A person is seen from behind, walking across a suspension bridge. The bridge has thick steel cables and a wooden deck. The background shows a valley with green trees and mountains under a clear sky. A semi-transparent red overlay covers the right side of the image. The text is centered over the image.

**ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ  
В КОМАНДУ 4SERVICE GROUP  
международную исследовательскую  
компанию по управлению Customer  
Experience (CX)**

*Welcome!*

*In the name of Service!*

**Мы рады, что Вы присоединились к команде 4SERVICE.  
Вместе мы будем работать над улучшением сервиса во всём мире.**

## **НАЧНЕМ, КОНЕЧНО ЖЕ, С SERVICE.**

**Клиентский сервис** – одно из главных конкурентных преимуществ компаний.

**Вот что думают гуру бизнеса на эту тему:**

*«Я никогда не занимался маркетингом. Я просто любил своих клиентов»*

**Zino Davidoff**  
владелец бренда  
**Davidoff**

*«Сервис постепенно превратится в ключевой фактор, от которого будет зависеть успех или неудача компаний»*

**Джон Шоул**  
**Customer Service Guru**

*«К клиентам Amazon мы относимся, как к гостям на нашей вечеринке: каждый день мы стараемся сделать пользовательский опыт еще немного лучше»*

**Jeff Bezos**  
**CEO Amazon**

# НАША ИСТОРИЯ

[Просмотр Видео-ролика](#)

**19 лет экспертизы на рынке CX исследований**

## 2001-2005

Основание компании в Украине, Киев.

**1-го провайдера Mystery Shopping в СНГ.**

**Международное признание:** членство в ассоциации провайдеров Mystery Shopping **MSPA Europe.**

## 2006 -2011

**Открытие офисов в России, Беларуси, Казахстане.**

**Выполнено 300К+** оценок качества сервиса;

**100** клиентских проектов

**35К +** в базе тайных покупателей;

Сформирован «Живой» Call Center.

## 2012 - 2014

Открыто новое направление бизнеса в Европе **Scheduling Worldwide by 4Service.**

Офисы в **Азербайджане, Грузии, Румынии, Турции.**

Выполнено **1,000,000+** оценок качества сервиса;

**250** клиентских проектов

**450К+** в базе тайных покупателей.

Создан **аналитический департамент.**

Премия HR-бренд.

## 2015 - 2017

Трансформация в компанию **Customer Experience.**

Развитие направления **качественных исследований.**

**BTL. Digital решения:** Guest Track, Sarafan, WSM, Video Analytics. Data mining.

Элитное членство в **MSPA.**

CX консалтинг и обучение: открытие **4Service Club & Customer Service Management Center.**

Компания выросла в

# НАША ИСТОРИЯ

Входим в *Тор-10* Европейских лидеров по количеству исследований.



2020

Окончательный переход в **CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT.**

Ребрендинг.

Входим в состав жюри **CX Awards**

**450 +**

клиентских проектов во всех сферах.

**1500 000 +**

оценок качества сервиса

Комплексные решения для бизнеса.

