





СХ СТРАТЕГИЯ – ЭТО ОБЩЕЕ ДЕЛО!

СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

ЭКСКУРС В ИСТОРИЮ







Беда, коль пироги начнет печи сапожник,

А сапоги тачать пирожник







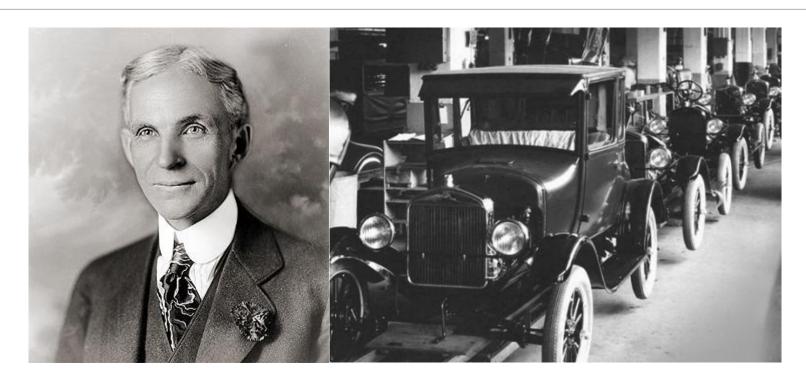


СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

ЭКСКУРС В ИСТОРИЮ







в апреле 1913 года начался ПСРВЫЙ эксперимент по использованию сборочного конвейера









ПРОЦЕССЫ

ОТЛАДКА И НАСТРОЙКА







Идеально выстроенные процессы внутри отделов...

...не гарантируют удовлетворенность клиентов













клиентский опыт

КАК?



















инвестиции





Клиентский опыт формируют сотрудники "Front-line"!...?



















