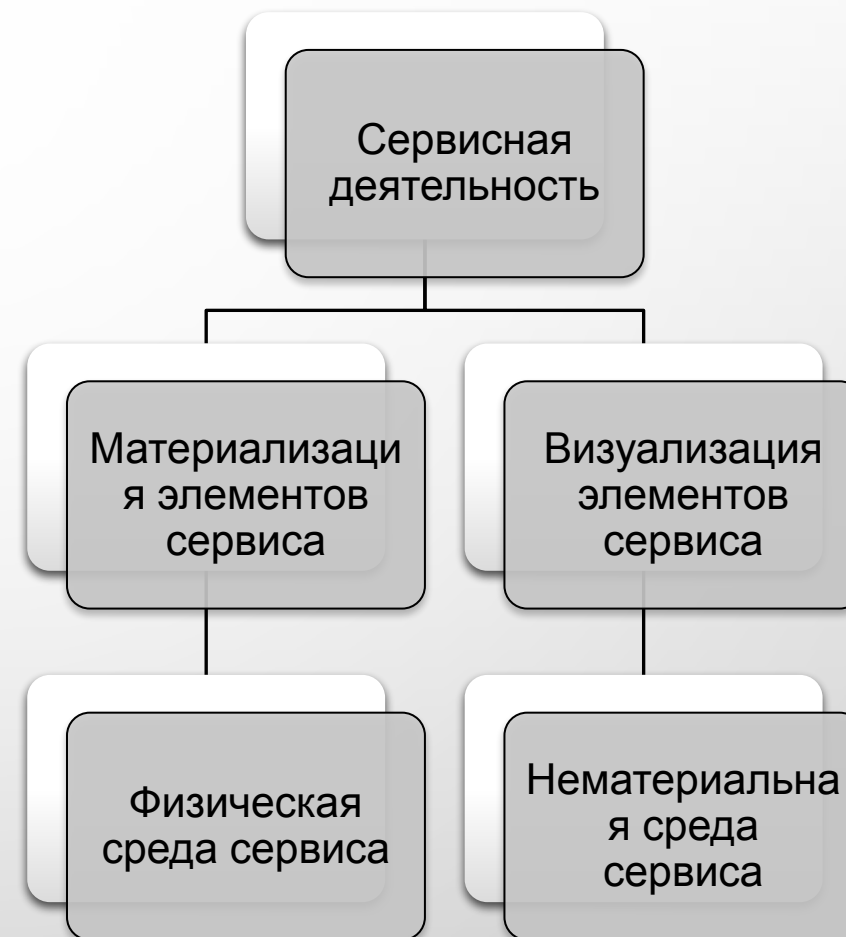
КУРС «СЕРВИСНОЕ УПРАВЛЕНИЕ»

ВАПНЯРСКАЯ ОЛЬГА ИГОРЕВНА,

К.Э.Н., ДОЦЕНТ

VAR.OLGA@GMAIL.COM

**СЕРВИСНАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**
ПРЕДСТАЕТ КАК **ПРОЦЕСС**
ПРОЕКТИРОВАНИЯ И
РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСА
НА ЛЮБОЙ СТАДИИ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА
РАЗРАБОТКИ,
ПРОИЗВОДСТВА ИЛИ
СБЫТА ПРОДУКТОВ



ОБЪЕКТЫ СРАВНЕНИЯ

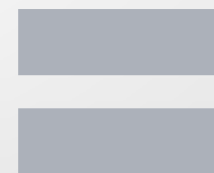
- СЕРВИСНЫЙ СТАНДАРТ – «СЕРВИСНЫЙ СТАНДАРТ», «ИНСТРУКЦИЯ», «РЕГЛАМЕНТ», И Т.Д.
- ПРЕДЛАГАЕМЫЙ СЕРВИС – ОБЕЩАНИЯ И ФАКТИЧЕСКОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ
- ПОТРЕБНОСТИ – ПОТРЕБНОСТИ ФАКТИЧЕСКИ СУЩЕСТВУЮЩЕЙ КЛИЕНТУРЫ И ПРОГНОЗНОГО ЧИСЛА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