**Customer Journey & Service Design**

Членство в ассоциации исследователей

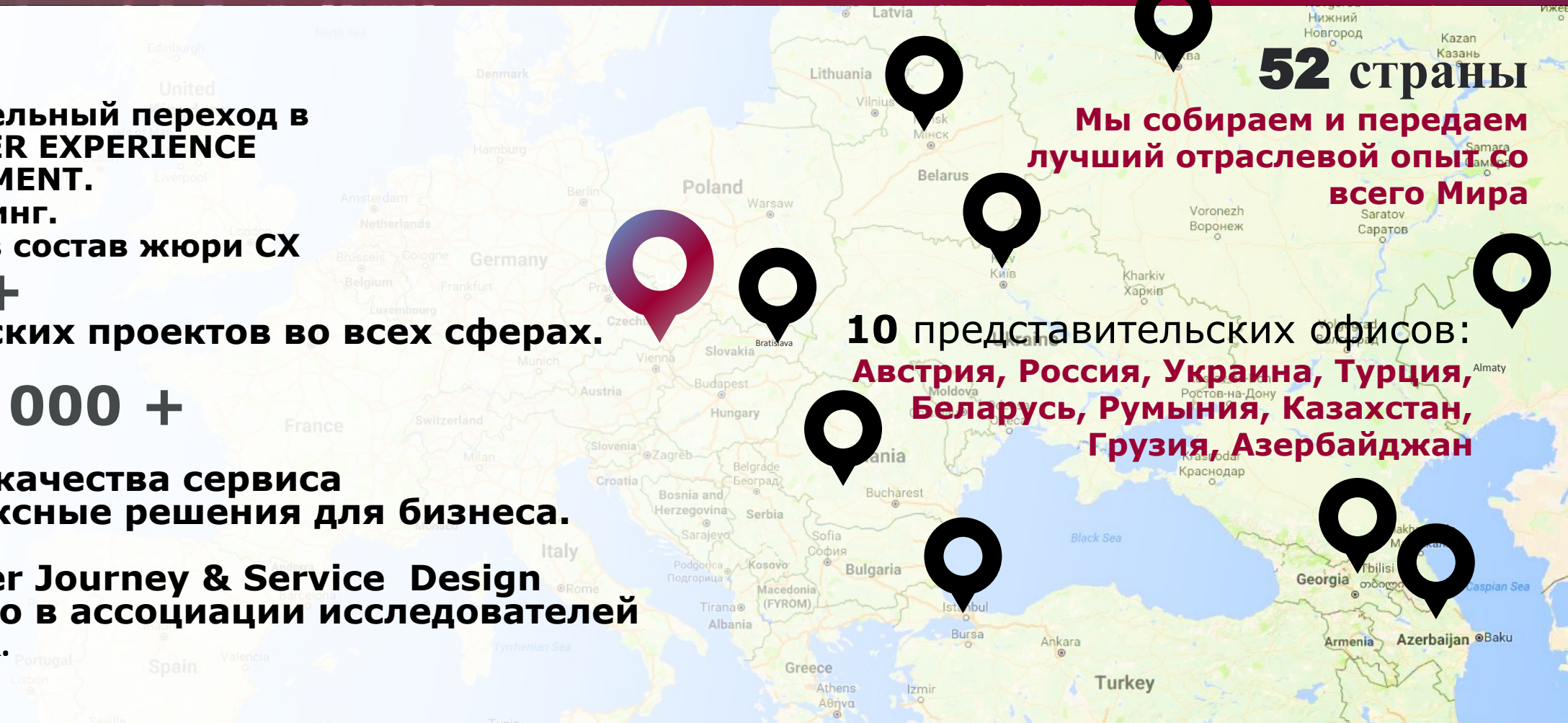
**ESOMAR.**

**52 страны**

Мы собираем и передаем лучший отраслевой опыт со всего Мира

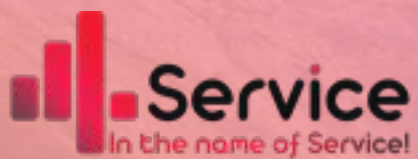
**10** представительских офисов:

**Австрия, Россия, Украина, Турция, Беларусь, Румыния, Казахстан, Грузия, Азербайджан**



# НАПРАВЛЕНИЯ 4SERVICE

Опора для вашего бизнеса:  
рост сервиса, лояльности  
клиентов и сотрудников!



- Качественные исследования: фокус-группы, глубинные интервью
- Количественные исследования: CATI – “живой” колл-центр, CAPI, CAWI
- CX аналитика, Service Design
- Кабинетные исследования
- Web Social Media



● **МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ:**

- Видеомониторинг \Video Analytics
  - Big Data
- Sarafan \Spectra \Guest track
  - Геймификация



