



ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В КОМАНДУ **4SERVICE GROUP**

международную исследовательскую компанию по
управлению Customer Experience (CX)

Welcome!

In the name of Service!

НАШЕ ГЛОБАЛЬНОЕ ПОКРЫТИЕ

52 страны

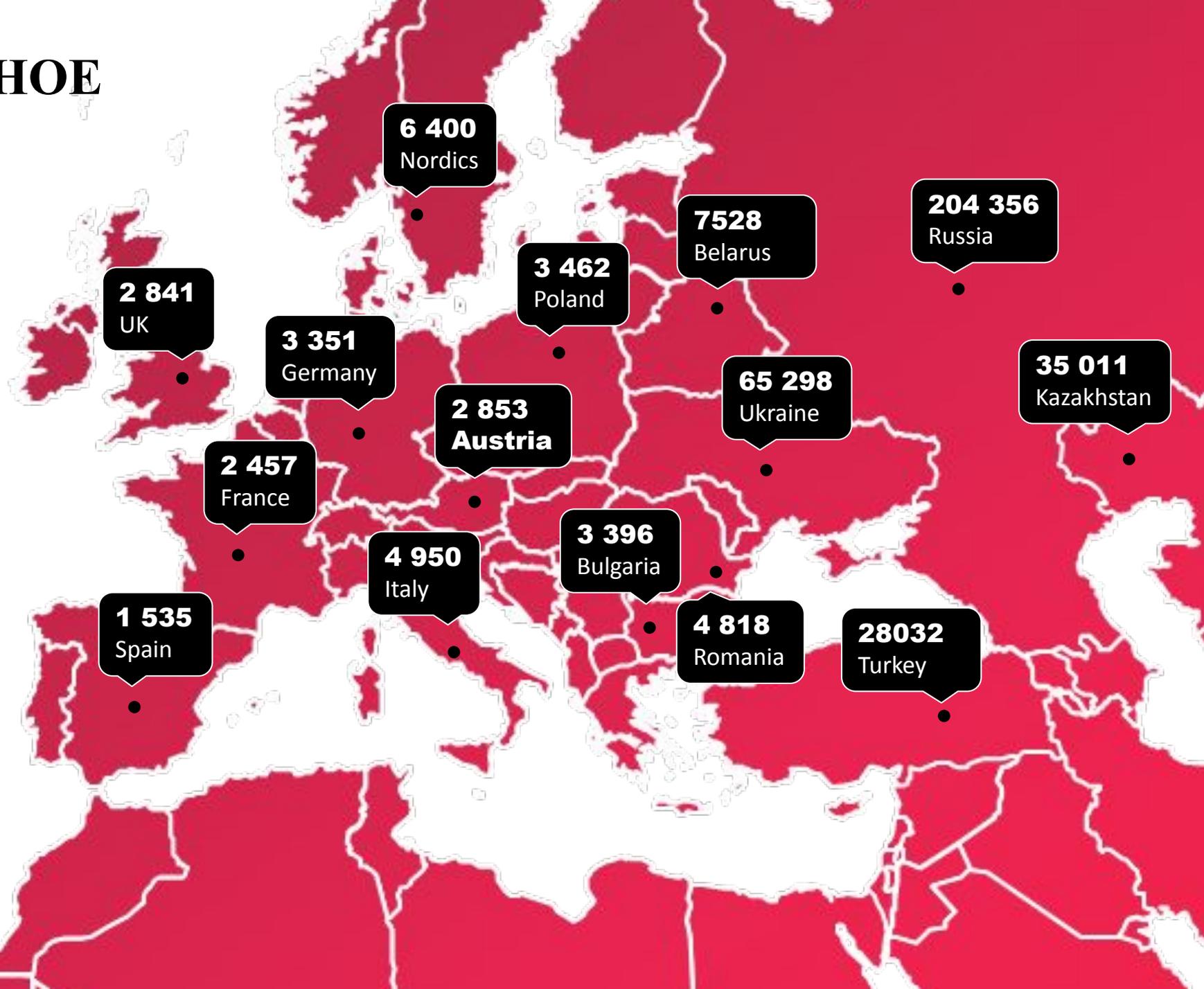
350,000+

тайных покупателей

Каждые 22 секунды наш тайный покупатель совершает визит

300 +

клиентов-партнеров по всему
Миру доверили нам улучшение
своего сервиса



4SERVICE HOLDING

Штаб-квартира:

Вена, Австрия

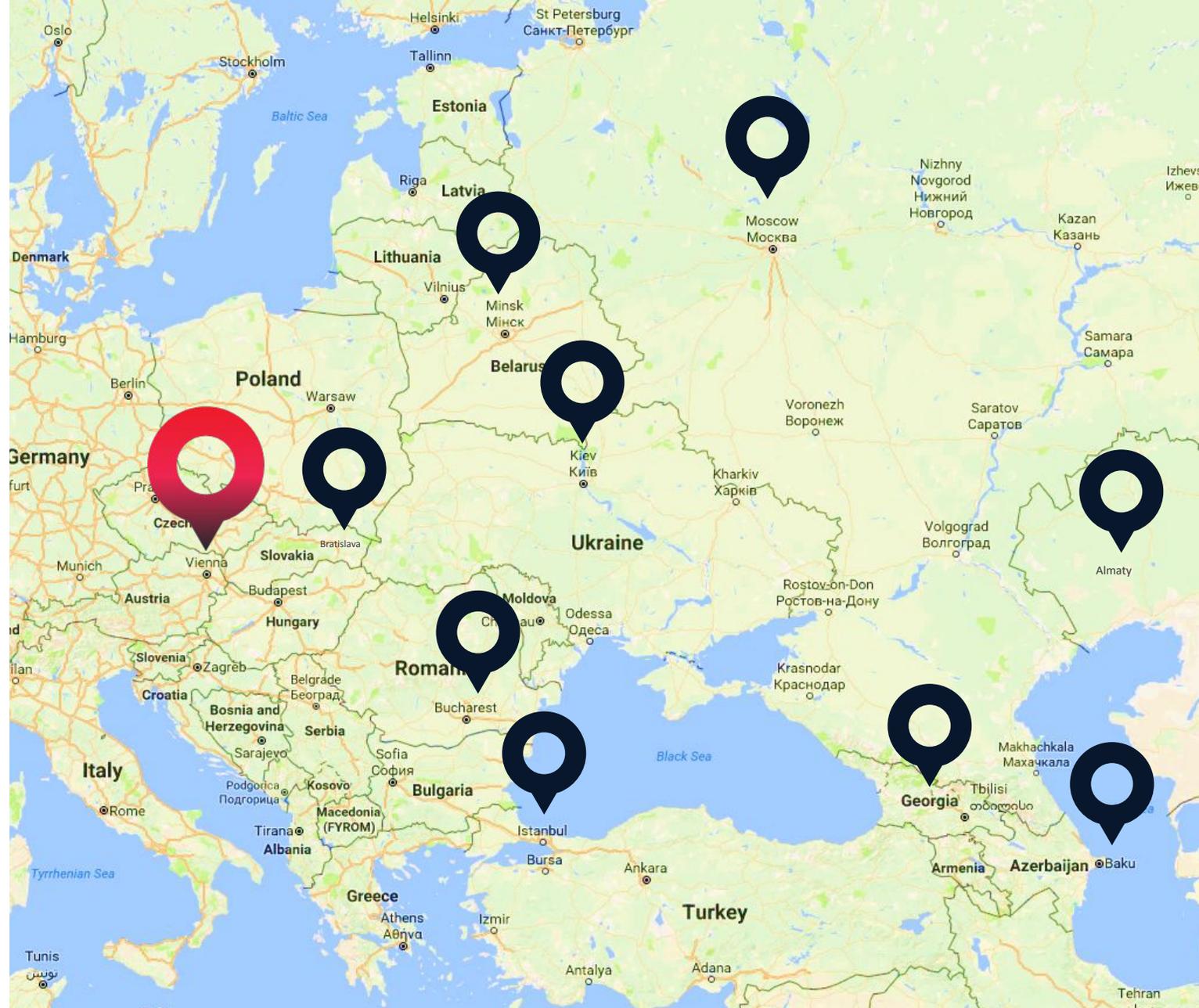
Официальные представительства:

- Киев
- Москва
- Братислава
- Алматы
- Стамбул
- Тбилиси
- Баку
- Минск
- Бухарест
- София

Международное признание



Являемся элитным членом ведущей международной профессиональной ассоциации провайдеров "mystery shopping" MSPA.



We are Elite member of professional leading Mystery Shopping Providers association MSPA Europe.

Поиске респондентов для исследований
Организация: глубинных и фокус-групп
Кабинетные исследования
Проведение опросов CATI
“Живой” контакт-центр

**МАРКЕТИНГОВЫЕ
ИССЛЕДОВАНИЯ:**



Видео-мониторинг
Видео-аналитика
Анализ массивов Big Data
Sarafan и Guest track
Spectra
Чат-боты

**DIGITAL
ТЕХНОЛОГИИ:**



**СХ
MANAGEMENT
РЕШЕНИЯ**



**КОНТРОЛ
Ь:**

Классический Mystery Shopping
Мотивационный Mystery Shopping
Конкурентный Mystery Shopping
Тайный соискатель
POS-аудит, Мерчандайзинг
Прайс мониторинг
Сенсус



**СХ КОНСАЛТИНГ
И ОБУЧЕНИЕ:**

Разработка стандартов
4Service Club
Центр сервис менеджмента
Организация и проведение тренингов и конференций



НАШИ КЛИЕНТЫ

поверившие в сервис, как преимущество



... И, КОНЕЧНО ЖЕ МЫ
И НАША МИССИЯ
Улучшать
сервис
во всем мире!

НАШИ ЦЕННОСТИ



ЖАДНОСТЬ

Наша жадность проявляется в повышении эффективности, стремлении к новым знаниям. Мы стремимся к лидерству. Проактивность – наше обычное состояние.



WE TRUST OUR
CLIENTS AND EMPLOYEES



WE CHALLENGE NON-STANDA

ЛЮБОВЬ

Мы поддерживаем друг друга и понимаем, что высоких результатов можно достичь только сообща в команде. Мы уважаем себя, своих коллег и партнеров. Этика и человечность определяют наше поведение в общении как внутри компании, так и с внешними заинтересованными сторонами.

