
Сервисная деятельность

Доцент каф. менеджмента

Т.В. Богак

Методы обслуживания потребителей

I. Основными методами обслуживания потребителей в **стационарных** условиях являются:

1. Обслуживание специалистом по сервису.
2. Самообслуживание.

В качестве специалистов по сервису, работающих с потребителями, выступают **приемщики, консультанты, администраторы, мастера.**

Самообслуживание предполагает самостоятельное исполнение потребителем части технологических операций услуги. Самообслуживание выполняется с использованием технических средств и расходных материалов сервисного предприятия. Метод самообслуживания применяется при оказании услуг розничной торговли, услуг общественного питания, услуг химчистки и прачечной.

Продолжение

- II. Обслуживание с выездом на дом** - удобно для потребителей. Используется при оказании услуг по ремонту бытовых крупногабаритных машин и приборов, услуг по ремонту квартир и домов, по ландшафтному дизайну.
- С выездом к заказчикам оказываются услуги по питанию, включающие организацию обедов, банкетов, торжественных пикников.
- Выезд на дом специалиста по сервису осуществляется на основе заказа в приемном пункте, по телефону, через Интернет. Специалист по сервису выполняет обслуживание в согласованное с потребителем время.
- Обслуживание с обязательным выездом к потребителю требуют услуги по ремонту тепло-, водо-, энергоснабжения, ремонту квартир, сельскохозяйственные услуги.
- Оказание услуг может выполняться методом экспресс-обслуживания, при котором заказ потребителя выполняется в ускоренные сроки. Цена экспресс-услуг выше, чем услуг, оказанных в обычные сроки.

III. Бесконтактное обслуживание не предполагает непосредственного общения потребителя и исполнителя услуги. Бесконтактное обслуживание в настоящее время используется при оказании услуг химчистки, информационных услуг, услуг связи и др.

При оказании услуг химчистки прием вещей осуществляется с помощью накопительных контейнеров, размещаемых в жилых зданиях. Потребители складывают в контейнер белье или одежду вместе с заполненной квитанцией. Чистое белье или одежда транспортируются на дом потребителю в назначенный срок. Оплата услуг производится при получении заказа.

Как бесконтактное обслуживание, можно квалифицировать и предоставление значительной части коммунальных услуг по тепло- и энергоснабжению и др. При оказании различных видов информационных услуг, услуг связи, также используется бесконтактное обслуживание. Оплата услуг производится предоплатой по карточкам быстрой оплаты, которые регистрируются на сайте организации в Интернете или по телефону.

Продолжение

IV. Обслуживание с использованием обменных фондов товаров основано на срочном обмене неисправного бытового прибора на аналогичный отремонтированный прибор с оплатой стоимости ремонта. Эта форма обслуживания применяется при ремонте часов, электробритв, пылесосов, стиральных машин, холодильников и др.

Обслуживание потребителей в стационаре и с выездом на дом может выполняться на основе абонемента на обслуживание, который потребитель покупает на определенный срок. Обслуживание осуществляется через определенное время или по заявке потребителя. При невозможности проведения ремонта на дому у потребителя, сервисная организация транспортирует товар в ремонтную мастерскую и обратно.

Абонементное обслуживание используется в сервисных организациях по ремонту и техническому обслуживанию товаров длительного пользования, химчистках и прачечных, парикмахерских и косметических салонах.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятиям «форма обслуживания потребителей», «метод обслуживания потребителей».
 2. Какие современные формы обслуживания потребителей вы знаете?
 3. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
 4. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
-

Обслуживание потребителей в контактной зоне

Обслуживание является частью технологического процесса исполнения услуги. Удовлетворение потребителей зависит от качества обслуживания и качества услуги.

Процесс исполнения услуги проходит при непосредственном контакте с потребителем или без.