● **:DIGITAL ТЕХНОЛОГИИ**

**CX MANAGEMENT Decisions**



● **КОНТРОЛЬ:**

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

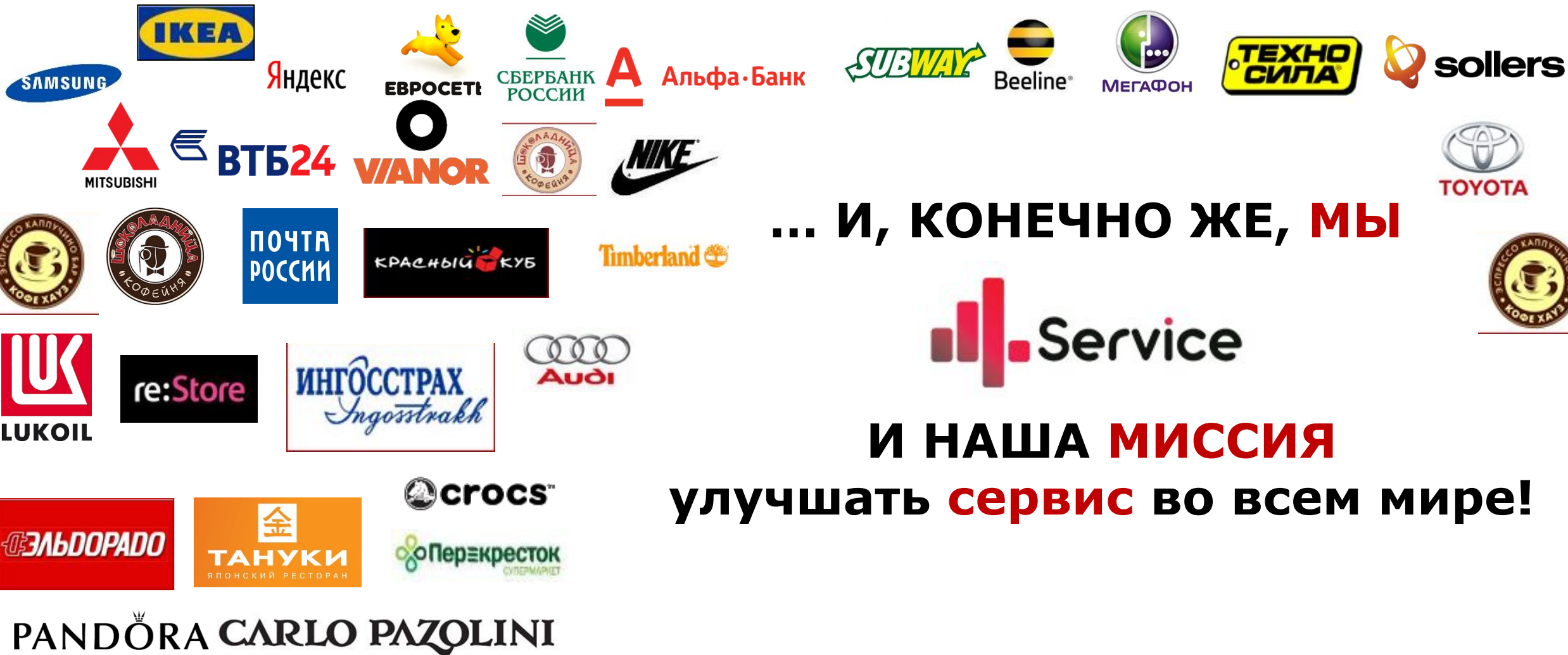


● **:CX КОНСАЛТИНГ И ОБУЧЕНИЕ**



- Разработка стандартов
  - 4Service Club
- Центр сервис менеджмента CSMC
  - Сервис Пропаганда
  - Тренинги

# ТОП КЛИЕНТОВ КОМПАНИИ, ПОВЕРИВШИХ 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, в увеличении наших ресурсов, как человеческих, так и финансовых. Мы стремимся к лидерству. Проактивность – наше обычное состояние.



WE TRUST OUR  
CLIENTS AND EMPLOYEES



WE CHALLENGE NON-STANDA

## ЛЮБОВЬ

Мы уважаем себя, своих коллег и партнеров. Этика и человечность определяют наше поведение в общении как внутри компании, так и с внешними заинтересованными сторонами.



CLAR FOR YOUR BUSINESS

## 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



# Программное обеспечение компании 4SERVICE™



**Shopmetrics**

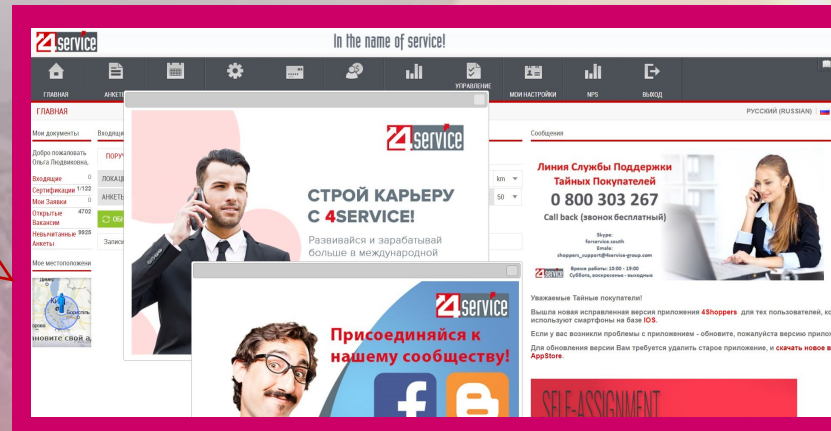


Мы работаем на базе программного обеспечения Shopmetrics, разработанного в США для провайдеров Mystery Shopping.

Это лучший, самый совершенный и удобный software в отрасли, делающий возможным применение ротационной модели. 4Service™ - эксклюзивный пользователь Shopmetrics в Восточной Европе.