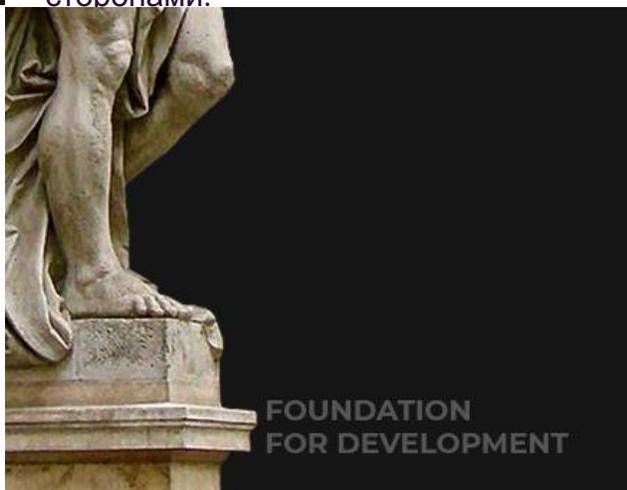


ПРАВДА

Мы честны перед собой и перед людьми, с которыми взаимодействуем. Мы готовы прямо задавать вопросы, выяснять сложные моменты, озвучивать информацию и ждем прямой ответ от наших собеседников. Мы доверяем своим коллегам и ожидаем порядочности в ответ

ДЕРЗОСТЬ

Наша дерзость выражается в стремлении к большему, в желании достигать больше, чем это возможно. Мы не боимся пробовать новое.



FOUNDATION
FOR DEVELOPMENT

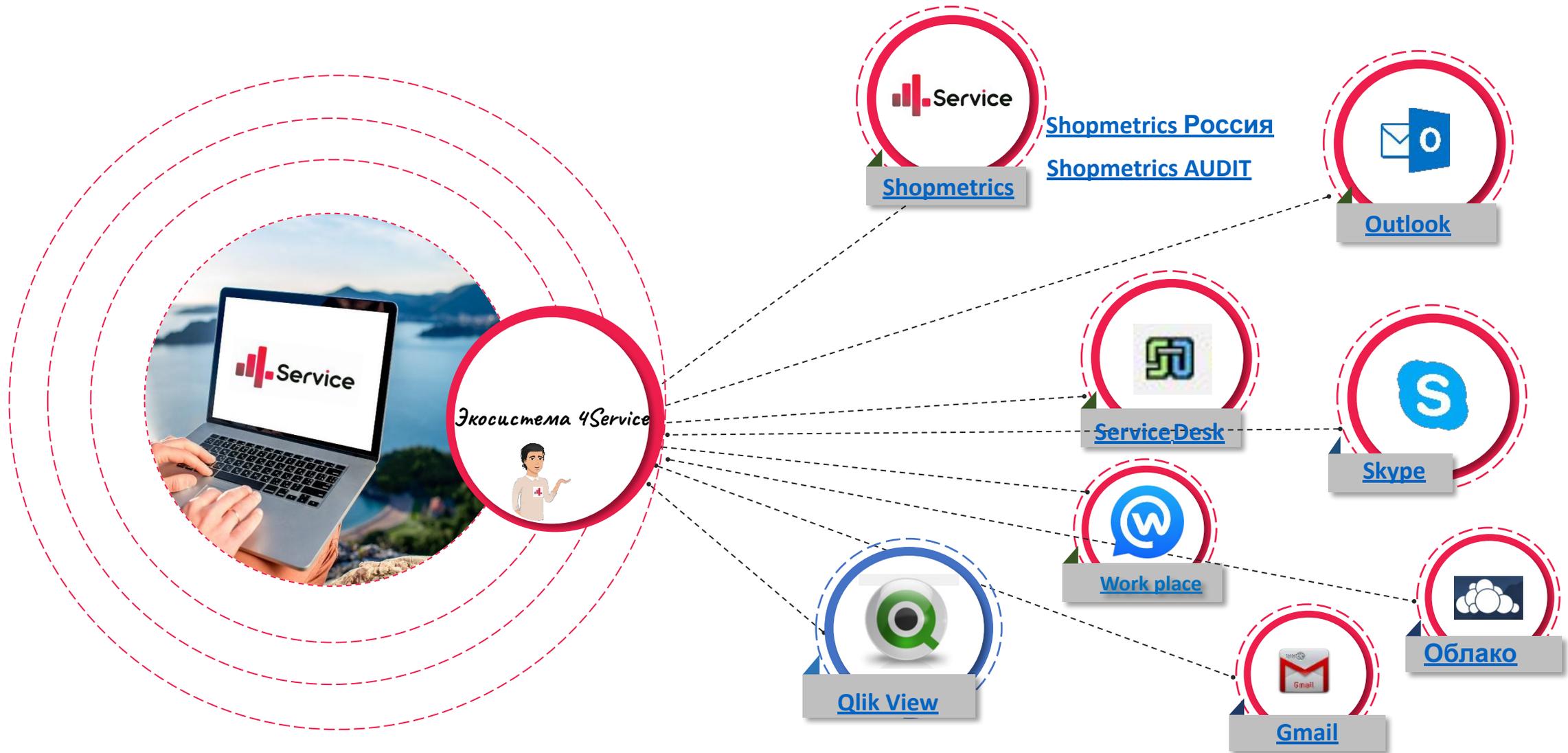
ПОЛЬЗА

Наши действия не формальны. Каждый из нас мыслит перед действием. Мы понимаем, какую пользу принесет каждое наше усилие.