Как правило, обслуживание потребителей при оказании материальных услуг включает:

- Изучение потребности,
 - Выбор варианта исполнения услуги,
 - Оформление заказа на услугу,
 - Исполнение услуги,
 - Получение оплаты за услугу.
-

Продолжение

Обслуживание потребителей проходит в среде, которая называется контактной зоной.

Контактная зона — пространственная среда, в которой находятся специалист по сервису (исполнитель обслуживания) и потребитель. Примерами контактной зоны являются салоны Домов моды, фотоцентров, торговые залы магазинов, вестибюли гостиниц и т. д.

Контактная зона сервисного предприятия должна соответствовать характеру и содержанию сервисной деятельности.

Контактная зона ателье по пошиву одежды оснащается демонстрационными стендами и витринами с образцами изделий, описанием услуг, информацией об особенностях обслуживания и стоимости услуг.

Продолжение

Время пребывания потребителей и число контактов с ними специалистов, зависят от характера услуг, форм и методов обслуживания. Поведение персонала, работающего с потребителями, основано на правилах и этикете обслуживания, личной и корпоративной культуре сервисной организации, и опыте работы.

Во время обслуживания в роли слушателя может выступить и потребитель, и исполнитель услуги. (при оказании услуг по ландшафтному дизайну специалист по сервису выслушивает требования владельца участка, а при оказании образовательных услуг в роли слушателя оказывается потребитель).

Деятельность обслуживающего персонала сервисного предприятия регламентируется нормативными и техническими документами, правилами оказания услуг и должностной инструкцией.

Продолжение

В процессе обслуживания потребители могут попадать в стрессовые ситуации, связанные с нестабильностью качества услуг. Такой риск возникает при оказании медицинских услуг, услуг химчистки, охранных услуг. Специалист по сервису должен обладать опытом психологического общения и внушать потребителю доверие.

Восприятие качества обслуживания зависит от психологических особенностей потребителя. Существуют группы потребителей, неспособные воспринять информацию, следовать инструкциям, имеющие агрессивное поведение. Персонал сервисного предприятия анализирует психологические свойства потребителей и корректирует обслуживание с учетом их особенностей. Слова и действия обслуживающего персонала являются элементами качества обслуживания.

Речь обслуживающего персонала должна быть содержательной, ясной, понятной, грамотной. Обслуживание потребителей должно выполняться с соблюдением правил делового этикета.

Продолжение

Специалист по сервису в процессе общения с потребителем должен внимательно выслушать его и предоставить информацию об ассортименте и свойствах услуг (информация должна быть доступна, технические термины понятны), предложить услуги, которые могут понравиться потребителю и предоставить ему информацию (качество, свойства, цена, условия оплаты услуги), позволяющую сделать самостоятельный выбор.

Специалист по сервису не должен навязывать услугу, ее предложение должно быть тактичным, учитывать вкусы и предпочтения потребителя. При приеме товаров персонал не должен негативно высказываться о них.

Если потребитель хочет сделать заказ, но не может принять решение, следует задать вопросы, помогающие принять решение. Если потребитель сомневается в целесообразности заказа, специалист по сервису должен тактично выяснить причины сомнений и дать ему разъяснения.

Продолжение

Специалист по сервису должен своевременно и без задержки обеспечить оформление документов и расчет с потребителем, одобрить его выбор, поблагодарить за посещение и выразить надежду, что он придет еще раз.

Предложение услуги может дополняться сопутствующими услугами.

У сервисной организации должен быть свой стиль обслуживания, соответствующий ее имиджу. Стиль обслуживания проявляется в контактной зоне и сочетает в себе практические приемы обслуживания, свойственные работникам сервисной организации.

Детализация стиля обслуживания отражается в сценарии обслуживания.

Продолжение

Сценарий обслуживания — это сюжетная схема, по которой происходит обслуживание потребителей в процессе предоставления им тех или иных услуг. В сценарии кратко излагается процесс обслуживания с разбивкой на этапы и указанием различных видов сопровождения: музыкального, звукового, светового, анимационного и т. д.