СОСТАВ СЕРВИСНОГО АУДИТА

Комплекс
правил
проведения
сервисного
аудита



Комплекс
сервисных
стандартов



Сервисный
аудит

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ СЕРВИСНОГО АУДИТА

соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису / потребностям

основных работ при проведении сервисного аудита и составления отчета о результатах аудита

установленных стандартов сервисной деятельности, правила осуществления и характеристики процессов сервисной деятельности

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ СЕРВИСНОГО АУДИТА

- сервис на любой стадии жизненного цикла разработки, производства или сбыта продукта

- физическая и/или нематериальная среда сервиса на любой стадии жизненного цикла разработки, производства или сбыта продукта

- Совокупность методов сервисного аудита, в т.ч. «наблюдение», «опрос», «инспекция», «тайный покупатель» и т.д.
- Разработка и управление программой сервисного аудита, в т.ч. планирование (график проверок, их количество в периоды высокой/низкой загрузки, буди/выходные, операций, процессов, точек контакта и т.д.) и организация проведения сервисного аудита

СТАНДАРТИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАЗЛИЧНЫХ ФАЗАХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКТА

- на стадии «Предпроектная разработка продукта: сервис»
- на стадии «Разработка концепции продукта: сервис»

- на стадии «Проектная разработка продукта: сервис»
- на стадии «Пробный выпуск»
- на стадии «Подготовка продукта к серийному производству: сервис»

- на стадии «Подготовка к производству: сервис»
- на стадии «Производство: сервис»

- на стадии «Подготовка к сбыту»
- на стадии «Оптовый сбыт»
- на стадии «Розничный сбыт»
- на стадии «Обслуживание. Сервис продаж»

- на стадии «Гарантийный сервис»
- на стадии «Постгарантийный сервис»

- на стадии «Обмен/замена продукта»
- на стадии «Утилизация продукта»

ПРОВЕДЕНИЕ СЕРВИСНОГО АУДИТА (СОСТАВЛЕНИЕ ПРОГРАММЫ СЕРВИСНОГО АУДИТА)