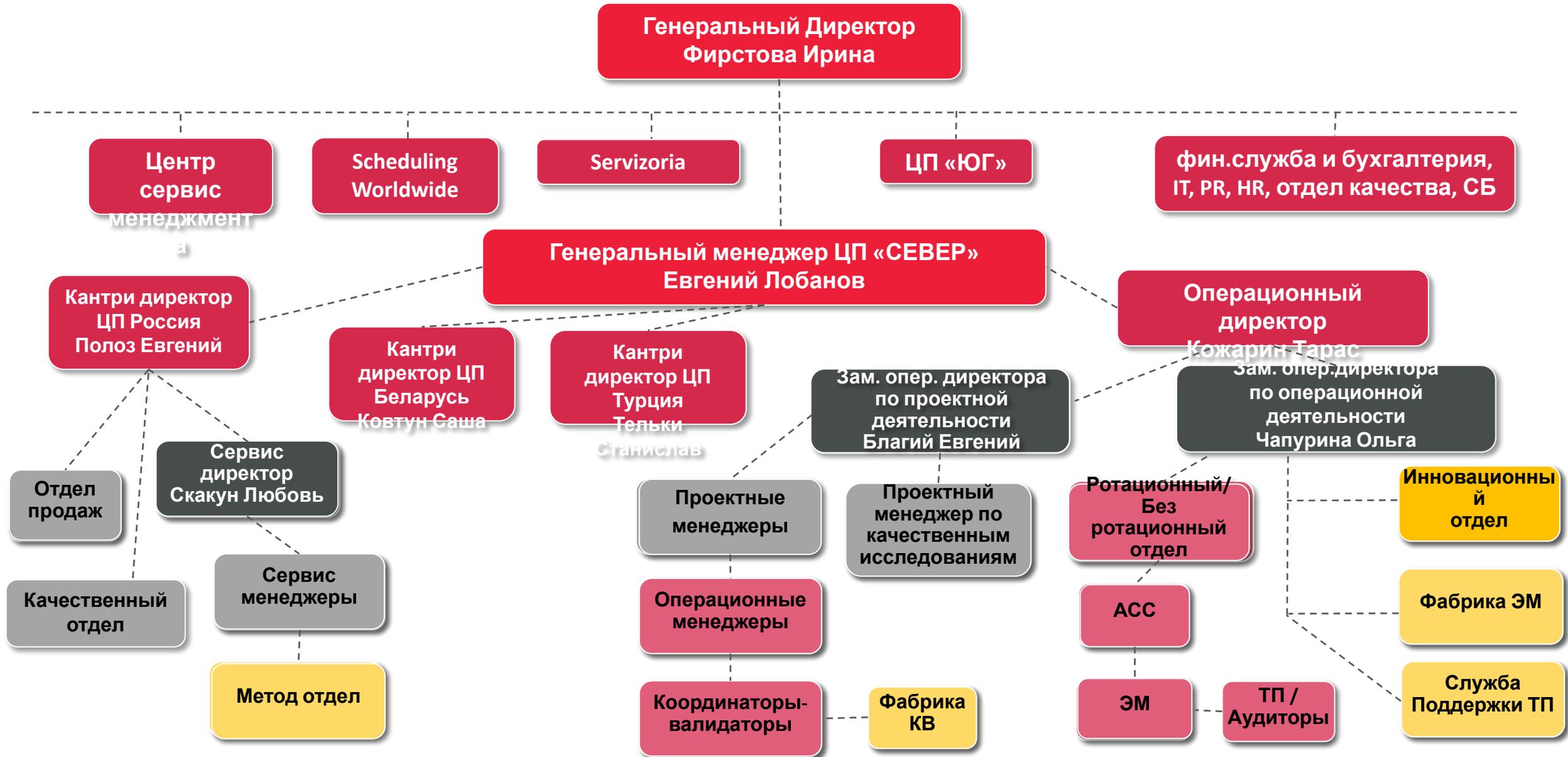


WE ARE GREEDY FOR
NEW KNOWLEDGE

НАША ЭКОСИСТЕМА С ПРОГРАММНЫМИ КОМПЛЕКСАМИ



СТРУКТУРА КОМПАНИИ 4SERVICE™



РУКОВОДИТЕЛИ КОМПАНИИ 4SERVICE™ В ЛИЦАХ



**АЛЕКСЕЙ
ЦЫСАРЬ**
OWNER



ИРИНА ФИРСТОВА
General Director



**ЕЛЕНА
ЦЫСАРЬ**
OWNER



**СЕРГЕЙ
ПАШКОВСКИЙ**
General Manager ЦП «ЮГ»



ЕВГЕНИЙ ЛОБАНОВ
General Manager ЦП «СЕВЕР»



ПАВЛЕНКО ДМИТРИЙ
General Manager ЦП SCHEDULING

РУКОВОДИТЕЛИ ЦП «СЕВЕР»



**ПОЛОЗ
ЕВГЕНИЙ**

Директор
представительства
по России



**ТАРАС
КОЖАРИН**

Операционный
директор ЦП «СЕВЕР»



ЛЮБОВЬ СКАКУН

Клиент сервис
директор Россия



**АЛЕКСАНДРА
КОВТУН**

Директор
представительства
по Беларусь



ОЛЕГ КОНОНЕНКО

Директор
ЦП Сервизория



**ТЕЛЬКИ
СТАНИСЛАВ**

Директор
представительства
по Турции



ЕВГЕНИЯ РЕДЬКО

Head of CSMC
4Service™



**ДЕНИС
СЕЛИВАНОВ**

Head of Social Media
Marketing manager 4Service™



**МАТВИЕНКО
НИКОЛАЙ**

Руководитель
аналитического отдела
ЦП «Север»



