

Стандартизация VS качество.

Почему клиентам не нужен  
уникальный сервис?

Три

пути:

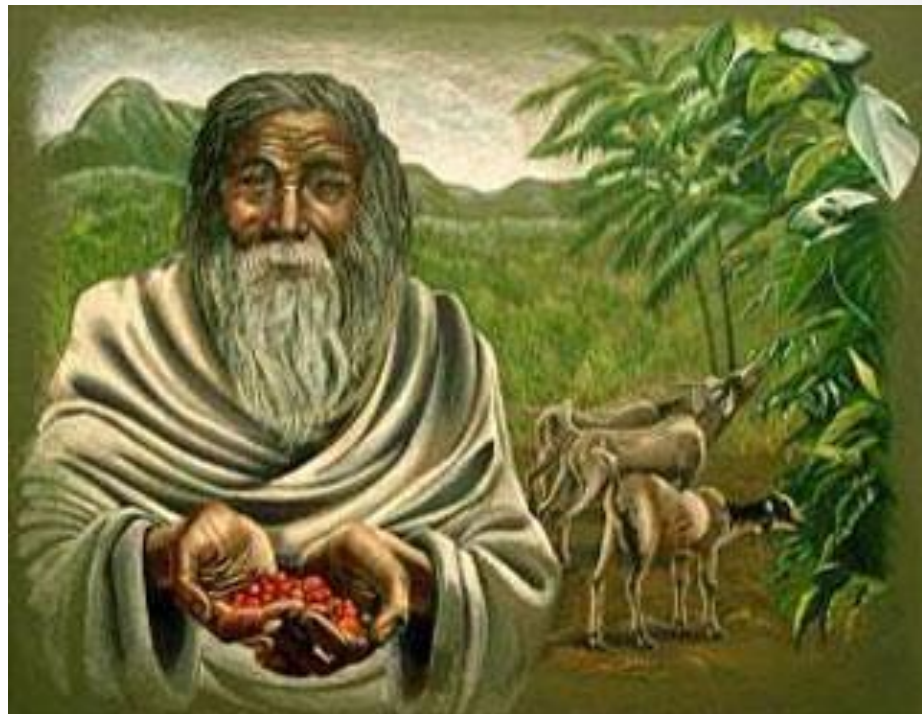
3.

де

# Уникальность

- Поведение
- Услуги
- Качества

Например: придумали люди обжаривать кофе, умеют его делать единицы, вкусно получается через раз.



# Стандарт:

- Услуга «посиделки» «бариста-барейер»
- Качество обслуживания
- Качество кофе

Решил Starbucks  
удовольствие от кофе  
сделать доступным,  
а главное одинаковым.  
Теперь есть «стандарт».  
Клиент доволен, т.к.  
знает, что получит.



## Коробочное решение

- Удобно пользоваться
- Не требует обслуживания
- Услуга доставки

Люди придумали волшебные машины, которые позволяют получить кофе того же качества один нажатием на кнопку.



# Вывод:

Стандартизация- удобно и привлекательно для клиента, т.к. дает ему ожидаемое качество за счет меньшим усилий и затрат.

Презентация сделана по материалам статьи Александра Ларьяновского.