

Корпоративный стандарт обслуживания (КСО)

**Вы хотите достигнуть единого качества
в работе, но пока время уходит на
исправление ошибок сотрудников?**



Что мы предлагаем?

Специалисты CORUND предлагают Вам прямо сейчас улучшить работу с клиентами. Каким должно быть хорошее обслуживание решать Вам. Воплотить задуманное в жизнь – дело специалистов CORUND.

Все Ваши клиенты достойны качественного обслуживания.

Что такое КСО?

Корпоративный стандарт обслуживания – это инструмент, позволяющий достичь в глазах клиентов уникальности и предсказуемости уровня сервиса Вашей компании, независимо от месторасположения любой Вашей точки обслуживания клиентов.

Когда это нужно?

Сотрудники имеют различные знания и опыт, поэтому качество и результаты их работы сильно отличаются?

Новым сотрудникам приходится самостоятельно вникать в работу, на что тратится большое количество времени?

Понимание качества выполняемой работы у сотрудников и руководства часто не совпадает?

Не можете объективно оценить работу персонала и справедливо распределить вознаграждение?

Индивидуальность компании для клиентов ограничивается товарным знаком?

Что это дает?

- **Предсказуемость** и единый высокий уровень качества результатов работы всех сотрудников.
- **Понимание** персоналом, какое производственное поведение руководство компании считает правильным.
- **Экономия** времени и ресурсов на обучение новых сотрудников и их эффективное введение в работу.
- **Индивидуальность** и фирменный стиль во всех точках обслуживания понимается Вашими сотрудниками и клиентами не только как корпоративная символика.
- **Объективность** оценки работы Ваших сотрудников и справедливость вознаграждения.

Из чего состоит КСО?

- Раздел 1. Общие положения
- Раздел 2. Информация о компании
- Раздел 3. Система качества обслуживания
- Раздел 3. Контроль исполнения
- Раздел 4. Основы профессиональных знаний
- Приложения

Приведенная структура является рекомендованной и может изменяться в зависимости от условий проекта.

Для чего нужен раздел?

- Раздел 1. Общие положения
- 1.1. Основные определения документа
- 1.2. Цели и задачи СО
- 1.3. Область применения
- 1.4. Участники и ответственность

определяет назначение документа, область его применения, устанавливает круг участников и ответственных за исполнение СО

Для чего нужен раздел?

- Раздел 2. Информация о компании
- 2.1. Миссия, цели, ценности и приоритеты
- 2.2. Позиционирование (отличительные особенности и конкурентные преимущества)
- 2.3. Организационно-управленческая структура
- 2.4. История развития и становления
- 2.5. Стратегия и перспективный план

способствует единому пониманию персоналом ценностей Компании и снимает большинство вопросов к руководству

Для чего нужен раздел?

- Раздел 3. Система качества обслуживания
- 3.1. Стандарты внешнего вида
 - 3.1.1. Общие требования
 - 3.1.2. Форма одежды
 - 3.1.3. Прическа, макияж и гигиена
- 3.2. Стандарты поведения
 - 3.2.1. Официальный язык
 - 3.2.2. Проксемика
 - 3.2.3. Рабочее время

позволяет сформировать единый образ компании в глазах Клиентов, способствует повышению узнаваемости Клиентами и развитию лояльности

Для чего нужен раздел?

- 3.3. Стандарты общения
 - 3.3.1. Общие положения
 - 3.3.2. Очное общение
 - 3.3.3. Телефонное общение
 - 3.3.4. Письменное общение
- 3.4. Правила поведения в нестандартных /конфликтных/ситуациях

позволяет довести до сотрудников видение руководства относительно правил общения и гарантирует адекватность поведения персонала в различных нестандартных ситуациях

Раздел 3. Система качества обслуживания

- 3.5. Бизнес-процессы и требования к их исполнению
 - 3.5.1. Основные
 - 3.5.2. Вспомогательные
 - 3.5.3. Дополнительные

стандартизирует работу всех сотрудников компании, повышает качество обслуживания и обеспечивает единообразие выполнения рабочих операций

Для чего нужен раздел?