ОКСАНА СОЛОВЬЕВА

Team-Leader
операционного отдела
Беларусь



ОЛЬГА ЧАПУРИНА

Зам. опер. директора
по операционной
деятельности Россия



БЛАГИЙ ЕВГЕНИЙ

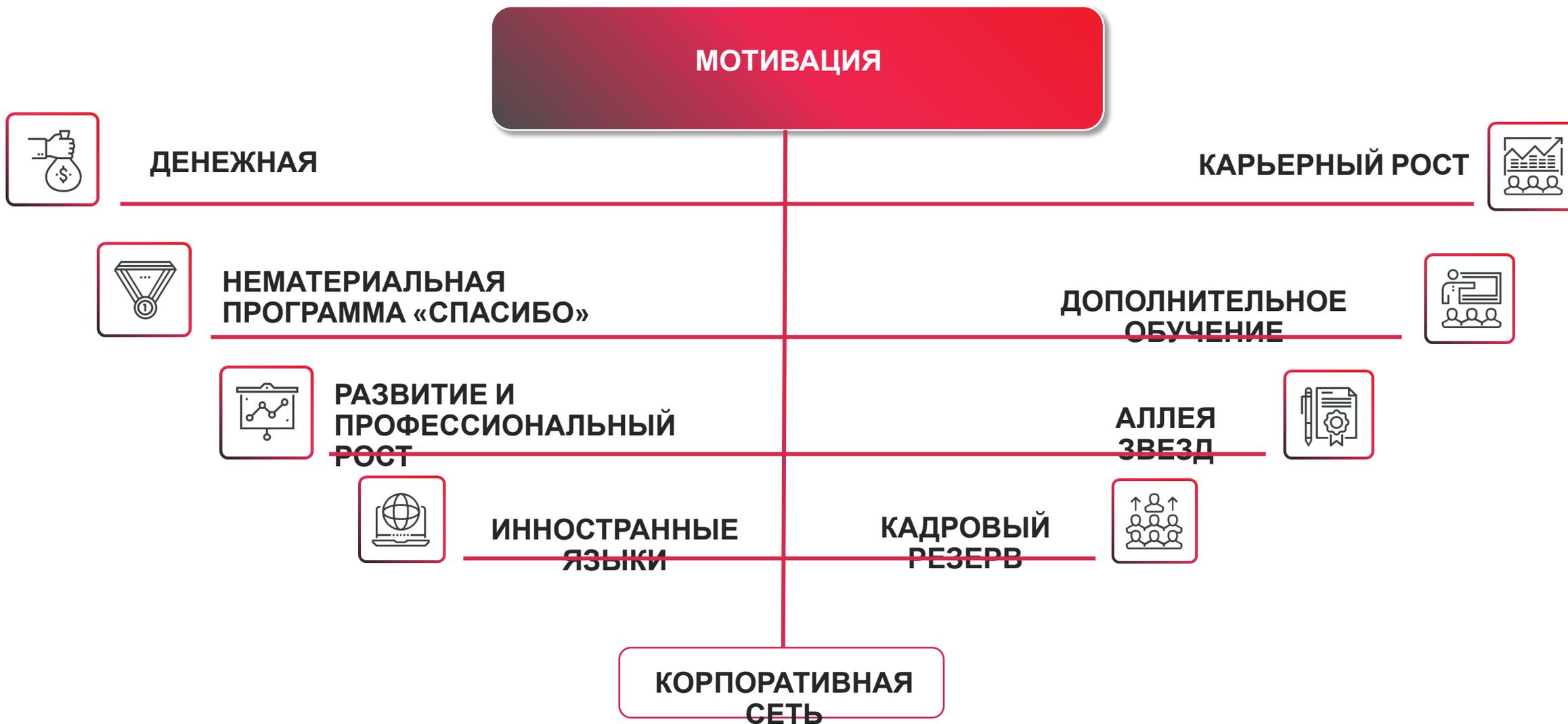
Зам. опер. директора
по проектной деятельности
Россия



ПРЕИМУЩЕСТВА КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

- Быстрое принятие решений.
- Демократический стиль управления.
- Дружественная атмосфера, обращение на «Ты».
- Работа дистанционно.
- Ответственность и полномочия.
- Хорошо коммуникация между отделами, странами.
- Карьерный и профессиональный рост.
- Мы раскрываем таланты.
- 100% проектная работа ориентированная на клиента.
- Мы ежедневно руководствуемся ценностями компании.
- Каждый сотрудник в курсе всех новостей, новых или лучших сотрудников, вакансиях, карьерном росте, новых побед.
- У нас разделяют радость и не оставляют в беде.

