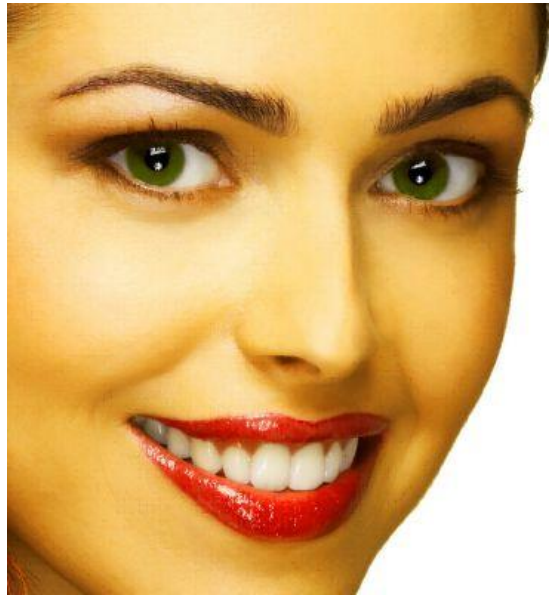


# СТАНДАРТЫ СЕРВИСА. ЭФФЕКТИВНОСТЬ В ДЕЙСТВИИ



Анна Миронова,  
УК Fitness Holding



**FITNESS HOLDING**

## **ПОЧЕМУ ФОКУС НА СЕРВИС?**

**Конкуренция  
на рынке фитнеса.**

**Модель 4 P + S**



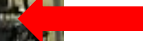