ГЛАВНОЕ – НАЗНАЧИТЬ ОТВЕТСТВЕННОГО

















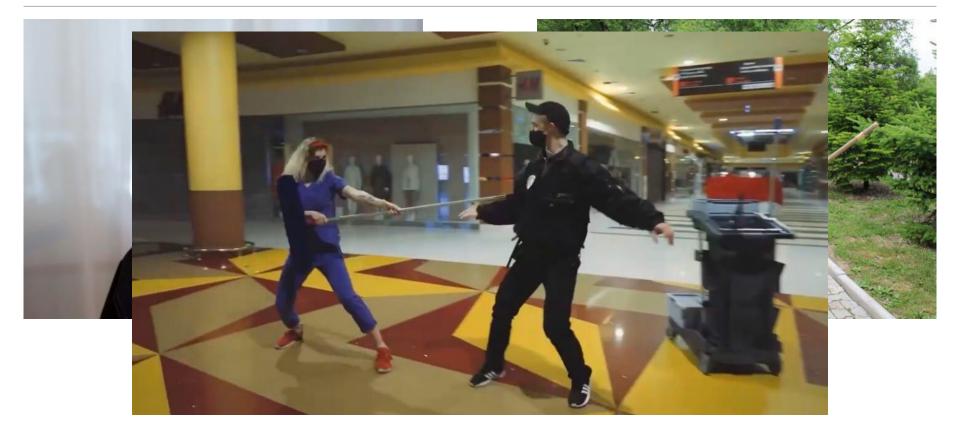




НЕУЧТЕННЫЕ ФАКТОРЫ















клиентский опыт

ПОТЕРЯННЫЕ ИНВЕСТИЦИИ











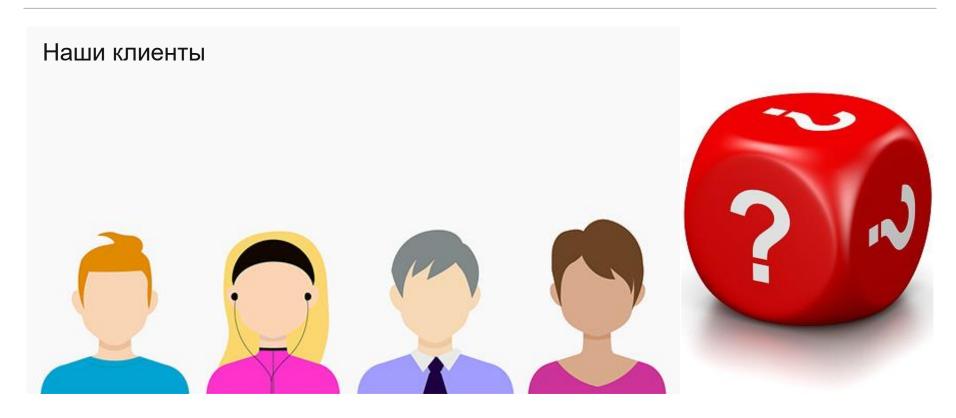




РАСШИРЯЕМ ГОРИЗОНТ

















РАСШИРЯЕМ ГОРИЗОНТ





Покупатели,





Партнеры,

Поставщики...



















ВНУТРЕННИЕ КЛИЕНТЫ





Где можно увидеть такую очередь?











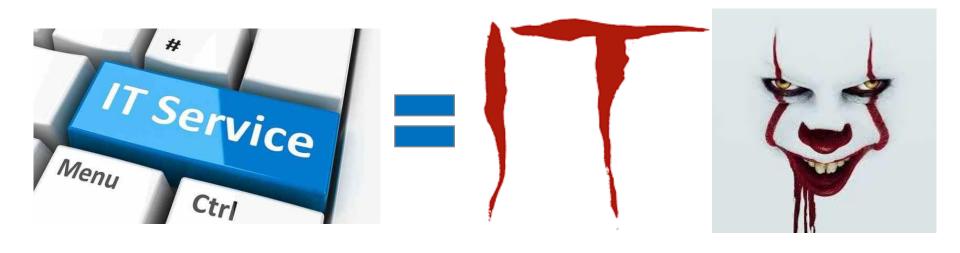


клиентский опыт

ВНУТРЕННИЕ КЛИЕНТЫ

















ВНУТРЕННИЕ КЛИЕНТЫ















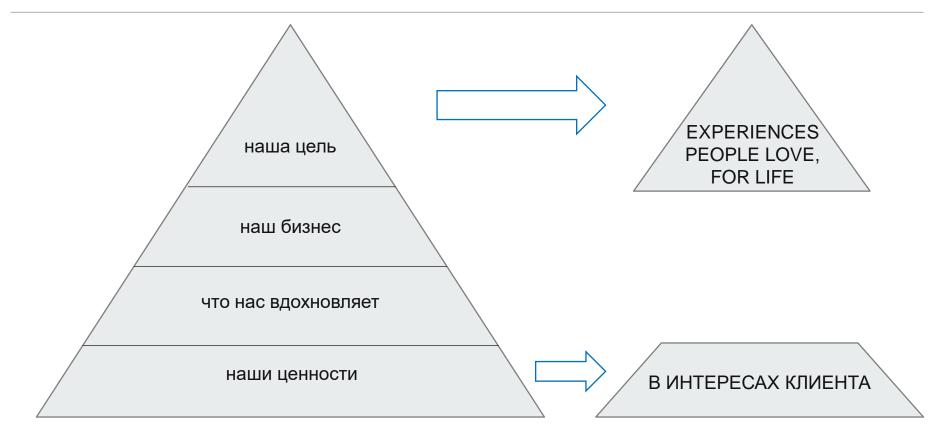




JAGUAR



МИССИЯ КОМПАНИИ НА ГЛОБАЛЬНОМ УРОВНЕ







ВНЕДРЕНИЕ В КОРПОРАТИВНУЮ КУЛЬТУРУ

CUSTOMER FIRST - MENA MARKET

- Engaging with all employees to successfully implement







5 ACTIVITIES

- BRINGING THE CUSTOMER FIRST PRINCIPLES TO LIFE......







this activity – Bringing in the **Personalised** element to how we each interact on a day to day basis, and how this can result in success or



Emphasis in how being Transparent can really help in a team, or individual basis. Clear and open communication, removing barrier a achieving a commi understanding



Camels are far from Easy to do Business With! Demonstrated how the team



- Winning teams from each principle activity

































СОБРАЛИ ПРИМЕРЫ ПО ВСЕМУ МИРУ











АДАПТИРОВАЛИ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИНТЕГРАЦИИ







JAGUAR



ЧЕТКОЕ ПОНИМАНИЕ ВСЕМИ ОТДЕЛАМИ













МОТИВАЦИЯ КОЛЛЕКТИВА





Кто участвует?