**Персональная страница сервиса**

- Welcome портал
- Наполнение по желанию Клиента
- Интуитивная навигация
- Отчетность в динамике
- ТОП отчеты и свежие результаты



**Детальный анализ анкеты**  
Сотни отчетов :

- По блокам
- По разделам
- По конкретному стандарту
- По региону
- По комментариям
- NPS

- Геопропространственный анализ
- Детализация в разрезе регионов
- Интерактивная карта-dashboard
- Динамика по управляющим

**Живая анкета**

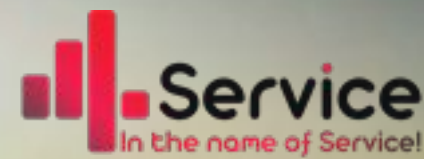
- Наглядная аналитика для руководителей локаций
- Понятные графики
- Разрезы блоков и стандартов
- Тенденции по периодам
- Feedback по стандартам

**Отчет по качеству обслуживания**  
Неудовлетворительно 30.16%  
Хорошо 80.88%  
Отлично 100.00%

*Информация хранится на безопасном сервере и доступна авторизованным пользователям.*

*Удобный анализ и формирование любых отчетов. Shopmetrics оптимален для этих целей, т.к. разработан для аналитики и мониторинга крупных розничных сетей.*

# СТРУКТУРА КОМПАНИИ 4SERVICE™

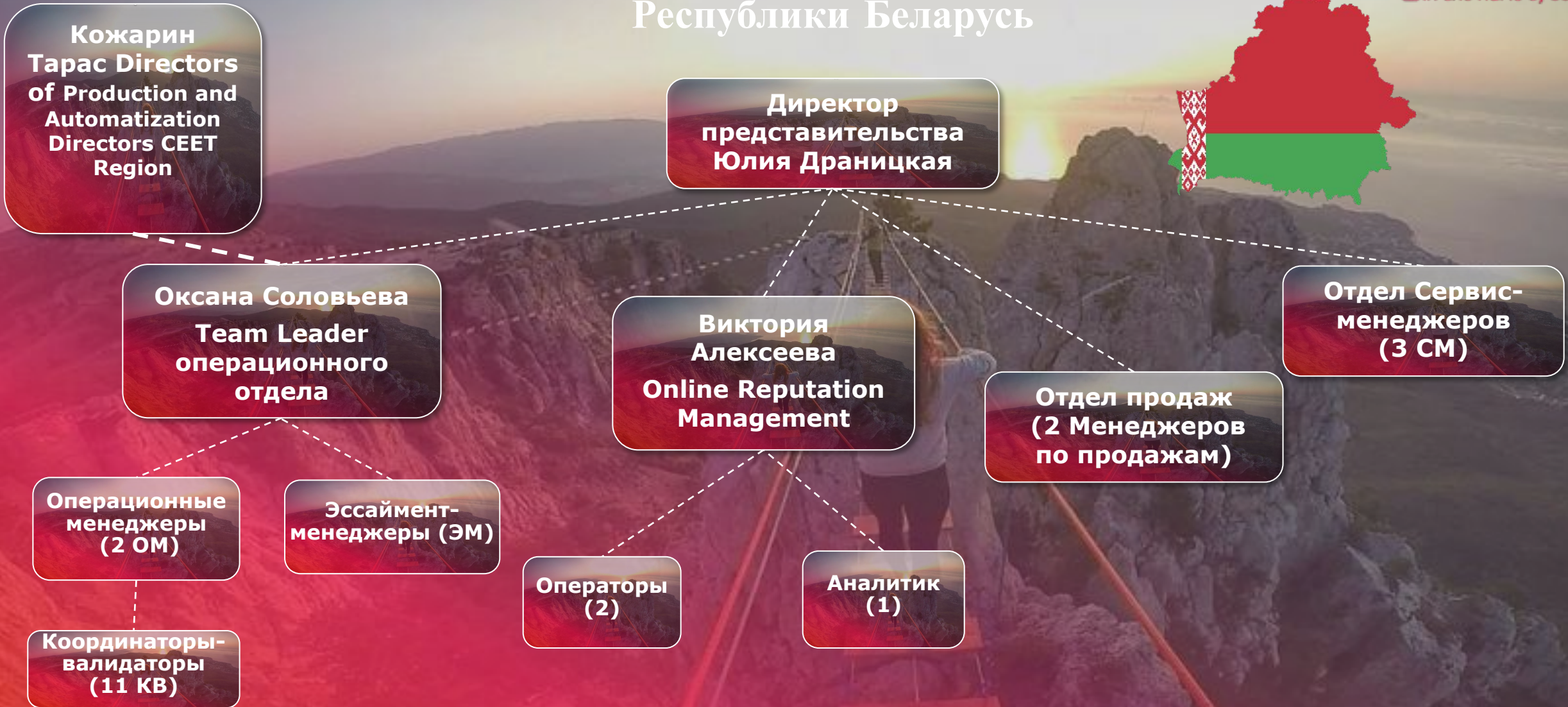


INTERNATIONAL MARKET RESEARCH | CUSTOMER EXPERIENCE | MYSTERY SHOPPING

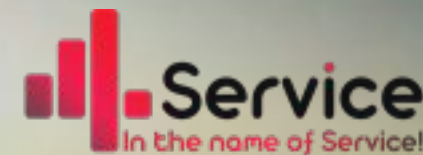
# СТРУКТУРА КОМПАНИИ 4SERVICE™



## Республики Беларусь



# СТРУКТУРА КОМПАНИИ 4SERVICE™ INTERNATIONAL



General Manager CEET Region,  
Евгений Лобанов



Production and Automatization Directors  
CEET Region, Кожарин Тарас



Head of International  
Department Nord  
Елена Жукова  
NEW



B2B Sales  
manager  
Зоряна  
Гром  
Scheduling



PM/SM  
Джус Юлия  
Scheduling



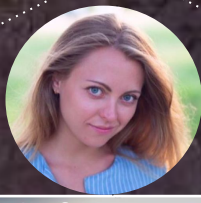
PM/SM  
Раевская  
Александра  
Scheduling