**В каком сегменте  
мы находимся?**





**FITNESS HOLDING**

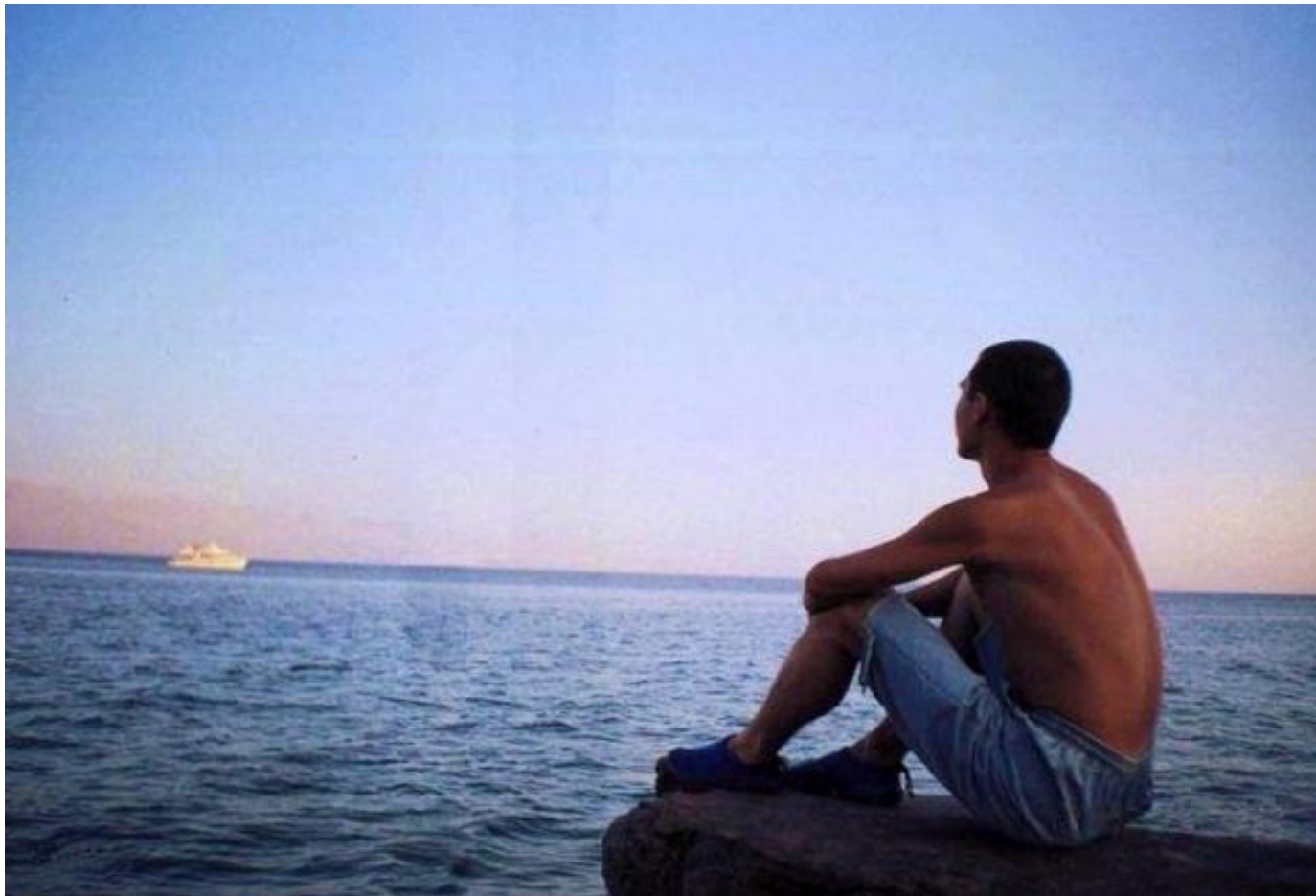
**Оцениваем  
снаружи**



**Оцениваем  
изнутри**

«Сервис – это то,  
как нас воспринимают клиенты»  
Дж. Шоул

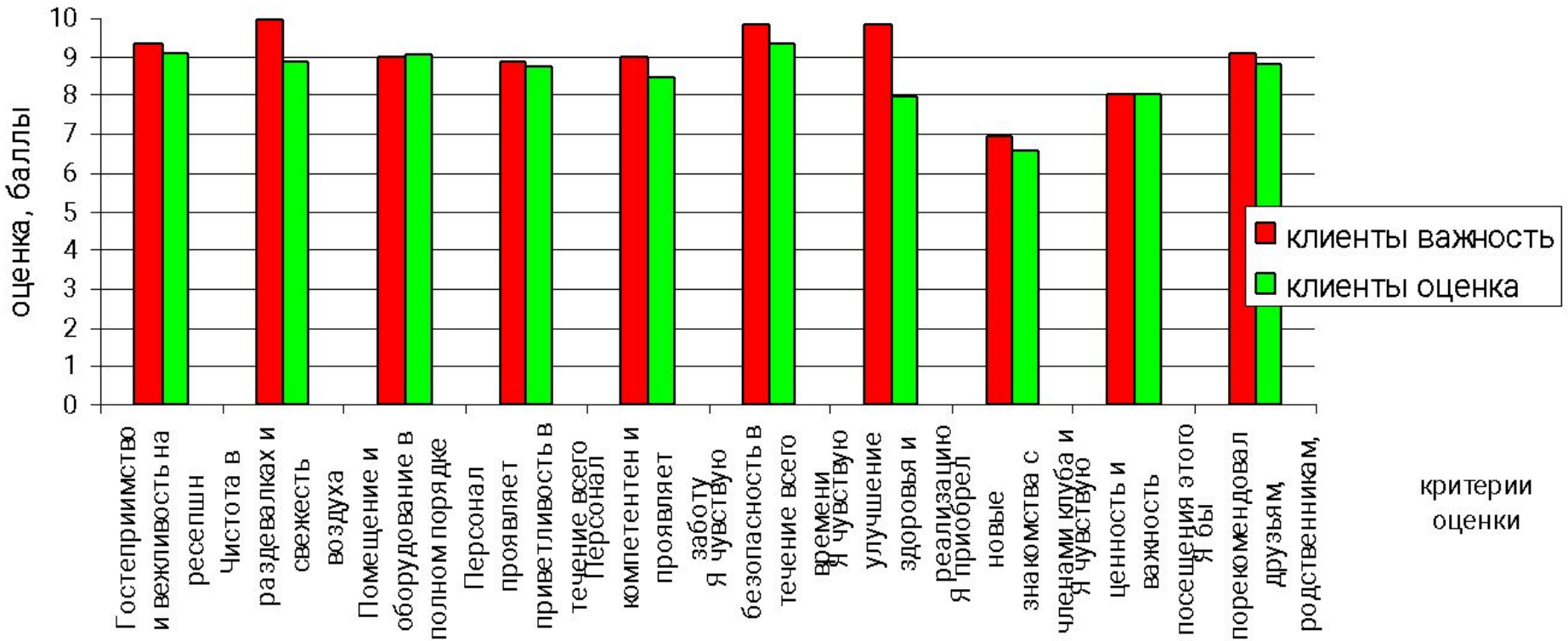
**«Когда я нахожусь в роли клиента,  
мне бы хотелось»**