МОТИВАЦИЯ НАШЕГО ПЕРСОНАЛА

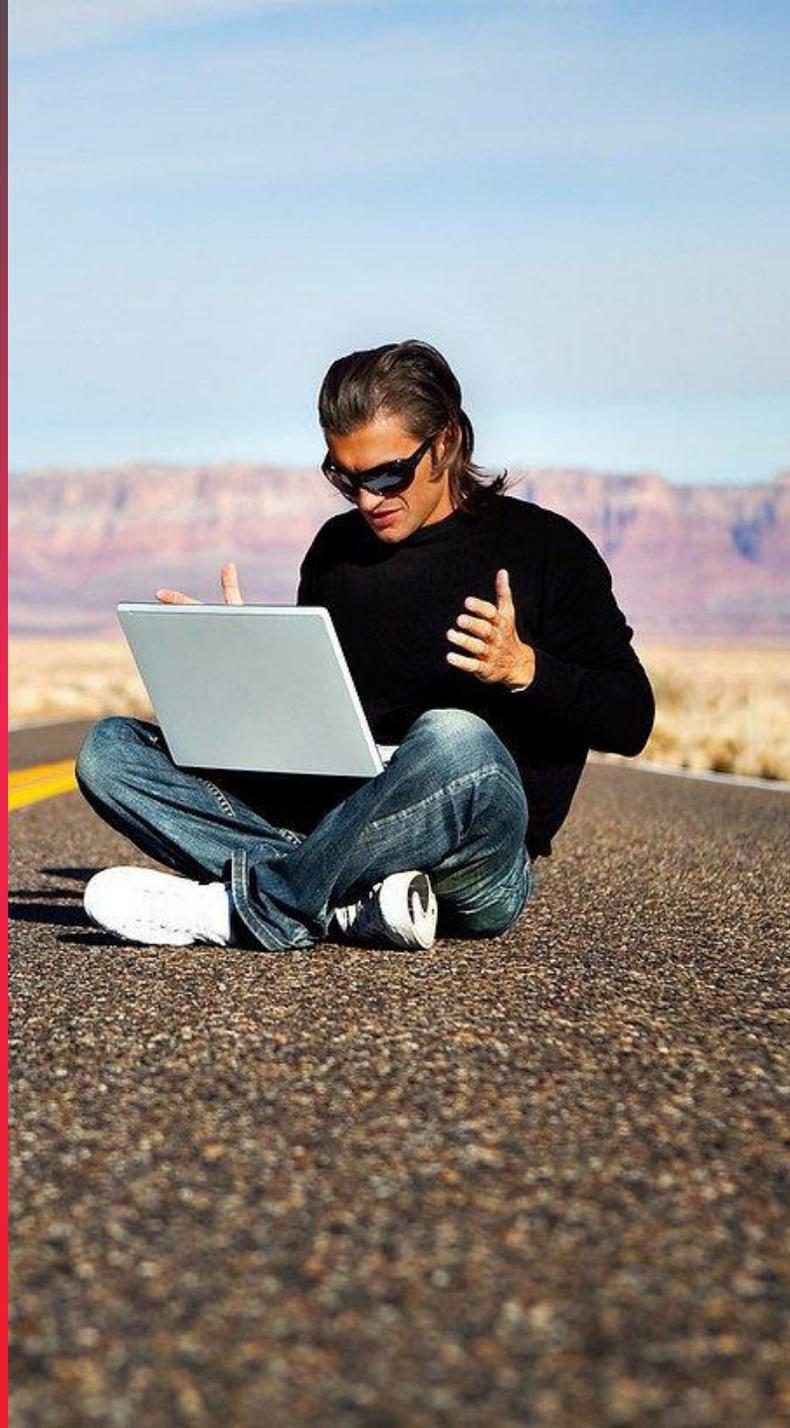


ИСПОЛЬЗУЙТЕ КОРПОРАТИВНУЮ СЕТЬ **S4S**

- Участие в группах по интересам
- Прямое общение
- События и корпоративные возможности
- Донесение своих мыслей и идей
- Быть в курсе событий
- Создание личных событий
- Самовыражение

 скорость обмена информацией
Service
In the name of Service!

INTERNATIONAL MARKET RESEARCH | CUSTOMER EXPERIENCE | MYSTERY SHOPPING



С помощью корпоративной сети "Workplace by Facebook" Вы будете в курсе всех событий компании. Вы можете обмениваться информацией, комментировать успехи других и просто быть всегда на связи с коллегами.



Интерфейс и функциональность

Workplace очень схожи с Facebook — у каждого есть собственный аккаунт. Но ключевая коммуникация на этой платформе проходит в группах.

ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

ЗАЯВИТЕ О СЕБЕ



Заполните профиль, расскажите о своих навыках, экспертизе и достижениях. Публикуйте статусы, блог-посты. Комментируйте публикации коллег!

СОЗДАВАЙТЕ СВЯЗИ



Находите единомышленников и экспертов в нужной области! Вдохновляйте идеями других сотрудников!

КОММУНИКАЦИОННЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ



- ✓ Прямая трансляция видео
- ✓ Голосовые и видеозвонки
- ✓ Мобильное Приложение (iOS / Android)

ДОКУМЕНТЫ

Создавайте и обсуждайте любой контент вместе с коллегами. Загружайте новые версии файлов, чтобы каждый смог ознакомиться с последними изменениями!

- ✓ Неограниченное хранение файлов, фотографий и видео
- ✓ Неограниченные группы команд и проектов
- ✓ Безопасное сотрудничество

ПРОЕКТЫ



Ведите работу над проектами: находите и обсуждайте идеи, привлекайте нужных экспертов!

ПОДПИСКИ



Подписывайтесь на коллег и сообщества. Следите за последними новостями в Компании. Создавайте новости сами!

НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ «СПАСИБО»

1 «спасибо» = 25 рублей = 10 гривен

«Спасибо» начисляются в конце каждого месяца.
«Спасибо» обмениваются 1 раз в году – в месяце вашего рождения.

Результаты накоплений размещаются каждый месяц в группе «Мотивация Россия».



ЕДИНИЦА ИЗМЕРЕНИЯ НАКОПИТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ



Service
Спасибо!

НАЧИСЛЕНИЕ «СПАСИБО»

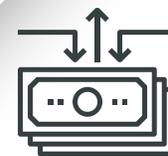
- 20** «спасибо» В День Рождения <https://work-53207577.facebook.com/>
 - 5** «спасибо» За участие в Клубах Качества
 - 12** «спасибо» + если вы руководитель Клуба Качества
 - 10** «спасибо» + лучший 1 участник Клуба Качества
 - 4** «спасибо» За достигнутую 1 SMART-цель. Каждый получает раз в месяц. Подают списки руководители до 1 числа каждого месяца.
- До **5** «спасибо» В месяц можно отдать в пользу коллеги в качестве благодарности.
Дополнительные «спасибо» Конкурсы в группе «Мотивация Россия».