Все сотрудники

Периодичность:

Раз в квартал, награждение в рамках Town Hall

Как выбираем:

- Директор департамента собирает номинантов
- Номинанты могут быть выдвинуты самостоятельно, либо прямым руководителем
- На встрече директоров выбирается один победитель

















"SAY THANK YOU!" КАК ВКЛАД КАЖДОГО

Say Thank you!

Указанты волеу Ныгостверя бы вырашить безападарность, а паска отняците депально-

Your ernal address (spenove1(Sjeguerlandrover.com) will be restarded when you address the form. Not you? Says out



Кому я хочу сказать СПАСИБО

XURL SUZMEL

Отдел JLR

- О Продажи
- Послепродажное обслуживание
- Маркетинг&PR
- Бухгалтерия
- Занутнои
- OIT
- О Финансы
- Администрация
- О Акадомия
- О Отдел развития
- O HR
- О Продукт
- O conor

Описание ситуации:

Your ensy

Какой из 5 принципов был продемонстрирован в рамках этой ситуации:

- Индивидуальный подход
- □ Открытость
- Thomas as assume the comment of the









ПОМОГАЕТ ЛИ ВАША ИСКРЕННОСТ

СОЗДАВАТЬ ПРИЯТНЫЕ ВПЕЧАТЛЕ





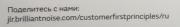
ИНТЕГРАЦИЯ ВО ВСЕ СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



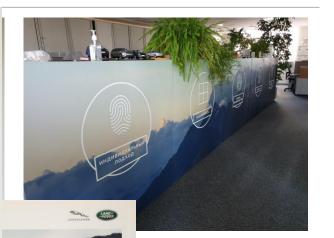


























РАСПРОСТРАНЕНИЕ НА УРОВЕНЬ ДИЛЕРСКОЙ СЕТИ

Участники:

- Руководители по качеству
- Менеджеры по работе с клиентами





Основные задачи:

- Информирование участников об основной идее и содержанию 5 принципов.
- Получение обратной связи от дилеров по их видению текущей ситуации и необходимых изменениях
- Постановка индивидуальных целей для каждого участника, в том числе по внедрению















РУКОВОДИТЕЛЬ ПО КАЧЕСТВУ

ПРОВОДНИК СХ-СТРАТЕГИИ









ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА РУКОВОДИТЕЛЯ ПО КАЧЕСТВУ:

ПРАВИЛЬНО И СВОЕВРМЕННО ДИАГНОСТИРОВАТЬ ПРОБЛЕМУ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ ЭФФЕКТИВНЫХ МЕР











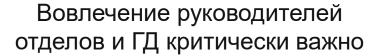
РУКОВОДИТЕЛЬ ПО КАЧЕСТВУ





КОМАНДНАЯ РАБОТА, А НЕ "ОДИН ЗА ВСЕХ"

















РУКОВОДИТЕЛЬ ПО КАЧЕСТВУ

ПОЛНОМОЧИЯ – КЛЮЧ К УСПЕХУ







- Мотивация!
- Время!
- Знания!
- ПОЛНОМОЧИЯ!!!











ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ В СХ-СТРАТЕГИИ









"Очень внимательная администратор на рецепции,была очень улыбчивая, приятная, искренне готова помочь. Менеджер по продажам вел себя открыто, общался, отвечал на вопросы, был готов помочь, показал себя как эксперт бренда."

"Консультант сервисного отдела подошла слишком близко ко мне, потому что говорила тихо. Меня это смутило."

"Я почувствовала пренебрежение ко мне и моей семье."

"Мне были не рады в отделе сервиса. Инициатива была с моей стороны, возможно на меня долго ещё не обращали бы внимания."















УДАЛОСЬ ЛИ ВАМ СЕГОДНЯ РАЗРЕШИТЬ СЛОЖНУЮ ЗАДАЧУ?









ДАЁТЕ ЛИ ВЫ ВОЗМОЖНОСТЬ КОМУ-ТО ПОЧУВСТВОВАТЬ СЕБЯ ОСОБЕННЫМ?





СПАСИБО!