# Оцениваем снаружи

- Гостеприимство и вежливость на ресепшн
- Чистота в раздевалках и свежесть воздуха
- Помещение и оборудование в полном порядке
- Персонал проявляет приветливость в течение всего визита клиента
- Персонал компетентен и проявляет заботу
- Я чувствую безопасность в течение всего времени пребывания в клубе
- Я чувствую улучшение здоровья и реализацию своих фитнес - целей
- Я приобрел новые знакомства с членами клуба и сотрудниками
- Я чувствую ценность и важность посещения этого клуба
- Я бы порекомендовал друзьям, родственникам занятия в клубе

клиентские предпочтения



критерий	клиенты			сотрудники			сотрудники-клиенты	
	важность	оценка	разрыв	важность	оценка	разрыв	важность	оценка
Гостеприимство и вежливость на ресепшн	9,35	9,09	-0,26	8,1	8,35	0,25	-1,25	-0,74
<b>Чистота в раздевалках и свежесть воздуха</b>	9,95	8,85	-1,1	9,15	6,9	-2,25	-0,8	-1,95
Помещение и оборудование в полном порядке	9	9,05	0,05	9,95	8	-1,95	0,95	-1,05
Персонал проявляет приветливость в течение всего визита клиента	8,85	8,75	-0,1	8,9	9,78	0,88	0,05	1,03
Персонал компетентен и проявляет заботу	9	8,5	-0,5	9,5	7,84	-1,66	0,5	-0,66
<b>Я чувствую безопасность в течение всего времени пребывания в клубе</b>	9,85	9,35	-0,5	9,4	9,8	0,4	-0,45	0,45
<b>Я чувствую улучшение здоровья и реализацию своих фитнес-целей</b>	9,85	7,95	-1,9	9,97	9,95	-0,02	0,12	2
Я приобрел новые знакомства с членами клуба и сотрудниками	6,95	6,55	-0,4	8,75	7,85	-0,9	1,8	1,3
Я чувствую ценность и важность посещения этого клуба	8	8	0	9,96	7,93	-2,03	1,96	-0,07
Я бы порекомендовал друзьям, родственникам, знакомым занятия в данном клубе	9,1	8,8	-0,3	9,95	8,42	-1,53	0,85	-0,38



# Оцениваем изнутри



## Стандарт принятия входящего звонка

Снимите трубку телефона между 2 и 3 звонком.

Улыбайтесь во время разговора.

Приветствуйте звонящего следующим образом: «Доброе утро /день/вечер, фитнес-клуб Терра Спорт Коперник, имя администратора».

Завершайте разговор вежливым «До свидания» или «Спасибо». Первым трубку должен положить клиент.

Пример:

А. Доброе утро, фитнес-клуб Терра Спорт Коперник, Павел

К. ...

А. Спасибо. До свидания.

Стандарт перевода звонка

При переводе звонка на сотрудников клуба, попросите абонента представиться – «Можете ли вы ответить?»

После соединения при переводе звонка, сообщите фамилию и имя абонента сотруднику. Если соединения не последовало, спросите абонента, готов ли он оставить какую-либо запись/заявку, могу я передать от Вас сообщение?»

Запишите фамилию и имя абонента, и другую информацию.

Пример 1:

А. Доброе утро, фитнес-клуб Терра Спорт Коперник, Дмитрий

К. Доброе утро, соедините меня, пожалуйста, с фитнес-директором

А. Хорошо. Могу я попросить Вас представиться?