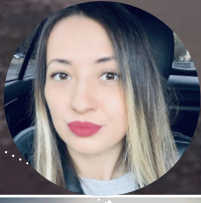
Head of Validation  
and Training  
Department  
Наталья  
Щербань  
Scheduling



Служба  
Поддержки  
ТП  
Ольга  
Марасанова  
NEW



Head of International  
Operations Department  
Ирина Власенко  
NEW



HR manager  
CEET Region,  
Пильщиков  
а Мария



Operations  
manager  
Шмыга Юлия  
Scheduling



Operations  
manager  
Масло  
Елена  
Scheduling



Operations  
manager  
Ильчишин  
Юлия  
Scheduling

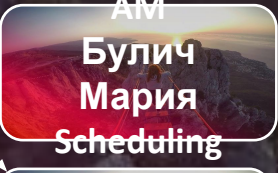
Validation  
team  
(Scheduling,  
New)



AM  
Котова  
Ангелина  
Scheduling



AM  
Стиврия  
Вера  
Scheduling

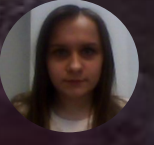


AM  
Булич  
Мария  
Scheduling

AM  
Кардашова  
Вероника,  
NEW



AM  
Дмитренко  
Ольга, NEW



# РУКОВОДИТЕЛИ КОМПАНИИ 4SERVICE™ В ЛИЦАХ



**АЛЕКСЕЙ ЦЫСАРЬ**  
**OWNER**



**ЕВГЕНИЙ ЛОБАНОВ**  
**СЕО ЦП СЕВЕР**



**СЕРГЕЙ ПАШКОВСКИЙ**  
**СЕО ЦП ЮГ**



**ИРИНА ФИРСТОВА**  
**ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ  
ДИРЕКТОР**

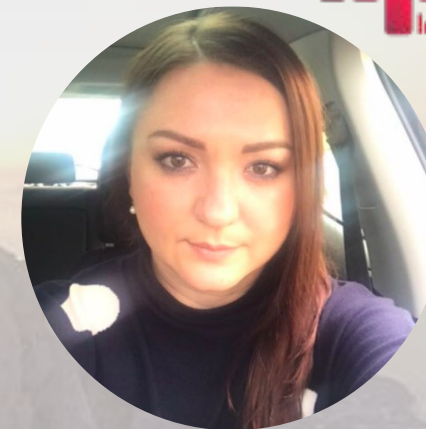
# РУКОВОДИТЕЛИ ЦП СЕВЕР КОМПАНИИ 4SERVICE™



**ЕВГЕНИЙ ПОЛОЗ**  
Директор представительства  
по России



**ТАРАС КОЖАРИН**  
Production and Automatization  
Directors CEET Region



**ДРАНИЦКАЯ ЮЛИЯ**  
Директор представительства по  
Беларуси



**ЛЮБОВЬ СКАКУН**  
Support and Innovation  
Director



**АННА НАУМЕНКО**  
Финансовый директор

# РУКОВОДИТЕЛИ ЦП СЕВЕР КОМПАНИИ 4SERVICE™



**ЧАПУРИНА ОЛЬГА**  
Руководитель  
операционной  
деятельности Россия



**БЛАГИЙ ЕВГЕНИЙ**  
Руководитель  
проектной деятельности  
Россия



**ОКСАНА СОЛОВЬЕВА**  
Team-Leader  
операционного отдела  
Беларусь



**АЛЕНА КОКИНА**  
Product manager проекта  
SPECTRA



**МАРИЯ АЛЬТШУЛЕР**  
Руководитель КЦ



**ХАРЧЕНКО МАРИНА**  
Рук-ль отдела качественных  
исследований



**ЕЛЕНА ТРОФИМЕНКО**  
Руководитель отдела качества



**НИКОЛАЙ МАТВИЕНКО**  
Руководитель Аналитического  