- Раздел 4. Контроль исполнения
- 4.1. Стратегический
- 4.2. Тактический
- 4.3. Оперативный

устанавливает правила и порядок осуществления контроля на исполнении КСО, определяет набор методов контроля и технологию его проведения

Для чего нужен раздел?

- Раздел 5. Основы профессиональных знаний
- 5.1. Отраслевое законодательство
- 5.2. Внутрикorporативное регулирование
- 5.3. Профессиональные знания отрасли
- 5.4. Профессиональные знания о Компании

систематизирует профессиональные знания и адаптирует их под нужды компании, определяет требования к уровню квалификации персонала и является базой для системы контроля знаний и аттестации сотрудников

Как мы это делаем?

Основные этапы процесса разработки Корпоративного стандарта обслуживания

- Постановка задачи
- Составление и согласование «видения продукта»
- Сбор информации
- Создание продукта

Что происходит на каждом из этапов?

- Постановка задачи
 - Пользователи стандарта
 - Основные цели внедрения стандартов
 - Ключевые аспекты качества обслуживания
 - Система управления и контроля в компании
-
- Составление и согласование «видения продукта»
 - Цели и задачи, стандартизируемы бизнес-процессы
 - Структура корпоративного стандарта обслуживания
 - Источники информации, используемые при подготовке
 - Распределение ответственности между специалистами CorunD и Заказчиком при подготовке стандартов
 - Время и порядок внедрения стандартов
 - План график выполнения работы
 - Стоимость работы специалистов CorunD

Что происходит на каждом из этапов?

- Сбор информации
- Изучение «явных» знаний внутри компании – документы компании, регламенты, инструкции и пр.
- Выявление «неявных» знаний внутри компании – интервью с руководителями и ключевыми сотрудниками компании
- Сбор «явных» знаний во внешних источниках – литература, обзоры, аналитика, результаты исследований
- Получение «неявных» знаний во внешних источниках – интервью с консультантами, ведущими специалистами отрасли

- Создание продукта
- Формализация и стандартизация бизнес-процессов обслуживания
- Определение требования к персоналу компании
- Создание корпоративной базы знаний
- Разработка системы контроля и мотивации
- Передача материалов Заказчику
- Сопровождение проекта

Какие преимущества у CORUND?

Преимущества разработки учебных курсов для систем внутрикорпоративного обучения с привлечением специалистов проекта CORUND:

- **опыт специалистов CORUND** – позволяет оптимизировать работу, избежать возможных ошибок и получить дополнительные консультации в вопросах оптимизации и совершенствования работы компании
- **предсказуемость результата** – предсказуемое качество и сроки выполнения работ позволяют удобно планировать график внедрения стандартов обслуживания и аттестации сотрудников
- **оптимальная вовлеченность персонала** – методика работы предполагает привлечение ведущих специалистов Компании к разработке стандартов обслуживания, при этом обеспечивается минимальное отвлечение сотрудников от выполнения основных обязанностей

Почему стоит выбирать CORUND?

Проект CORUND ставит своей целью повышение эффективности использования внутренних возможностей компаний. Причины успеха проекта:

- **предсказуемость результата** обеспечивается авторской методикой и закладывается на первом этапе работы;
- **опыт наших специалистов** в разработке корпоративных стандартов подтвержден выполненными проектами;
- **узкая специализация** позволяет нам сконцентрировать свои усилия на том, что мы делаем.

Что такое CORUND?

Проект CORUND ставит своей целью повышение качества работы компаний и оптимизации затрат на данный процесс. Проект был основан Андреем Кулиничем и Алексеем Шиловичем – специалистами, имеющими многолетний опыт работы в компаниях различных отраслей. Адекватное понимание руководителями проекта бизнес-задач и потребностей компаний, совместно со знанием новейших методик формализации знаний, позволяет создавать стандарты корпоративной работы в сжатые сроки и эффективно достигать поставленных целей.

Как связаться с CORUND?

Получить дополнительную
информацию и задать
интересующие вопросы Вы можете:

info@corun.ru

+7 (499) 502 04 35

Ежедневно с 8-00 до 21-00
(по Московскому времени)

www.corun.ru