К. Наталья, компания X

А. Спасибо, Наталья. Я Вас соединю с Петром Бешко, фитнес-директором

Пример 2:

А. Доброе утро, фитнес-клуб Терра Спорт Коперник, Дмитрий

К. Доброе утро, соедините меня, пожалуйста, с фитнес-директором

А. Хорошо. Могу я попросить Вас представиться?

К. Наталья Иванова, компания X

А. Спасибо, Наталья. Я Вас соединю с Петром Бешко, фитнес-директором

... (телефон занят, абонента нет на месте и т.д.)

А. Наталья, прошу прощения, телефон не отвечает/занят, могу я передать от Вас сообщение?»

К. Да, передайте, пожалуйста, чтобы она отправила мне счет

А. Спасибо. Я передам Петру, чтобы он отправил счет Наталье Ивановой.

К. Спасибо

А. Всего доброго! До свидания!

Чек-лист отдела продаж

Дата: 15.06.2020  
 Ф.И.О. проверяющего: Миганова

Критерий для оценки	Балл (1-5)	Детализация недочета	ФИО	Проверенный
1. Скорость ответа на звонок	4	После 1 звонка взяли трубку	Зиновьева	1
2. Полнота и правильность приветствия	5		Зиновьева	1
3. Наличие улыбки администратора ресепшн	5		Зиновьева	1
4. Грамотность речи	4	не согласовано предложение	Зиновьева	1
5. Полнота ответа на вопрос	4	не сказала имени тренера	Зиновьева	1
6. Правильность ответа на вопрос	5		Зиновьева	1
7. Приятность голоса	5		Зиновьева	1
8. Вежливость (использование слов спасибо, пожалуйста, прошу прощения, могу я вас попросить...)	4	вместо прощания, извинюсь	Зиновьева	1
9. Чистота речи (позитивная лексика, отсутствие сорных слов)	4	сорные слова	Зиновьева	1
10. Скорость соединения с сотрудником	5		Зиновьева	1
11. Скорость выдачи информации	5		Зиновьева	1
12. Завершение разговора	4	сказано	Зиновьева	1
13. Просьба оставить контакты	2	не было	Зиновьева	1
14. Наличие благодарности за звонок	5		Зиновьева	1
15. Кто 1 положил трубку	5	клиент	Зиновьева	1
СРЕДНЕЕ	4,4		Зиновьева	1
СУММА	66			
Сумма баллов: 66 / 78 = 88 %				

Миганова О.А.  
 [подпись]

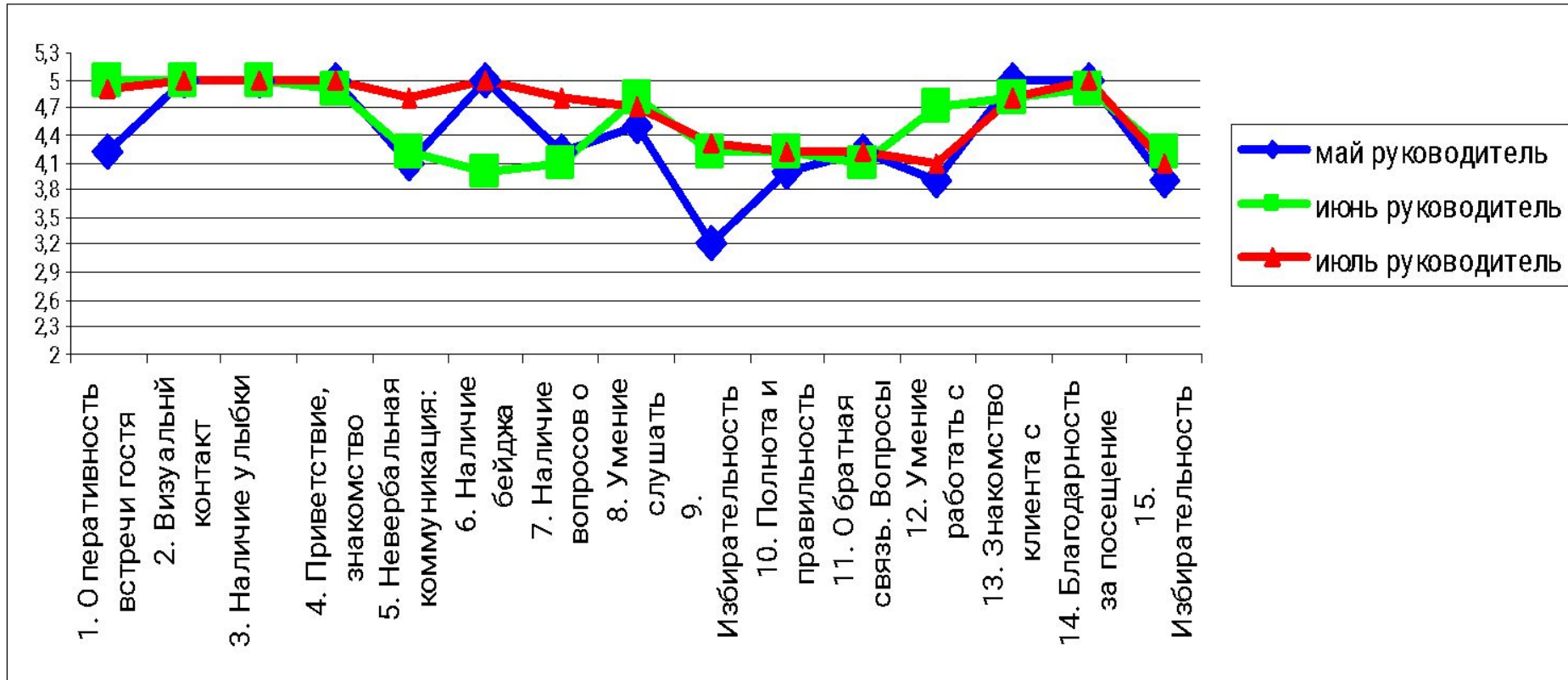
# Как разрабатывать стандарты ?