Сервисная организация вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, которые не противоречат законодательству РФ (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и др.).

Атмосфера пространственной среды контактной зоны формируется за счет **интерьера помещения** (отделка, меблировка, технологическое оборудование), **микrokлиматических условий** (освещение, цветовые характеристики, температура и влажность воздуха, уровень шума, гигиеничность и чистота) и **звукового сопровождения**.

Продолжение

Комфорт и **безопасность** среды контактной зоны являются свойствами услуги и составляющими качества обслуживания. **Среда** контактной зоны влияет на поведение потребителей и принятие решений о покупке.

Потребители отличаются образом жизни, вкусами, требованиями к товарам и услугам. При выборе услуг и их исполнителя, совершении покупки можно выделить **четыре фазы**.

Первая фаза. Возникновение в организме потребителя субъективного ощущения неудобства и осознание потребности. Человек понимает, что потребность существует, удовлетворение потребности становится его целью.

Продолжение

Вторая фаза. Избирательное восприятие окружающей среды, содержащей средства для удовлетворения потребности. Происходит осознание способа удовлетворения потребности. Определяется вид необходимых услуг, начинается процесс принятия решения.

Третья фаза. Действия по удовлетворению потребности.

Человек собирает сведения об услуге из пяти основных источников информации:

1. Память (личный опыт);
2. Персональные источники (друзья и семья);
3. Независимые источники (группы потребителей);
4. Маркетинговые источники (реклама);
5. Экспериментальные источники.

После сбора сведений потребитель анализирует информацию, ~~подбирает несколько альтернативных исполнителей услуги.~~

Продолжение

В процессе выбора потребитель анализирует содержание обслуживания и выбирает критерии оценки. Например, покупатели недвижимости тратят много времени на выбор коттеджа или квартиры. Но потребитель, которому нужно почистить пальто, не думает так долго о выборе химчистки.

Потребители определяют критерии выбора услуги, позволяющие сформировать оптимальный набор услуг и их исполнителей, ограничить время и трудозатраты на обработку информации.

Оптимизированный набор услуг называют полным **альтернативным набором**.

Критерий выбора услуги называют **оценочным критерием**.
Примеры оценочных критериев, используемых при выборе услуг, — **цена, качество, удобство, доступность, дружелюбие обслуживающего персонала и имидж исполнителя услуги**.

Продолжение

Полный альтернативный набор при выборе услуг, как правило, меньше, чем при выборе товаров, поскольку количество производственных предприятий и их торговых марок превосходит количество исполнителей услуги. Ассортимент услуг ограничен специализацией исполнителя. Некоторые сервисные фирмы имеют филиалы в разных местах. Если фирма выбрана, возникает проблема выбора филиала, который имеет наиболее подходящее место расположения. Другая причина ограничения полного набора - спрос в данной географической точке может поддерживать только небольшое количество исполнителей услуг, и потому маловероятно, что потребитель найдет обширный набор альтернативных исполнителей, предлагающих желаемую услугу.

Потребитель изучает исполнителей услуг, ранжирует услуги, оценивает уровень качества, выбирает услугу и исполнителя, от которых ожидаемый полезный эффект максимальный, и делает заказ.

Продолжение

Многие услуги неосвязаемы, информацию об услуге дает только опыт ее потребления. Новая услуга может вызывать у потребителей чувство риска, которое снижает интерес к услуге. По этим причинам потребители стараются пользоваться услугами одной фирмы, одного специалиста по сервису, качество работы которых известны.

Четвертая фаза - завершение удовлетворения потребности в процессе обслуживания или потреблении результата услуги. От четкости представления об услуге зависит время обслуживания. Специалист по сервису должен объяснить потребителю содержание услуги, охарактеризовать ее и показать результат. Если услуга соответствует представлениям потребителя, то он делает заказ. При этом потребитель формирует в сознании однозначное представление об обладании результатом услуги, моделирует результат с учетом своей ситуации, например, представляет заказанную мебель в обстановке своей квартиры, соответствующей планировке, с учетом цвета и рисунка обоев, ковровых покрытий.