Департамента



# РУКОВОДИТЕЛИ SUPPORT ОТДЕЛОВ КОМПАНИИ 4SERVICE™



**МАРИЯ ПИЛЬЩИКОВА**  
HR manager ЦП Север



**АНДРЕЙ ОМЕЛЬЧУК**  
Руководитель IT-отдела



**ИГОРЬ ГОРОДНЮК**  
Руководитель СБ



**ИРИНА ДЕМЧУК**  
Дизайнер ЦП Север



**АННА РЕЗНИК**  
PR manager ЦП Север



**ЕКАТЕРИНА ФЕДИНА**  
Руководитель SMM-отдела

# РАЗВИТИЕ КАРЬЕРЫ, НАГЛЯДНЫЕ ПРИМЕРЫ



**ЛЮБОВЬ  
СКАКУН**

**2012 год – Координатор-валидатор**  
**2012 год – Операционный менеджер**  
**2013 год – Старший операционный менеджер**  
**2014 год – Сервис-менеджер**  
**2015 год – Директор по клиентскому сервису в России**  
**2020 год – по текущее время - Support and Innovation Director**

**Залог успеха Любы:**  
**«Дерзость к работе, жадность к достижениям»**

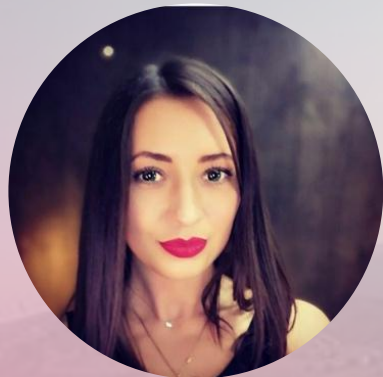


**ЕКАТЕРИНА  
САЛЬНИКОВА**

**2016 год – Эссаймент-менеджер**  
**2016 год – Ассистент Team-Leader**  
**2018 год – Team Leader Безротационного отдела**  
**2020 год - по текущее время – Заместитель Руководителя полевого отдела России**

**Залог успеха Кати:**  
**«Нет ничего невозможного»**

# РАЗВИТИЕ КАРЬЕРЫ, НАГЛЯДНЫЕ ПРИМЕРЫ



**МАРИЯ  
ПИЛЬЩИКОВА**

**2015 год – Эссаймент-менеджер  
2015 год – Ассистент Начальника Эссаймент Отдела  
2017 год – Рекрутер HR отдела  
2020 год – по текущее время – HR-manager ЦП Север**

**Залог успеха Марии:  
«Жизнь в стиле 4Service!»**



**ОКСАНА  
СОЛОВЬЕВА**

**2014 год - Координатор-валидатор  
2015 год - Менеджер проектов  
2017 год - по текущее время - Team-Leader ЦП Беларусь и Менеджер проектов ЦП России**

**Залог успеха Оксаны:  
"Никогда нет ничего невозможного"**

# РАЗВИТИЕ КАРЬЕРЫ, НАГЛЯДНЫЕ ПРИМЕРЫ



**МАРИЯ  
АЛЬТШУЛЕР**

**2012 год, февраль – Эссаймент-менеджер**  
**2012 год, апрель – Ассистент НЭО**  
**2012 год, август – Начальник Эссаймент отдела**  
**2016 год – Team Leader**  
**2019 - по текущее время – Руководителя КЦ**