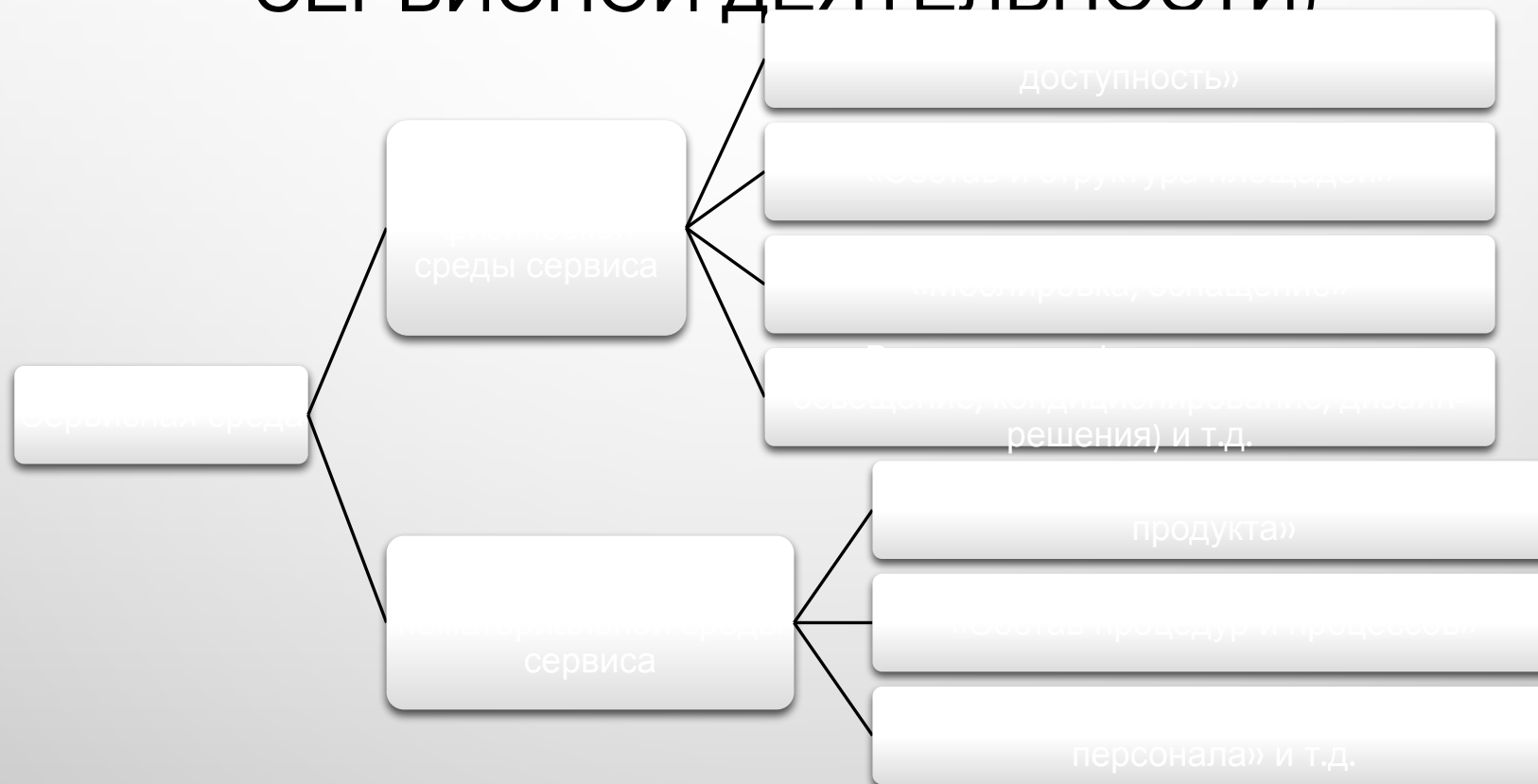


СТАНДАРТИЗАЦИЯ В СЕРВИСНОМ АУДИТЕ

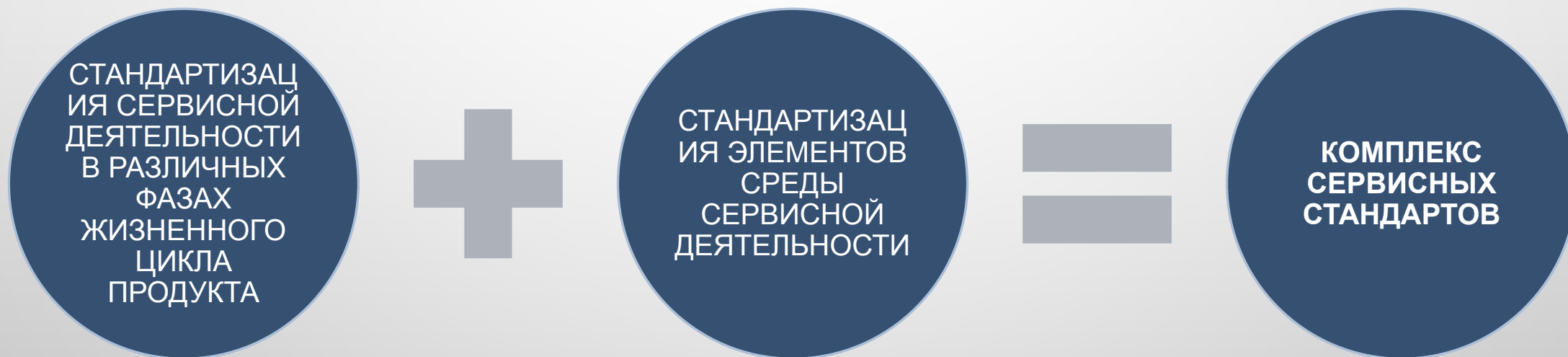
СОСТАВ КОМПЛЕКСА ПРАВИЛ
ПРОВЕДЕНИЯ СЕРВИСНОГО
АУДИТА

СОСТАВ КОМПЛЕКСА
СЕРВИСНЫХ СТАНДАРТОВ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ ЭЛЕМЕНТОВ СЕРВИСНОЙ (СРЕДЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)



ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЛЕКСА СЕРВИСНЫХ СТАНДАРТОВ



КОМПЛЕКС СЕРВИСНЫХ СТАНДАРТОВ (ВЫДЕРЖКА – СЕРВИСНЫЕ СТАНДАРТЫ В ФАЗЕ СБЫТА ПРОДУКТА)

	Стадия «Подготовка к сбыту»	Стадия «Оптовый сбыт»	Стадия «Розничный сбыт»	Стадия «Обслуживание. Сервис продаж»
Физическая среда сервиса	Стандарт «Подготовка к сбыту» Часть 1. Физическая среда сервиса	Стандарт «Оптовый сбыт» Часть 1. Физическая среда сервиса	Стандарт «Розничный сбыт» Часть 1. Физическая среда сервиса	Стандарт «Обслуживание. Сервис продаж» Часть 1. Физическая среда сервиса
Нематериальная среда сервиса	Стандарт «Подготовка к сбыту» Часть 2. Нематериальная среда сервиса	Стандарт «Оптовый сбыт» Часть 2. Нематериальная среда сервиса	Стандарт «Розничный сбыт» Часть 2. Нематериальная среда сервиса	Стандарт «Обслуживание. Сервис продаж» Часть 2. Нематериальная среда сервиса

ЛОГИКА РАЗРАБОТКИ СЕРВИСНОГО СТАНДАРТА НА ПРИМЕРЕ «ОБСЛУЖИВАНИЕ. СЕРВИС ПРОДАЖ»

обслуживания

```
graph TD; A[обслуживания] --> B[физической сервисной среды для каждого процесса]; B --> C[нематериальной сервисной среды для каждого процесса];
```

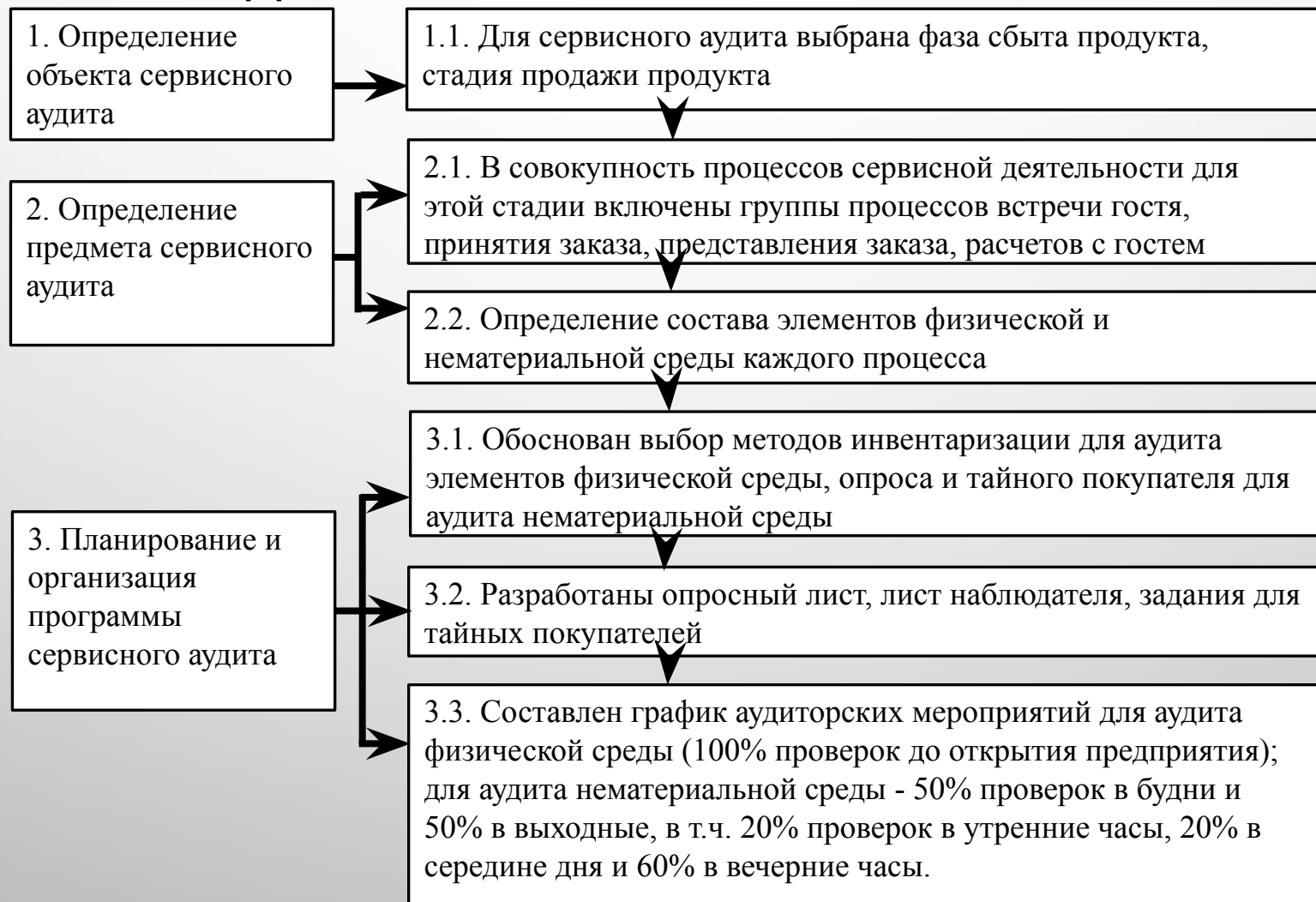
физической сервисной среды для
каждого процесса