Продолжение

В процессе обслуживания потребитель оценивает его качество. Но окончательное заключение о качестве обслуживания и услуги в целом формируется у потребителя после получения результата услуги и сопоставления первоначальных представлений о качестве услуги с фактическим результатом.

Если услуга удовлетворяет потребителя, у него возникает положительное отношение к исполнителю услуги и желание пользоваться его услугами дальше. Услуга, не удовлетворившая запросы потребителя, вызывает раздражение, негативное отношение к исполнителю и приводит к отказу от его услуг.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое обслуживание?
2. Дайте определение понятия "контактная зона". Приведите примеры контактных зон различных сервисных предприятий.
3. Какие особенности имеет оснащение контактной зоны?
4. Какие особенности имеет работа специалиста по сервису в контактной зоне?
5. Какие требования предъявляются к словам и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне?
6. Опишите модель выбора и приобретения услуг потребителем. На какие фазы делится это действие? Дайте их характеристику.
7. Перечислите критерии, лежащие в основе потребительского выбора исполнителя услуги и самой услуги.

Основные правила обслуживания потребителей

Сервисные организации (исполнитель) оказывают услугу потребителю (заказчику) на основании договора об оказании услуги (выполнении работы), который оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ).

В договоре (квитанции) указываются следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- вид услуги;
- цена услуги;
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- отметка об оплате потребителем полной цены услуги либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата произведена;

Продолжение

- даты приема и исполнения заказа;
- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами РФ или договором, либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг;
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора выдается исполнителем услуги потребителю.

Договор об оказании услуги, исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т. п.

Если документ, подтверждающий заключение договора об оказании услуги, утрачен, услуга оказывается на основании письменного заявления потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

Продолжение

Предварительный заказ на оказание услуги оформляется с составлением документа (заказа или квитанции).

Предварительные заказы принимаются работником сервисной организации лично у потребителя, по телефону, почте, электронной почте.

Сервисная организация (исполнитель) выполняет услугу в соответствии с условиями договора. Качество услуги должно соответствовать качеству, указанному в договоре. Если в договоре не рассматривается качество услуги, сервисная фирма обязана оказать услугу, пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется. Если потребитель при заключении договора поставил в известность исполнителя о конкретных целях оказания услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законом или иным нормативным правовым актом РФ предусмотрены обязательные требования к качеству услуги, то предоставляемая услуга должна соответствовать этим им.

Продолжение

Сервисная организация (исполнитель) обязана оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с ним.

Сроки исполнения услуги должны соответствовать срокам, указанным в договоре. В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги. При оказании услуг на дому у потребителя сервисная организация обеспечивает явку своего специалиста по сервису в согласованное с потребителем время. Материалы для выполнения заказа должны соответствовать установленным требованиям, что должно подтверждаться документом (сертификатом), если это его соответствие подлежит, согласно законодательству РФ обязательному подтверждению.

Если работа выполняется полностью или частично из материала потребителя, исполнитель отвечает за сохранность итого материала (вещи) и правильное его использование. После окончания работы исполнитель обязан представить потребителю отчет о расходовании материала и вернуть его остаток, либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у исполнителя материала.

Продолжение

Сервисная организация (исполнитель услуги) обязана предупредить потребителя и остановить оказание услуги до его указаний при обнаружении:

- непригодности или недоброкачества переданных потребителем исполнителю материала, оборудования, технической документации или вещи для переработки (обработки);
- возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе оказания услуги;
- иных, не зависящих от исполнителя обстоятельствах, которые могут отрицательно повлиять на результаты выполняемой работы либо возможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное предупреждение, в разумный срок не заменяет непригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию или переданную исполнителю вещь, не изменяет указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не принимает других необходимых мер для устранения обстоятельств, которые могут испортить вещь, ее годность, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.