- 1. Внимание к деталям**
- 2. Полнота охвата**
- 3. Максимальная конкретность**

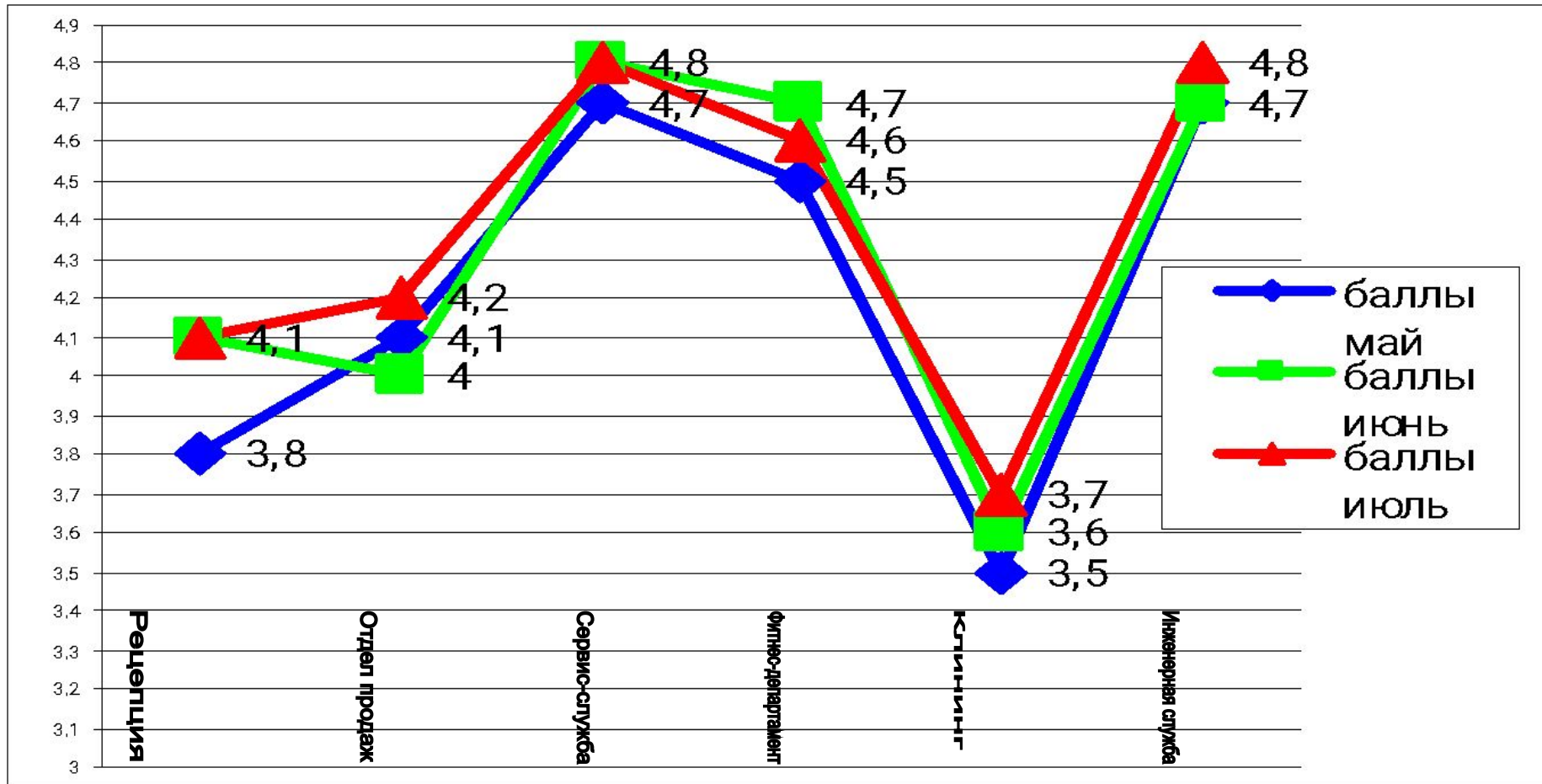
# Зачем нужны стандарты?

