Клиенториентированность

Системный подход

Что это такое?

- Своевременное определение потребностей и желаний клиента, с целью удовлетворения с максимальной пользой для клиента.
  - *Понять <u>что</u> нужно клиенту?*
  - *Понять <u>когда</u> нужно?*
  - *Понять что мы <u>можем</u> сделать?*

Как понять что нужно?

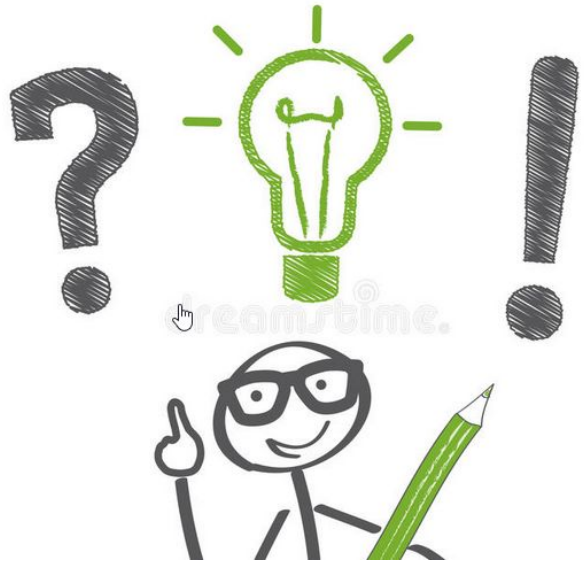
1. Слушать ,СЛУШАТЬ, СЛУШАТЬ
2. Понять намерения и мотивацию
3. Поставьте себя на место Клиента
4. Проблема Клиента – это моя проблема

Как понять когда нужно?

1. Спросить и СЛУШАТЬ
2. Понять возможные последствия
3. Оценить зависимые задачи
4. Проинформировать и дать вилку по датам

Что мы можем сделать?

1. Разовое решение
   - Помочь с выборкой данных
   - Изменить первичку…
2. Быстрое решение
   - Упростить задачу
   - Обходной вариант
3. Взвешенное, концептуальное решение
   - Проектирование
   - Устранить причину



Заботливое отношение к клиенту.

1. Клиент должен понимать, что для нас важно решить его проблему (не задачу).
2. Уважение
3. Информированность клиента
4. Быть тщательным
5. Знаки внимания (поздравить с днем рождения или с профессиональным праздником)
6. Попробуйте понять «окружение человека»

Кейс «Вы профессионалы»

Не стыдно признать, что ты чего то не знаешь. НО это не должно быть преградой для решения проблемы клиента

НЕЛЬЗЯ

1. «Я не знаю что делать…»
2. «Этот вопрос не ко мне…»
3. «У меня закончились идеи…»
4. «Тут надо уточнять у «А.В.»…»

НУЖНО

1. «Дайте некоторое время и я предложу варианты…»
2. «Сейчас проанализирую и мы найдем решение…»
3. «Сейчас проверю вариант и обязательно с Вами свяжусь…»
4. Не замыкаемся в проблеме взаимодействуем с коллегами, но не ждем, что кто-то решит задачу за меня

Кейс «Много задач»

Все в один момент сделать нельзя, но все можно спланировать

НЕЛЬЗЯ

1. «У меня и без Вашей задачи работы полно…»
2. «Сейчас я занят другим ОЧЕНЬ важным клиентом. Уточните у руководства когда я смогу позаниматься Вами…»

НУЖНО

1. «Я пообщаюсь с ответственным за проект, возможно Вашу задачу удастся решить вперед…»
2. «Мы поставили Вашу задачу в план, я позвоню/напишу завтра более точно…»

Кейс «Оценка времени»

Все в один момент сделать нельзя, но все можно спланировать

НЕЛЬЗЯ

1. «Никогда не занимался такими задачами, даже представить не могу сколько времени нужно…»
2. «Надо у «А.В.» спросить…»

НУЖНО

1. «Задача интересная!! Мне нужно время, чтобы глубже погрузиться в проблему и произвести оценку. На предварительную оценку мне нужно 4 часа. Давайте обсудим на это общем совещании в среду.»»

Кейс «Клиент -это забота аналитика!??»

- Тестировщик может:
  1. Идентифицировать смежную проблему
  2. Поняв процесс Заказчика составить более точный тест
- Программист может:
  1. Подсказать аналитику возможные пути решения
  2. Выяснить смежные проблемы
  3. Писать стандартизированный код

Кейс «Запрос в не рабочее время»

Это не практика. В виде исключения можно:

- Иногда нужно просто выслушать, а решить в рабочее время
- Попросить ответным СМС уточнить в чем проблема и предложить временное решение
- При возникновении задачи уровня «угроза бизнеса» попытаться решить, либо передать информацию Ответственному за проект

Кейс «Прятки от задач»

- Чем дольше мы прячемся от выполнения сложной/ не знакомой задачи, тем сложнее она будет. Выход:
  - Декомпозиция
  - Эскалация
- Не выдержали сроки, сами предупреждаем клиента, не ждем гнева клиента

Клиент важен для нас