1. Регистрация в Workplace <https://work-53207577.facebook.com/>
2. Заполнить полностью свой профиль
3. Подписаться на группу «Мотивация ЦП Россия(операционный отдел)»
4. В ленте группы написать «Я участвую!»
5. Заполнить регистрационную форму



РЕГИСТРАЦИЯ В ПРОГРАММЕ

ПРАВИЛА ОБМЕНА НА ДЕНЬГИ



- ✓ Обмен «спасибо» начнется с января 2020 года.
- ✓ Обмен «спасибо» и их начисление произойдет на карту с ближайшей выплатой. Заявку на обмен нужно подать за 2 недели.

Внимание: «спасибо» сгорает если вы увольняетесь

В РАБОТЕ МЫ РУКОВОДИТЕМ СЯ СИСТЕМОЙ КАЙДЗЕН И ПОСТОЯННЫМ ПРОЦЕССОМ УЛУЧШЕНИЯ.

КАЙДЗЕН – это целая система, которая словно «зонтик» вмещает в себя многие практики и методики, направленные на улучшения. Философия «Кайдзен» предполагает, что наша трудовая, общественная и частная жизнь должна быть ориентирована на постоянное улучшение.

 **Цель Кружков Качества**
Совершенствование процесса либо исправления ошибок/проблем. Результат измеряется в денежном эквиваленте от внедрения.

ЗАДАЧИ:

1. Улучшение качества вычитки, назначение анкет, работы персонала;
2. Снижение себестоимости, сокращение время-затрат, увеличение производительности;
3. Автоматизация процессов допуска или назначения анкет;
4. Решения обнаруженных и предотвращения будущих проблем;
5. Стандартизация лучшей практики;
6. Любые задачи сформированные на мозговом штурме.

ЦЕЛЬ КАЙДЗЕН – ПРОИЗВОДСТВО БЕЗ ПОТЕРЬ!



8 видов потерь
«Кружки качества»
«Точно-вовремя»
Система 5S
«Канбан»

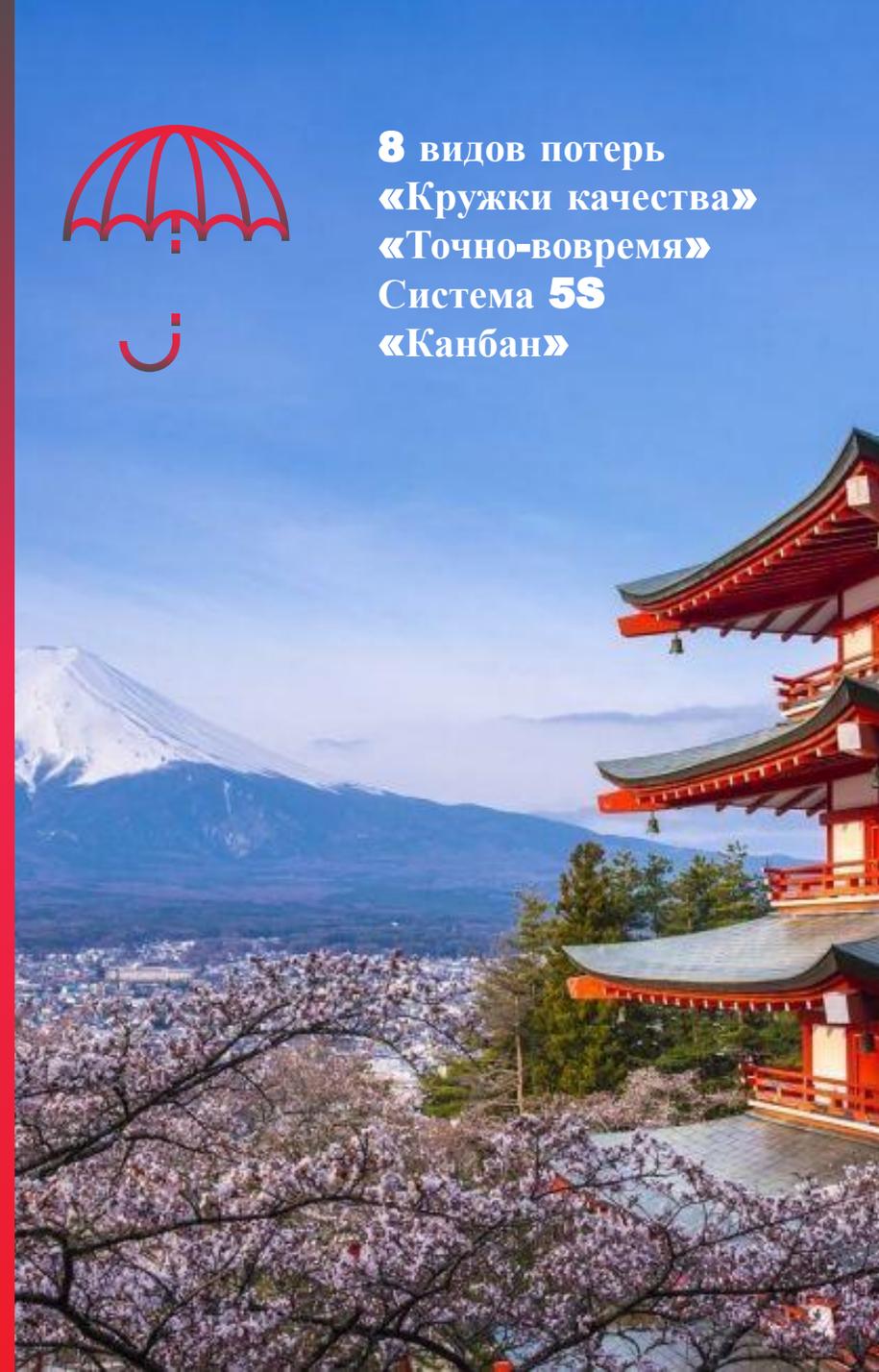
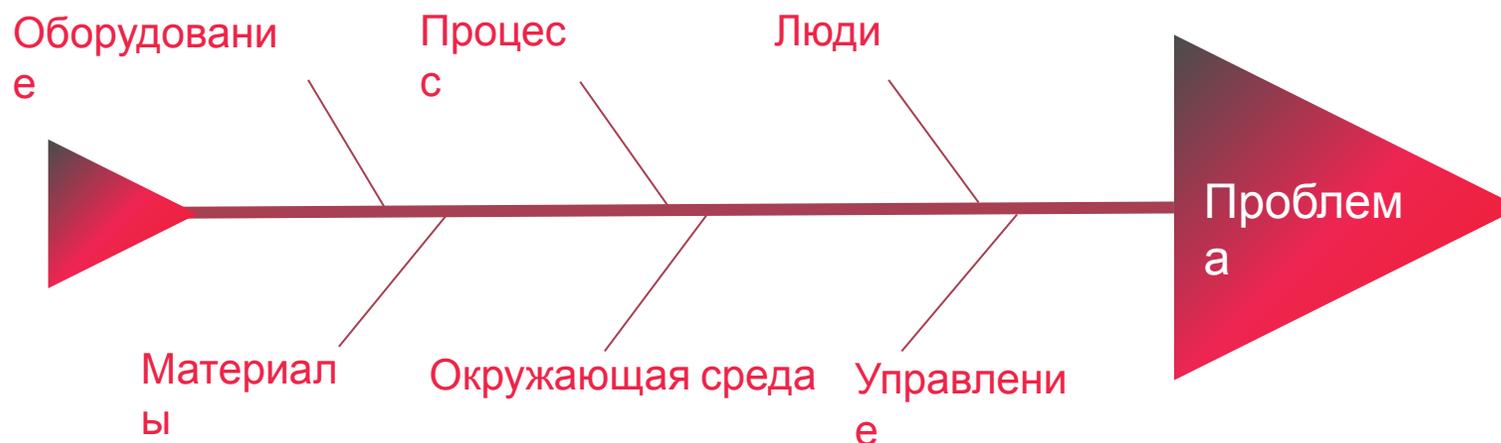