1. Дать всем сотрудникам четкое понимание того, что требуется от них с точки зрения обслуживания клиентов.
2. Создать единый корпоративный стиль в том, как обслуживаются все клиенты Компании, привести качество сервиса в соответствие с мировыми стандартами.
3. Легче адаптировать новых сотрудников, включив данный документ в систему введения в должность нового сотрудника.
4. Создать систему критериев для оценки качества работы сотрудников различных подразделений, связанную с удовлетворенностью клиентов.
5. Выстроить систему получения обратной связи от клиентов, учесть и внедрить в жизнь их пожелания, используя все клиентские замечания, жалобы, нарекания, благодарности, отзывы для изменения стандартов обслуживания
6. В конечном итоге - повысить клиентскую лояльность, увеличить количество довольных клиентов и партнеров, укрепить репутацию и узнаваемость бренда Компании на рынке.

# Сервисные КРІ отдела продаж в динамике



# Сервисные КРІ департаментов клуба в динамике



# Критерии эффективности

**Регулярность**

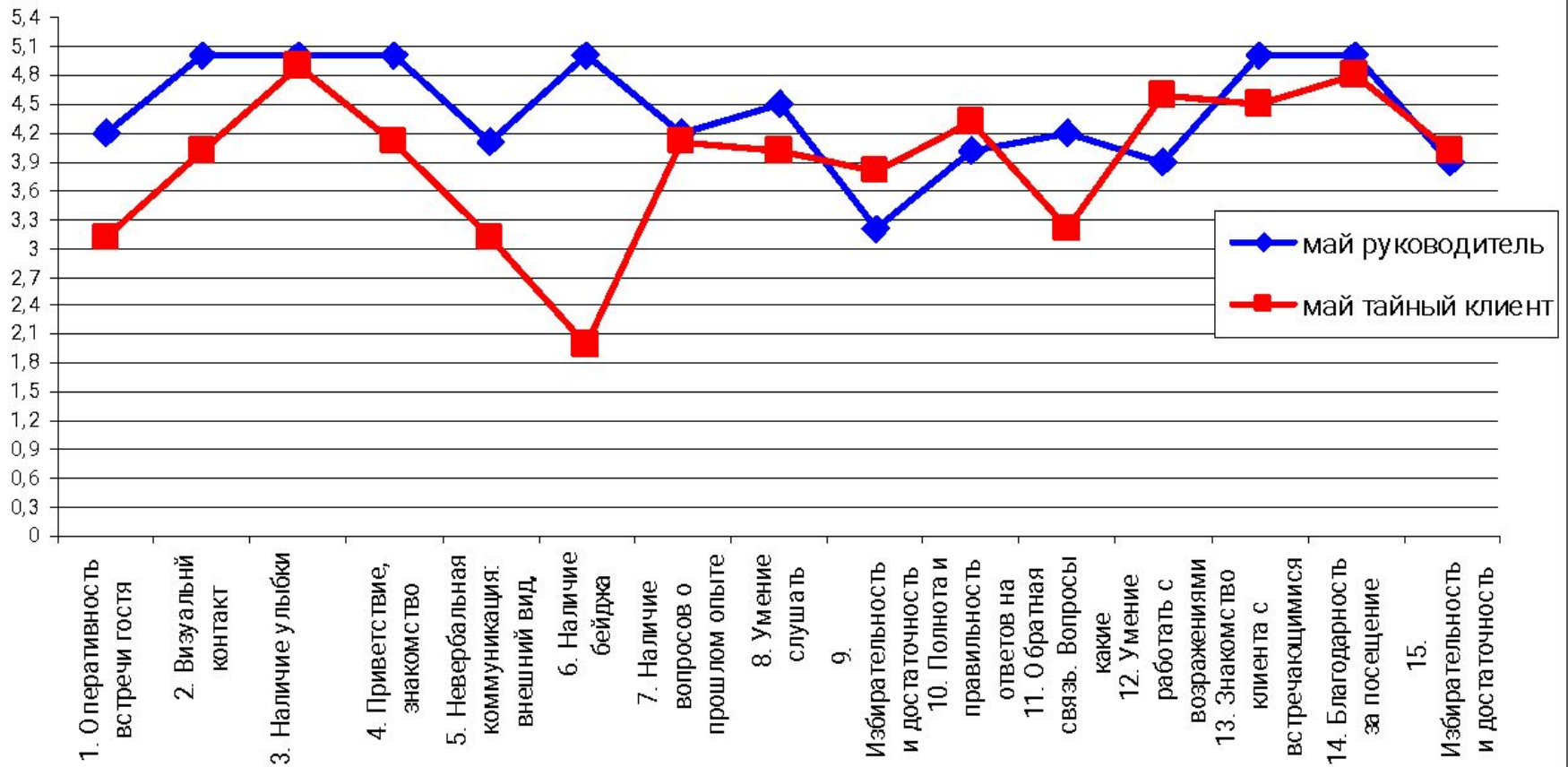


**Объективность**

**Mystery Shopping**

# Задумайтесь...

## Оценка Сотрудник и "тайный клиент"





# Особенности методики Mystery Shopping

- 1. Экономия времени**
- 2. Экономия денег**