Продолжение

Если материал (вещь), принятый от потребителя, полностью или частично утрачен или поврежден, сервисная организация обязана в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества. И, по желанию потребителя, изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

Продолжение

Потребитель вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив сервисной организации часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления об отказе от исполнения договора.

Потребитель обязан также возместить исполнителю расходы, произведенные до этого момента с целью исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

Потребитель обязан в сроки, предусмотренные договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе, потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Продолжение

В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы (услуги) или уклонения от приемки сервисная организация вправе письменно предупредить потребителя и по истечении двух месяцев со дня предупреждения продать результат работы за разумную цену. Средства, вырученные от продажи, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, вносятся в депозит в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом РФ.

За ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг сервисная организация несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ и договором.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если недостатки оказанной услуги в установленный указанным договором срок работниками организации не устранены. Потребитель может расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или другие существенные отступления от условий договора и потребовать ~~полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с~~ недостатками оказанной услуги.

Продолжение

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать от организации сервисного обслуживания:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала аналогичного качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом.

Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления от договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя.

Продолжение

Потребитель может предъявить требования, связанные с недостатками оказанной услуги, в течение гарантийного срока, а при его отсутствии — в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги или пяти лет, если недостатки обнаружены в строении и ином недвижимом имуществе.

Сервисная организация отвечает за недостатки услуги, на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении услуги, за которую установлен гарантийный срок, сервисная организация (исполнитель) отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия услуги потребителем вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Продолжение

Если гарантийный срок составляет менее двух лет (пять лет на недвижимое имущество) и недостатки услуги обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить претензионные требования к сервисной организации, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента.

Если сервисная организация (исполнитель) нарушила сроки оказания услуги или стало очевидным, что услуга не будет оказана в срок, потребитель по своему выбору вправе назначить исполнителю новый срок, поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену, выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов, потребовать уменьшения цены за оказание услуги или расторгнуть договор об оказании услуги.

Продолжение

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. В случае нарушения установленных сроков оказания услуги или назначенных потребителем новых сроков, сервисная организация (исполнитель) уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах просрочки неустойку в размере трех процентов цены оказания услуги, а если цена оказания услуги договором не определена — общей цены заказа.

Договором об оказании услуг между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки.

При расторжении договора об оказании услуги исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу. Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя.

Продолжение

Сервисная организация (исполнитель), выполняющая услугу с использованием собственного материала, отвечает за качество в соответствии с гражданским законодательством. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность на нарушение этих сроков регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей».

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в сроки и в порядке, которые согласованы с сервисной организацией (исполнителем).

При расчетах с потребителем за оказываемые услуги исполнитель выдает потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет и др.).

Правила предоставления и требования к услугам в РФ отражаются в Законе РФ «О защите прав потребителей», Правилах оказания отдельных видов услуг, стандартах на виды услуг и др.

Вопросы для самоконтроля

1. Какой документ является основанием для оказания услуг потребителю? Какая информация должна содержаться в ином документе?
2. Опишите случаи расторжения договора на исполнение услуг.
3. Какую ответственность несет исполнитель услуг за не соблюдение условий договора?
4. Как и в каком порядке возмещаются убытки потребителю в случае нарушения договора по вине исполнителя обнаружения недостатков услуги? В какие сроки потребитель имеет право предъявить требования, связанные с недостатками оказанной услуги?
5. Как и в каком порядке возмещаются убытки исполнителю в случае расторжения договора по инициативе потребителя или неявки потребителя за результатом выполненной работы?
6. Как и в каком порядке исполнитель возмещает утра ту или повреждение материала (вещи), использованного для исполнения заказа? В каких случаях исполнитель освобождается от ответственности?
7. Как оформляется оплата услуги?

-
- **Общественные науки**