

**ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ ПРОДАЮЩЕГО СЕРВИСА.**  
**ФОРМИРОВАНИЕ ЕДИНОГО УНИКАЛЬНОГО АЛГОРИТМА ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ,**  
**ПОЗВОЛЯЮЩЕГО РАЗВИВАТЬ БИЗНЕС СО СВОИМИ КЛИЕНТАМИ**

**Какие самые востребованные вопросы мы решаем по данному направлению**

- Разработка и регламентация сервисной политики компании "с нуля";
- Корректировка и развитие уже существующей практики по клиентскому сервису и опыту в компании;
- Пошаговое внедрение изменений;
- Включение клиентоориентированности в ценности компании;
- Пошаговая проработка и сопровождение внедрения новых аспектов в сервисную политику;
- Разработка и внедрение стандартов обслуживания;
- Обучение персонала и руководителей.

**На какой методологической платформе мы это делаем?**

Наш подход опирается на методологию эмоционального сервиса, суть которой заключается не просто в выполнении пожеланий клиента, а в эмоциональном воздействии на него.

Практическая реализация методологии осуществляется через систему ПИЛАР. При вовлечении всех сервисных сотрудников и вооружении их грамотными приемами системы ПИЛАР, заказчик решает задачу по повышению лояльности клиента и увеличению продаж.

**Какие консалтинговые услуги мы предлагаем?**

- Диагностика существующего качества обслуживания клиентов.
- Разработка стандартов обслуживания клиентов.
- За счет разработки и внедрения стандартов: повышается качество сервиса; увеличивается эффективность сотрудников; растет удовлетворенность клиентов; увеличивается прибыль; бренд становится более узнаваемым.
- Разработка системы контроля.
- Разработка системы мотивации.
- Поиск и устранение причин падения лояльности и мотивации персонала.
- Внедрение стандартов обслуживания. Обучение.
  - Тренинги для линейного персонала по клиентскому сервису.  
Тренинг может быть направлен на: формирование сервисных установок у персонала; создание единого понимания стандартов компании; тренировку навыков общения с клиентами.
  - Мастер-классы и тренинги для руководителей и владельцев бизнеса по самостоятельному управлению клиентским сервисом.

**Что получает клиент**

При реализации нашего подхода главными показателями результативности инвестиций будут:

- Поднятие уровня сервиса на недостижимую высоту;
- Повышение вовлеченности персонала в работу;
- Рост продаж, основанный на повышении уровня лояльности клиентов;
- Повышение имиджевой составляющей компании.