- 3. Объективность**
- 4. Комплексный подход**
- 5. Конкурентные преимущества**



# Методика Mystery Shopping

## □ Как часто?

Ежемесячно, ежеквартально

## □ В чем суть?

Совместная разработка стандартов и КРІ. Помощь в адаптации для персонала, обучение. Контроль. Анализ, рекомендации к принятию управленческих решений

## □ Кто?

Независимые опытные эксперты

Сервис клиентов в моем Клубе

Наличие стандартов обслуживания на разных уровнях оказания сервиса

Наличие системы объективного и регулярного контроля: стандартов, качества, технологий

Компетенции персонала (знания, навыки)

Система обучения персонала на регулярной основе

Критерий	Оценка			
	отсутствует	удовлет-но	хорошо	отлично
Сервис клиентов в моем Клубе	0%	25,8%	61,3%	12,9%
Наличие стандартов обслуживания на разных уровнях оказания сервиса	9,7%	38,7%	45,2%	6,5%
Наличие системы объективного и регулярного контроля: стандартов, качества, технологий	16,1%	45,2%	32,3%	6,5%
Компетенции персонала (знания, навыки)	3,2%	29,0%	58,1%	9,7%
Система обучения персонала на регулярной основе	19,4%	35,5%	41,9%	3,2%



**FITNESS**HOLDING





**FITNESS HOLDING**

**Спасибо  
за внимание!**

Анна Миронова  
тел. 89163449219

[www.fitnessholding.ru](http://www.fitnessholding.ru)

info@fitnessholding.ru