




## Проект «Волонтёры Превосходного Клиентского Опыта»

 Анастасия Березина, Евгений Штельмахов

 2024



# Проекты с участием продукции «Северстали»



Продукция и комплексные решения «Северстали» применяются в строительной, энергетической, нефтегазовой и машиностроительной отраслях.

## Проекты:

- «Лахта Центр»,
- здания «Москва Сити»,
- здание «Зенит Арены»,
- новая штаб-квартира Яндекса,
- мост во Владивостоке через бухту Золотой рог,
- мост в Череповце через реку Шексна,
- крупнейшее в Европе колесо обозрения «Солнце Москвы».

Среди клиентов – крупнейшие компании и холдинги России и СНГ (Газпром, Транснефть, КамАЗ, УАЗ и пр.), но также развивается и направление малого и среднего бизнеса (включая розничные продажи).

# 400+

клиентов, закупающих металлопрокат ежемесячно

# 850+

тыс. тонн металлопроката в среднем за месяц

(это ~220 груженых ж/д составов или более 43 000 груженых КамАЗов)



Несмотря на разницу масштабов и объемов потребления, для каждого нашего клиента мы стремимся создавать **превосходный клиентский опыт.**

# Кто такой волонтер ПКО?



Это "тайный покупатель" наоборот: руководители (вплоть до генерального директора "Северстали") проводят опросы клиентов, "маскируясь" под сотрудников Контактного центра.

При необходимости волонтер может "раскрыться" и пообещать клиенту взять вопрос под личный контроль.





# Проект «Волонтёры ПКО»



Вдохновение и мотивация



Альтернативные решения



Сотрудничество с клиентом

Результаты к апрелю 2024

**70+**

ТОП-волонтёры

**250+**

клиенты компании



# Наши бонусы от проекта



Информация по качеству, дисциплине поставок и сервису - "из первых рук"



Эмоциональное вовлечение руководителей в проблемы клиента и опыт взаимодействия с "Северсталью", повышение клиентоцентричности



Открытие новых возможностей коммерческого взаимодействия с клиентами в процессе диалогов



Оперативная реакция на проблемы клиента, трансляция своего опыта на другие процессы, в т. ч. в прочих подразделениях



# Более 120 кейсов, решённых «волонтёрами ПКО»



Контроль поиска «пропавшего» вагона, последующей отгрузки металлопроката в адрес клиента, личное участие в урегулировании ситуации.



Разработка и согласование отклонений по допуску толщин на пустой листовой металлопрокате.



Поиск решений по производству немонтажных позиций судовой стали, унификация кодов химического состава.



## Уроки

---

- "Будь вовлеченным": в некоторых случаях наблюдалось формальное отношение к диалогу с клиентом.
- "Профдемформация": в процессе диалога руководители концентрировались на своей сфере ответственности, пренебрегая остальными аспектами.

## Как решали

---

- При подготовке к опросу акцентируем, что мнение клиента "из первых рук" - самый лучший индикатор и стимул для развития.
- При подготовке к опросу подчеркиваем, что важно услышать все "боли" клиента, по всем сферам взаимодействия.

CSI = 4,55

05/2023



**CSI = 4,68**

04/2024

---



# Волонтеры в лицах и цитатах



## Виноградов Евгений Николаевич

Заместитель генерального директора по производству

«Приятно получать положительную обратную связь от клиентов, полезно получать обратную связь и на развитие. Продолжаем практику волонтерства ПКО!».



## Горошков Дмитрий Юрьевич

Директор по работе с энергетическими компаниями и инфраструктурными проектами

На мой взгляд, «Волонтеры ПКО» - очень важная инициатива, как для «Северстали», так и для наших клиентов. Вижу следующие преимущества:

1. Более глубокая дискуссия во время интервью по вопросам в зоне профессиональных компетенций волонтера.
2. Ускорение и более качественная проработка инициатив по улучшению клиентского опыта (как минимум, в зоне ответственности/компетенций волонтера). У волонтера появляется «чувство собственности» проблемы, что повышает вероятность качественных улучшений.
3. Вовлечение большего числа сотрудников СВС в вопросы клиентского опыта, что делает культуру в нашей компании более клиентоориентированной».



## Мишнев Петр Александрович

Директор по техническому развитию и качеству

1. Эта инициатива правильная и важная.
2. От трех опрошенных клиентов я узнал о двух проблемах, буду их решать.
3. Инициативу точно нужно развивать далее».



## Аралов Антон Игоревич

Заместитель начальника производства плоского проката по оперативной работе

«Считаю участие в проекте «Волонтер ПКО» полезным как для себя, так и для производства. Во-первых, это прямое общение с клиентом, возможность задать ему вопросы напрямую и получить прямой ответ. Во-вторых, есть возможность из первых уст узнать проблематику клиента. В-третьих, это возможность оперативно реагировать на проблемы клиентов, устранять существующие замечания. Ну, и наконец, приятно слышать от клиентов, что претензий, нареканий в наш адрес нет, все хорошо, все устраивает и «Северсталь» - лучший поставщик металлопроката...».







# Мы выходим на новый уровень погружения каждого руководителя в клиентский опыт, основанный на принципах:



## Вовлечённости

- Делай бизнес Клиента успешнее, но не за счёт скидок / условий оплаты, а за счёт внедрения решений и сервисов, создающих ценность.
- Будь на связи с клиентом, выходи в гембу, ищи новые возможности.



## Нравнодушия

- Если что-то пошло не так, приложи все усилия и попробуй сделать всё возможное, чтобы изменить ситуацию и найти первопричину.
- Старайся идти на опережение, предлагай новые решения регулярно, даже когда Клиент еще не видит потребности.



## Честности

- Обещай только то, что будет выполнено.
- Выстраивай хорошие доверительные отношения, основанные на эмпатии и заботе, как с внутренними, так и с внешними клиентами.

