



ГАЗПРОМБАНК

Система и инструменты управления СХ

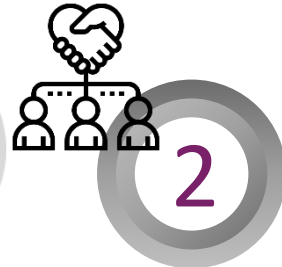
Давидова Инияр



Первые шаги
в построении
качественного
сервиса



Опросы и исследования



Сервисные
стандарты

Базовый курс по
сервису



Роль Директор по
сервису в сети



Необходим системный подход
в создании лучшего
клиентского сервиса

Клиентский опыт – результат качественной настройки бизнес-системы

Б ИЗНЕС-СИСТЕМА

Базовый набор продуктов, услуг и сервисов Банка



- Продукты и сервисы
- Процессы
- Люди и корп. культура

К АЧЕСТВО

Характеристики - быстро, удобно, понятно



- Особое отношение
- Ощущение выгоды
- Уважением ко времени клиента
- Ощущение контроля

К ЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Эмоции и впечатления клиента от взаимодействия с продуктами, каналами, сервисами



- Эмоция, которая осталась от взаимодействия с Банком

Система формирования человекоориентированного сервиса



ФИЛОСОФИЯ СЕРВИСА



ПЕРСОНАЛ И ОБУЧЕНИЕ



МОТИВАЦИЯ
И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА



ПРОДВИЖЕНИЕ
ЦЕННОСТИ КЛИЕНТА

Элементы формирования человекоориентированного сервиса

С ЧЕГО НАЧИНАЕТСЯ

УЛУЧШЕНИЕ СХ

ЧЕЛОВЕКО
ОРИЕНТИРОВА
АННОСТЬ

С ЧЕГО НАЧИНАЕТСЯ УЛУЧШЕНИЕ СХ?

Где мы находимся?



Диагностика



С ЧЕГО НАЧИНАЕТСЯ УЛУЧШЕНИЕ СХ?



Диагностика

Где мы находимся?

Что думает о нас наш клиент?

С ЧЕГО НАЧИНАЕТСЯ УЛУЧШЕНИЕ СХ?



Диагностика

Где мы находимся?

Что думает о нас наш клиент?

Какое место мы занимаем на рынке?

С ЧЕГО НАЧИНАЕТСЯ УЛУЧШЕНИЕ СХ?



Диагностика

Где мы находимся?

Что думает о нас наш клиент?

Какое место мы занимаем на рынке?

Как мы работаем с обратной связью от клиентов?

С ЧЕГО НАЧИНАЕТСЯ УЛУЧШЕНИЕ СХ?



Диагностика

Где мы находимся?

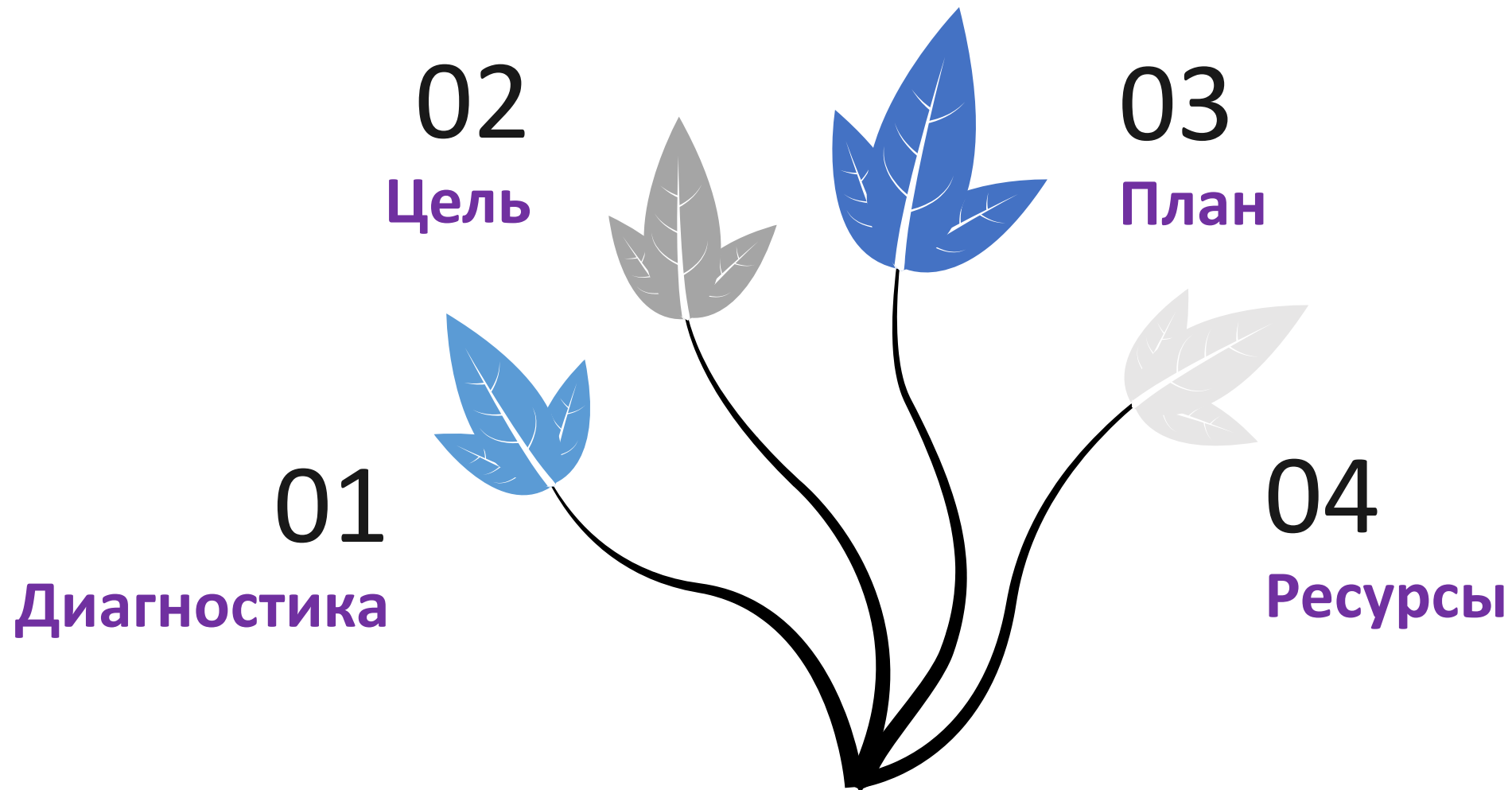
Что думает о нас наш клиент?

Какое место мы занимаем на рынке?

Как мы работаем с обратной связью от клиентов?

Какие люди у нас работают?

С ЧЕГО НАЧИНАЕТСЯ УЛУЧШЕНИЕ СХ?





Ключевые вехи

Бизнес от клиента

