

# «Формула общения»

нестандартное решение  
стандартной задачи

Группа Ренессанс страхование  
Дивизион Северо-запад

2011

# Потребность в качестве

- Недостаточный уровень качества обслуживания в сервисном подразделении компании
- Стандарты обслуживания Клиентов разработаны, но не стали практикой
- Недостаток практических материалов (кейсов) для обучения специалистов ГП
- Жалобы клиентов на качество обслуживания

# Задачи

- Обеспечить соблюдение принципов клиентоориентированности сотрудниками ГП;
- Усовершенствовать навыки эффективного общения с клиентами;
- Внедрить стандарты качества обслуживания, превышающие ожидания клиентов;
- Подготовить учебные материалы для сотрудников ГП.

# Решение

- Проведение конкурса, совмещенного с обучением персонала;
- Организация аудиозаписи всех коммуникаций сотрудников с клиентами;
- Анализ записей бизнес-тренером, обратная связь сотрудникам;
- Формирование «Банка кейсов» из лучших коммуникаций;
- Поощрение лучших сотрудников.

# Техника проведения

- Установочное обучение и подготовка чек-листов для самоконтроля сотрудников
- Бизнес-тренер и жюри еженедельно анализируют выборку записей разговоров, выставляя участникам баллы за каждый разговор;
- Участникам предоставляется обратная связь;
- Лучшие беседы заносятся в «Банк кейсов»;
- Промежуточные итоги оценки рассылаются участникам.
- Победителями становятся первые три участника, набравшие наибольшее количество баллов.



Для комфорта клиентов использовались веб-камеры, а не обычные микрофоны. Установлено специальное ПО для сохранения записей разговоров.

итоги первой зачетной недели Конкурса группы приема - Сообщение (HTML)

Вы переадресовали это сообщение 09.08.2011 16:09.

От: Урегулирование Убытков СЗД Отправлено: Вт 02.08.2011 10:57

Кому: Vinogradova Evgeniya; Karapetyan Anna Dmitrievna(Spb); Kulikka Svetlana; Velieva Leila; Pizhanova Elena; Sergin Kirill; Alexeev Dmitry; Belyaev Sergey; Sergeeva Svetlana; Smirnova Zhanna; Blokhina Evgeniya; Speranskaya Yana; Petrova Viktoriya; Boyarkina Yulia; Vazhelskaya Natalia

Копия: Zhogin Alexandr; Gadliba Yulia

Тема: итоги первой зачетной недели Конкурса группы приема

Уважаемые коллеги!  
Подведены итоги первой зачетной недели конкурса «Формула общения»

ФИО	Набранные баллы
Бояркина Юля	14
Куйка Светлана	14
Сергеева Светлана	14
Карапетьян Анна	14
Петрова Виктория	13
Смирнова Жанна	11
Виноградова Евгения	10
Сперанская Яна	10
Блохина Евгения	9

Победители: Бояркина Юлия, Куйка Светлана

Каждый из этих сотрудников набрал 14 баллов. Три лучшие коммуникации (сотрудники отредактированы – для удобства просмотра) размещены в банке кейсов. Обратная связь по коммуникации при просмотре учитывает полученные замечания в комментариях. Рабочая группа конкурса

итоги четвертой зачетной недели конкурса «Формула общения» - Сообщение (HTML)

От: Урегулирование Убытков СЗД Отправлено: Ср 24.08.2011 15:46

Кому: Vinogradova Evgeniya; Kulikka Svetlana; Velieva Leila; Pizhanova Elena; Sergin Kirill; Alexeev Dmitry; Sergeeva Svetlana; Smirnova Zhanna; Blokhina Evgeniya; Speranskaya Yana; Boyarkina Yulia; Vazhelskaya Natalia; Karapetyan Anna Dmitrievna(Spb); Belyaev Sergey; Petrova Viktoriya

Копия: Zhogin Alexandr; Gadliba Yulia; Obratcov Aleksey; Drobyshevskaya Elizaveta

Тема: итоги четвертой зачетной недели конкурса «Формула общения»

Уважаемые коллеги!  
Подведены итоги четвертой недели конкурса «Формула общения», с 12 по 19 августа. Коллеги, до завершения конкурса осталось совсем немного времени, последняя неделя станет решающей в определении победителя!

Набранные баллы нарастающим итогом:

Участники	21 - 28.07	28.07 - 4.08	4.08 - 11.08	12.08 - 19.08	Итого
Куйка Светлана	14	19	14	14	61
Бояркина Юля	14	18	14	14	60
Карапетьян Анна	14	14	14	14	56
Петрова Виктория	13	14	14	14	55
Сергеева Светлана	14	13	14	14	55
Виноградова Евгения	10	14	14	14	52
Смирнова Жанна	11	12	13	12	48
Сперанская Яна	10	13	13	12	48
Блохина Евгения	9	отпуск	12	4	25
Важельская Наталья			11	13	24

Три лучшие коммуникации недели (сотрудники выделены цветом, коммуникации можно прослушать [здесь](#)) помещены в банк кейсов. По вопросам разбора ошибок в коммуникациях, пожалуйста, обращайтесь к бизнес-тренеру Елизавете Дробышевской, т. 1156

Рабочая группа конкурса

Еженедельные рассылки поддерживали азарт конкурса

# Первые результаты

Было	Стало
Я вас слушаю.	Добрый день, меня зовут Мария Иванова, я буду заниматься оформлением Ваших документов, это займет примерно 20 минут.
Если нет вопросов, можете быть свободны.	Спасибо, что Вы работаете с нашей компанией. Удачи на дорогах.
Ко мне подходите.	Присаживайтесь, пожалуйста.
Не знаю.	Подождите, пожалуйста, я сейчас уточню.
Я не эксперт.	Этим вопросом занимается специалист Группы принятия решений.



# Лучше один раз услышать

:)



# Итоги конкурса

- Внедрен новый стандарт общения с клиентами
- Сформирован учебный «Банк кейсов» для обучения новых сотрудников
- Полностью прекратились жалобы на некорректное общение с сотрудниками ГП с клиентами
- Рост числа благодарностей

# Победители конкурса

- 1 место, 94 балла, 25 тысяч рублей
- 2 место, 91 балл, 20 тысяч рублей
- 3 место, 86 баллов, 10 тысяч рублей
- Специальная номинация «Стабильное качество», 83 балла, 25 тысяч рублей

# Результаты участников

Участники	21 - 28.07	28.07 - 4.08	4.08 - 11.08	12.08 - 19.08	20.08 - 26.08	Дополнительные коммуникации	Итого
	14	19	14	14	14	19	94
	14	18	14	14	14	17	91
	14	14	14	14	14	16	86
	14	13	14	14	14	14	83
	13	14	14	14	13	11	79
	10	14	14	14	14	13	79
	11	12	13	12	13	14	75
	10	13	13	12	11	9	68
	10*	11*	11	13	13	10	68
	9	11*	12	4	10	10	56

\* Во время отсутствия сотрудника использовались записи из рабочих недель  
 Цветом выделены коммуникации, вошедшие в банк кейсов