



Служба контроля качества

Место Службы контроля качества



СКК занимает значимое место в системе регулярного менеджмента «МИЭЛЬ»

Цели службы контроля качества

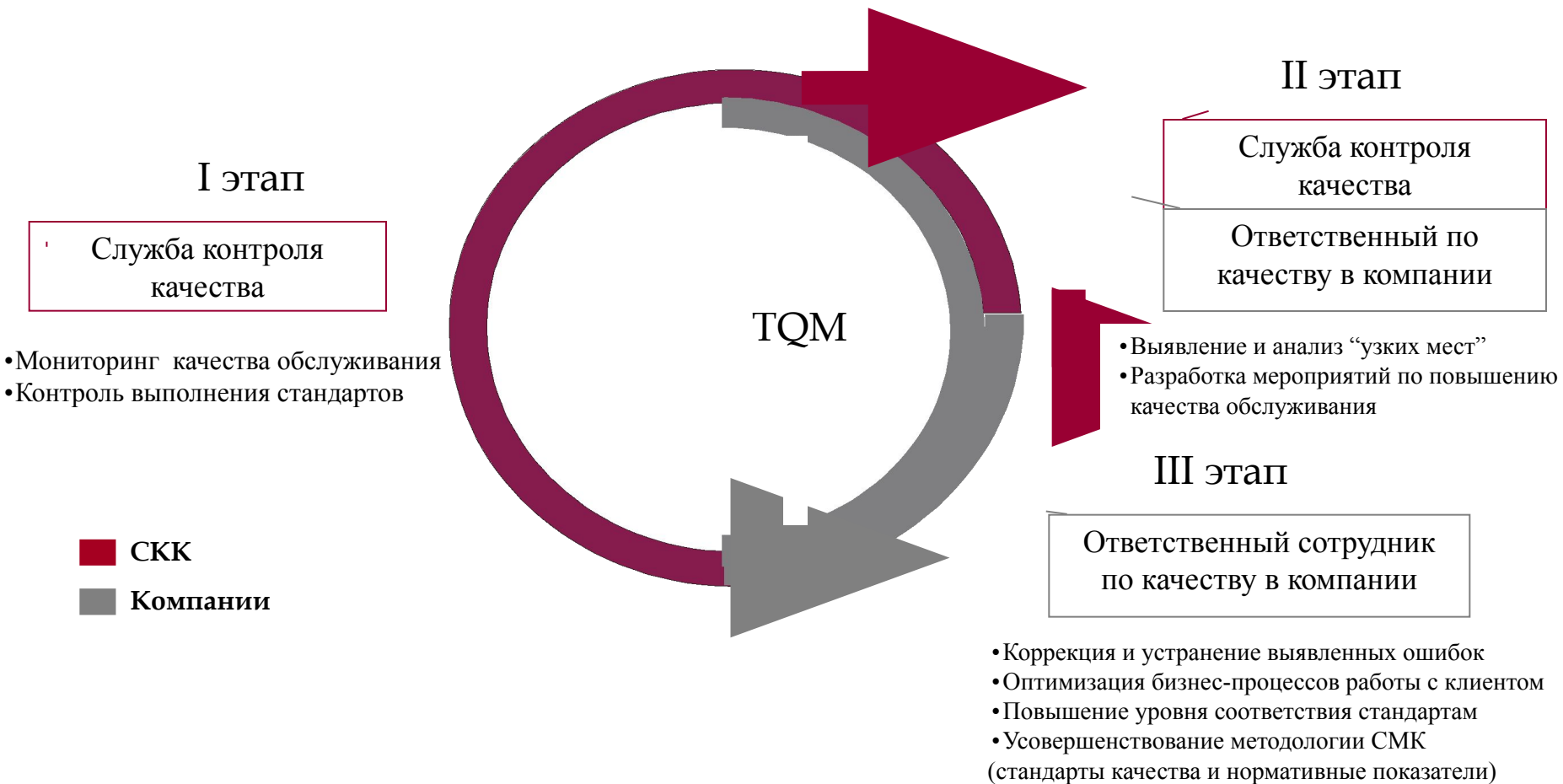
1. Формирование клиенто-ориентированной компании
2. Повышение удовлетворенности и лояльности клиентов
3. Развитие Системы менеджмента качества в холдинге «МИЭЛЬ»
4. Повышение вовлеченности и лояльности персонала

Задачи службы контроля качества

1. Изучение потребительских предпочтений и ожиданий в части обслуживания
2. Выявление сильных и слабых сторон в обслуживании
3. Мониторинг удовлетворенности и лояльности клиентов
4. Разработка показателей эффективности процесса взаимодействия с клиентом

Непрерывная, масштабная и независимая от оцениваемых подразделений работа СКК позволяет добиваться планомерного повышения качества оказываемых услуг

Непрерывное управление качеством (TQM)



СКК не только позволяет выявлять «узкие места», но разрабатывает методики оптимизации работы и осуществляет контроль на всех этапах жизненного цикла услуги

Карта бизнес процесса обслуживания Клиентов



Значимость этапов (влияние на общую оценку агентства):

min + 13% + 31% + min + 56% + ...

Исследования качества услуги



Благодаря использованию различных инструментов мониторинга ситуации, «МИЭЛЬ» получает целостную и многогранную картину истинного качества услуги

Цикл взаимодействия «Компания- Клиент»

Компания
реализует:

- Стандарты и регламенты взаимодействия с клиентом
- Система контроля выполнения стандартов
- Процедура подбора, обучения, мотивации персонала
- Открытость и прозрачность процессов взаимодействия с клиентом
- Оперативная обратная связь с клиентом (опросы, телефон СКК)
- Корпоративная идеология ориентации на клиента

Компания
получает:

- Повышение уровня лояльности клиентов
- Рост обращений по рекомендациям
- Снижение затрат на привлечение новых клиентов
- Повышение финансовых показателей за счет удержания клиентов (оптимизация воронки продаж)

Клиент получает:

- **Одинаковое высокое качество услуг в любой точке контакта и в любом офисе**
- **Удовлетворенность от сотрудничества**
- **Надежность и безопасность сделки**
- **Пост-продажное обслуживание**

Клиент
дает/реализует:

- **Повторные обращения**
- **Рекомендации друзьям и знакомым**