ДИАГРАММА ИСИКАВЫ ИЛИ «РЫБЬЯ КОСТЬ»

Диаграмма Исикавы позволяет структурировать причины в удобном визуальном формате и найти среди них главную.

Обычно это ментальная карта в виде рыбы, голова которой — проблема, плавники — варианты её причин. Управление качеством требует участия всего персонала и руководителей компании в деятельности кружков качества, обращения основного внимания на процесс обсуждения, исследуя проблемы с помощью диаграммы.



Рекомендации:

1. Напишите проблему и визуализируйте причины;
2. Используйте только достоверные факты;
3. Коллективно обсуждайте, задавая 5 почему пока не найдете главную причину возникновения проблемы;
4. По окончании обсуждения руководитель прописывает план и сроки, а так же ответственного за устранение;
5. В текущий бизнес-процесс работы по проекту вносятся корректирующие изменения.

УПРАВЛЕНИЕ ЦЕЛЯМИ

SMART



**КОНКРЕТН
ЫЕ**



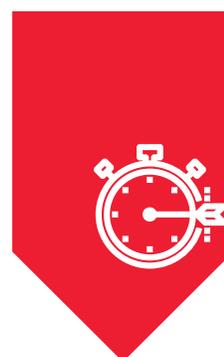
**ИЗМЕРИМ
ЫЕ**



**ДОСТИЖИМ
ЫЕ**



**ЗНАЧИМ
ЫЕ**



**С ЧЕТКИМИ
СРОКАМИ**

Система SMART изначально использовалась менеджерами для постановки задач сотрудникам, но сейчас ее используют, в том числе для организации повседневной жизни.

Рабочие задачи принято ставить в соответствии с этой технологией!

Управление целям (Management by Objectives, MBO) — это процесс согласования целей внутри организации таким образом, что руководство компании и персонал разделяют цели и понимают, что они означают для компании.

Персонал самостоятельно вовлекается в процесс постановки целей и формирования плана их достижения, согласовывая каждый этап со своим руководителем.

От выполнения таких целей зависит переменная часть зарплаты.

Для оценки достижения целей определяются ключевые показатели эффективности (KPI) было и стало.

Регулярно проводится оценка результатов деятельности, во время которой оценивается достигнутое и ставятся следующие или новые цели.

Фокус в **2019** году на

«УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСА НЕ РАДИ ДЕНЕГ»



ОПЕРАЦИОННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ ДЛЯ
КЛИЕНТА ОТ ДИЗАЙНЕРА

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТА С
ПОМОЩЬЮ КЛИЕНТ-МЕТРИКИ



РАЗВИТИЕ НАПРАВЛЕНИЯ
РЕСПОНДЕНТОВ



УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСА ДЛЯ
ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ
ВОЗМОЖНОСТЯМИ

ПРИВЛЕЧЕНИЕ РЕАЛЬНЫХ
КЛИЕНТОВ



КАЖДЫЙ **7-й** ВИЗИТ
СОВЕРШАЕТСЯ ВО ИМЯ СЕРВИСА

Мы желаем Вам успехов в работе!

Service For You.

КОНТАКТЫ:

a.ivanchenko@4service-group.com

m.suvorova@4service-group.com