нематериальной сервисной среды
для каждого процесса

СОСТАВ СЕРВИСНОГО СТАНДАРТА «ОБСЛУЖИВАНИЕ. СЕРВИС ПРОДАЖ»

Процессы	Элементы среды	Физическая среда обслуживания	Нематериальная среда обслуживания
Встреча: презентация и предложение продукта			
Прием заказа: ответы на вопросы, подтверждение и уточнение заказа			
Функциональные процессы, связанные с выполнением услуги			
Расчеты с клиентом			
Проводы клиента			

АПРОБАЦИЯ МЕТОДИКИ СЕРВИСНОГО АУДИТА НА ПРИМЕРЕ СЕРВИСА НА СТАДИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЕТИ «ШОКОЛАДНИЦА»



СОСТАВ СЕРВИСНОГО СТАНДАРТА «ОБСЛУЖИВАНИЕ. СЕРВИС ПРОДАЖ» НА ПРИМЕРЕ СЕТИ «ШОКОЛАДНИЦА»

	Физическая среда обслуживания	Нематериальная среда обслуживания
Встреча гостя	<p>Униформа персонала Курящая/некурящая зоны Меню Извещения об акциях Оформление зала</p>	<p>Правила встречи гостя Правила презентации Нормативы времени на встречу и презентацию продукта Отношение персонала</p>
Прием заказа, подтверждение	<p>Блокнот, ручка</p>	<p>Уточнение порядка подачи блюд заказа Ответы на вопросы гостей (знания блюд, времени приготовления) Правила последовательности действий при приеме и подтверждении заказа Знания персонала</p>
Представление заказа	<p>R-keeper Посуда, приборы, предметы сервировки</p>	<p>Правила оформления заказа Правила сервировки Правила презентации блюд при подаче Правила предложения дополнительных услуг Правила уборки стола Временные нормативы подачи блюд Навыки персонала</p>
Расчеты с клиентом	<p>Кассовый аппарат, терминалы для оплаты картами чеки, предчеки, фискальные чеки, папка для счета</p>	<p>Правила обслуживания гостя при расчетах Временные нормативы на расчеты с гостями Навыки персонала</p>