

«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

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

Уважаемые коллеги!
Подведены итоги первой зачетной недели конкурса.

| 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

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

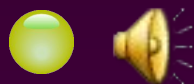
Рабочая группа конкурса

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