

H2H подход в бизнесе: человек для человека

Зачем это сотрудникам?

Отношения уровня
«живое – неживое»

Главный нюанс B2C

Про B2B вообще
молчу...



Однако



Бизнес делают люди

И даже если человек взаимодействует с ботом, этого бота тоже создали люди.

При этом человеку нужен человек даже в эпоху цифровизации

... роботизации, автоматизации и прочих
подобных слов с окончанием на «-ция».



Первое и главное
преимущество Н2Н
подхода

Осознание сотрудниками,
кто они и для кого работают.

Люди превращаются в функции

Если не культивировать
человекоориентированную корпоративную
культуру.

Вред людей-функций для сервиса

- Разрыв между тремя сторонами: я, бизнес и Клиент;
- Ощущение, что «я винтик, который ничего не решает»;
- Как результат: «Верхи хотят – низы не могут».



Осознание ценности человека – прекрасный способ формирования привязанности

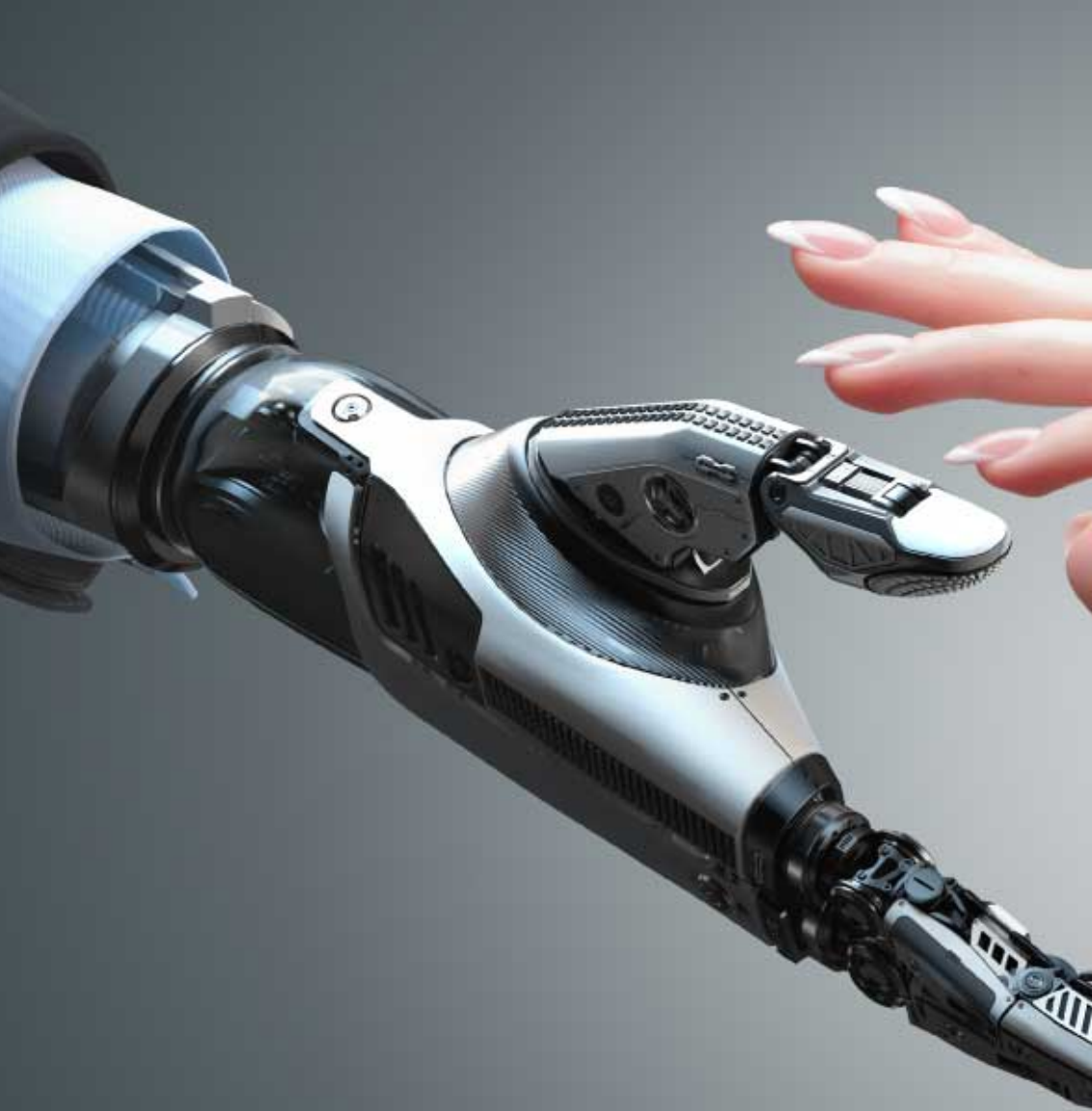
Которая так важна брендам как от Клиентов,
так и от сотрудников.

Human to Human глазами сотрудника

- **Развитие** личных профессиональных качеств;
- **Ответственность** за принимаемые решения;
- **Ощущение** результатов собственной работы;
- **Единение** с другими членами команды;
- **Проявление эмпатии**, способность чувствовать и вызывать чувства.

Парадокс?

Клиенты стремятся использовать новейшие устройства и средства автоматизации. В то же время они жаждут человеческого общения и индивидуального обслуживания.



Нет ;-)

Human to human подход к бизнесу не требует отказа от технологий, но придаёт им человеческое лицо. Это бизнес с человеческим лицом и осознанным применением технологий.



Алексей Шеметов

Директор департамента
клиентского обслуживания

+7 (906) 766-26-66

ashemetov@amulex.ru

Discussio