**Залог успеха Маши:**  
**«Ставь большие цели - их легче достигать!»**



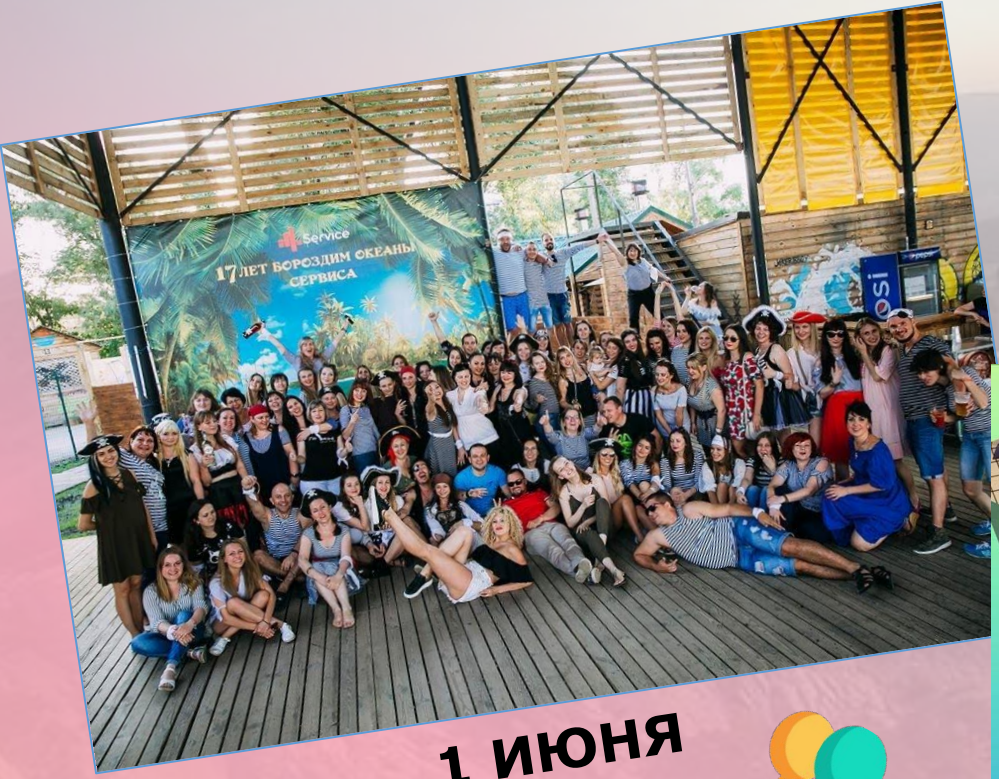
**ОЛЬГА  
ЧАПУРИНА**

**2013 год - Рекрутер**  
**2014 год - Координатор**  
**2014 год – Ассистент**  
**2016 год – Team Leader**  
**2019 год - по настоящие время - зам. Операционного директора**

**Залог успеха Оли:**  
**"Пришёл, увидел, победил!"**

# КАК ЖЕ БЕЗ КОРПОРАТИВНЫХ ПРАЗДНИКОВ КОМПАНИИ? МЫ И ЭТО УМЕЕМ!

## НОВЫЙ ГОД !



## 1 ИЮНЯ ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ НАШЕЙ КОМПАНИИ



## И ДРУГИЕ ПРАЗДНИКИ!

# ОСОБЕННОСТИ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

- 1 Быстрое принятие решений, отсутствие бюрократии
- 2 Демократический стиль управления
- 3 Дружественная атмосфера, обращение на «Ты»
- 4 Гибкий график работы
- 5 Высокая требовательность к результатам
- 6 Хорошо налажена коммуникация между отделами, странами. Все в любой момент на связи, преимущественно через Skype
- 7 У нас 100% загрузки
- 8 Политика конфиденциальности
- 9 Каждый сотрудник в курсе всех новостей, новых и лучших сотрудников, открытых вакансиях
- 10 У нас разделяют радость и не оставляют в беде

# ИСПОЛЬЗУЙТЕ КОРПОРАТИВНУЮ СЕТЬ **WORKPLACE**

- Участие в группах
- Прямая связь с руководством компании
- Регулярный выход руководства в прямые эфиры
- Самые важные события и корпоративные возможности
- ВОХ-идей и пожеланий
- База знаний, доступ к видео материалам, презентации, обучение

• Должностные инструкции,  
документация, памятки

**Service**  
In the name of Service!  
Удобный интерфейс

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 и руководством компании!

Для [регистрации](#), необходимо использовать адрес корпоративной почты.



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

# КОРПОРАТИВНАЯ СЕТЬ WORKPLACE



## HR-Portal by Workplace!

Актуальная новостная лента, поздравление именинников, Аллея Звезд, информационные материалы, полезные документы, должностные инструкции, памятки, а так же ВОХ-идей! Скорее присоединяйся к [группе!](#)

## #ЖиЗа

Хочешь быть всегда на одной волне с коллегами? И принимать участие во всех онлайн-активностях? Скорее присоединяйся к группе [#ЖиЗа!](#) Мы ждем тебя!



## HR-PORTAL





# СЕРВИС ДИЗАЙН.

## Сервис дизайн

это проектирование клиентоориентированных услуг и продуктов, которые балансируют потребности людей, возможности технологий и цели бизнеса.

## Преимущество этого метода

работа в сотворчестве со всеми участниками проектируемого процесса для создания максимально положительного опыта клиентов и сотрудников.

## Сервисное дизайн-мышление

Позволяет креативно решать сложные задачи и внедрять инновации, основываясь на реальных предпочтениях внутренних и внешних клиентов.

**Дизайн мышление** всегда ставит в центр пользовательский запрос.

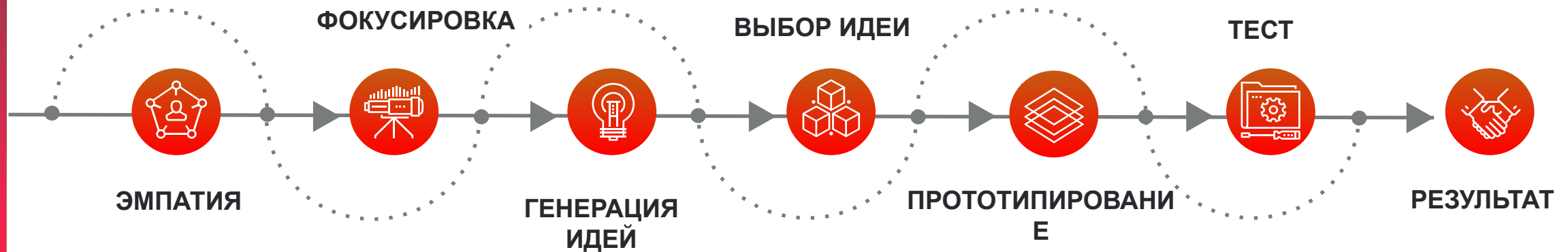
4Service  
+  
DT academy

Компания 4ServiceGroup является официальным эксклюзивным представителем ведущего инновационного агентства [Design Thinkers Academy](#), предоставляющего услуги сервис дизайна в 25-ти странах мира.

# 4SERVICE & DESIGN THINKING



ВСЕ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ ПРОЕКТЫ МЫ РЕАЛИЗУЕМ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕТОДОЛОГИИ SERVICE DESIGN



**Этот подход помогает нашим партнерам создавать новые продукты и услуги, моделировать лучший клиентский опыт, детально погружаться в проблему, исследовать глубинные боли и вырабатывать лучшие решения для большей эффективности бизнеса и счастья клиентов.**

## Принципы

1. КЛИЕНТО-ЦЕНТРИЧНОСТЬ – смотрим на сервис глазами Клиента.
2. СО-ТВОРЧЕСТВО - привлекаем в проект все заинтересованные стороны (мульти-функциональные команды).
3. ЭТАПНОСТЬ - смотрим на сервис, как на серию взаимосвязанных этапов, которые проходит клиент.
4. НАГЛЯДНОСТЬ – создаем быстрые физические артефакты и получаем обратную связь от клиентов.
5. ЦЕЛОСТНОСТЬ - комплексный подход и понимание роли сервиса в контексте жизненных потребностей клиента.

# ПРОГРАММА НЕМАТЕРИАЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ «СПАСИБО»

**1 «спасибо» = 25 рублей = 10 гривен**

- «Спасибо» начисляются в конце каждого месяца
- Обмен «спасибо» стартовал с марта 2020 года
- Результаты накоплений размещаются каждый месяц
- в группе «Мотивация ЦП Россия (операционный отдел)»

Внимание: «спасибо» сгорает, если вы увольняетесь.

**ЕДИНИЦА ИЗМЕРЕНИЯ НАКОПИТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ**

## НАЧИСЛЕНИЕ «СПАСИБО»

- **20 «спасибо»** В День Рождения
- **10 «спасибо»** За участие в Кружках Качества
- **12 «спасибо»** + если вы руководитель Кружка Качества
- **10 «спасибо»** + лучший 1 участник Кружка Качества
- **До 5 «спасибо»** В месяц можно отдать в пользу коллеги в качестве благодарности.

- Регистрация в [Workplace](#)
- Заполнить свой профиль
- Подписаться на группу «Мотивация ЦП Россия (операционный отдел)» на Workplace.
- Внести свои данные в [форму](#)
- Быть активным участником данной программы

## РЕГИСТРАЦИЯ В ПРОГРАММЕ

## ВЫДАЧА КАРТ



**Карта Red Step** получает каждый, кто зарегистрировался в Программе. Эквивалент поступает на карту в месяц вашего рождения вместе с заработной платой по умолчанию.



**Карта Gold Person** получает каждый, кто набрал 60 «спасибо». Эквивалент поступает на карту в месяц вашего рождения вместе с заработной платой по умолчанию.

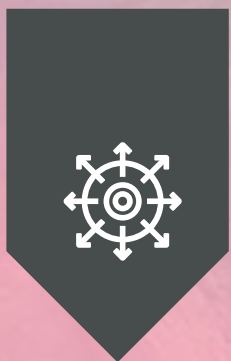


**Карта Black Flash** получает каждый, кто набрал 120 «спасибо». Обмен набранных «спасибо» возможен досрочно по желанию держателя карты **Black Flash**.



# УПРАВЛЕНИЕ ЦЕЛЯМИ

# SMART



КОНКРЕТНЫЕ ИЗМЕРИМЫЕ ДОСТИЖИМЫЕ НЕОБХОДИМЫЕ ОГРАНИЧЕННОСТЬ  
РЕСУРСЫ ВО ВРЕМЕНИ

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.

# ДИАГРАММА ИСИКАВЫ ИЛИ «РЫБЬЯ КОСТЬ»

Диаграмма Исикавы позволяет структурировать причины проблем 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.

# В РАБОТЕ МЫ РУКОВОДИТЕМЕСЯ 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»

«Матрица Эйзенхауэра»

«Проектная ретроспектива»

«Дорожная карта»



**Мы желаем Вам  
успехов в  
работе!**

**Service For You**