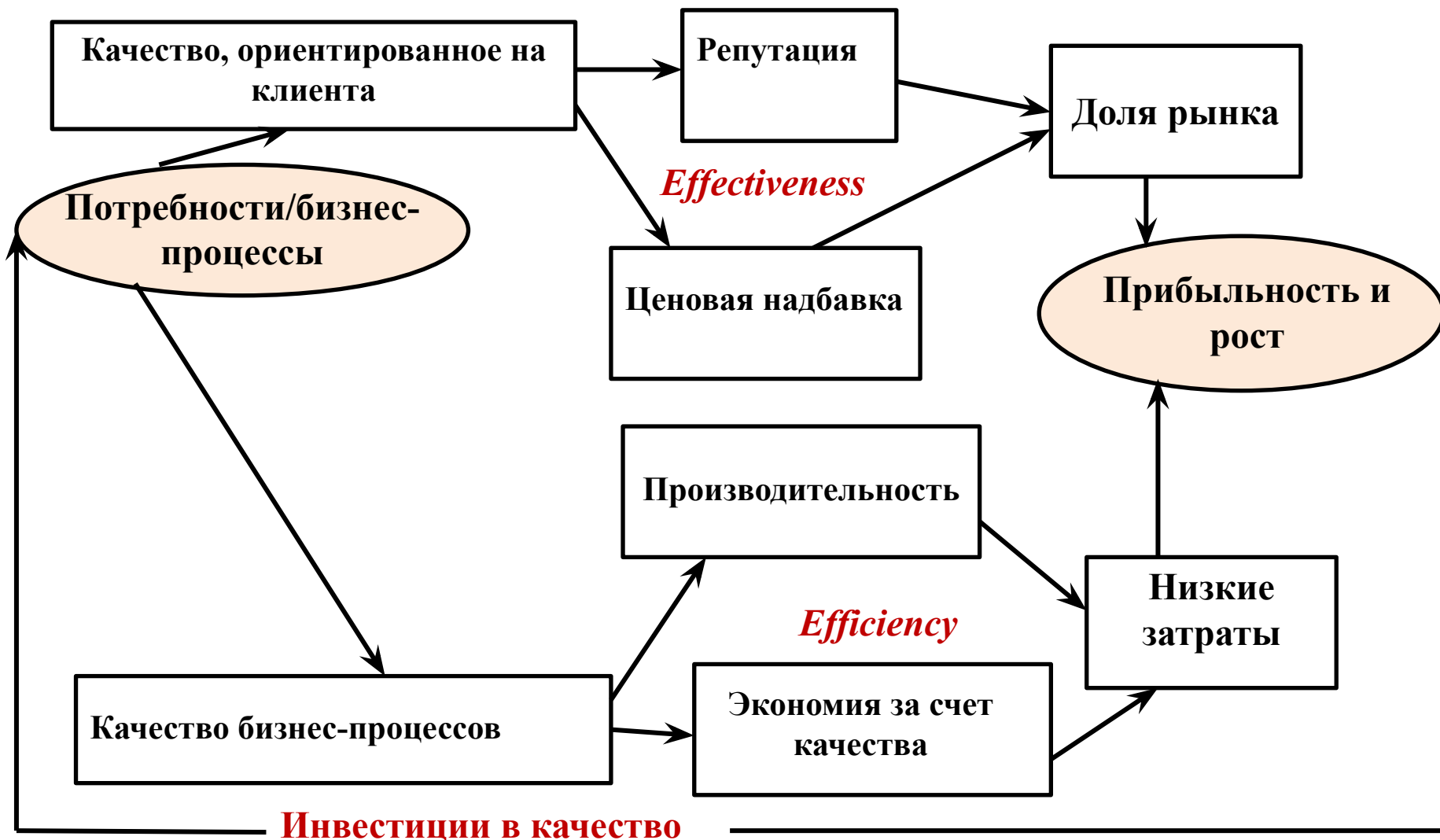


Качество услуг

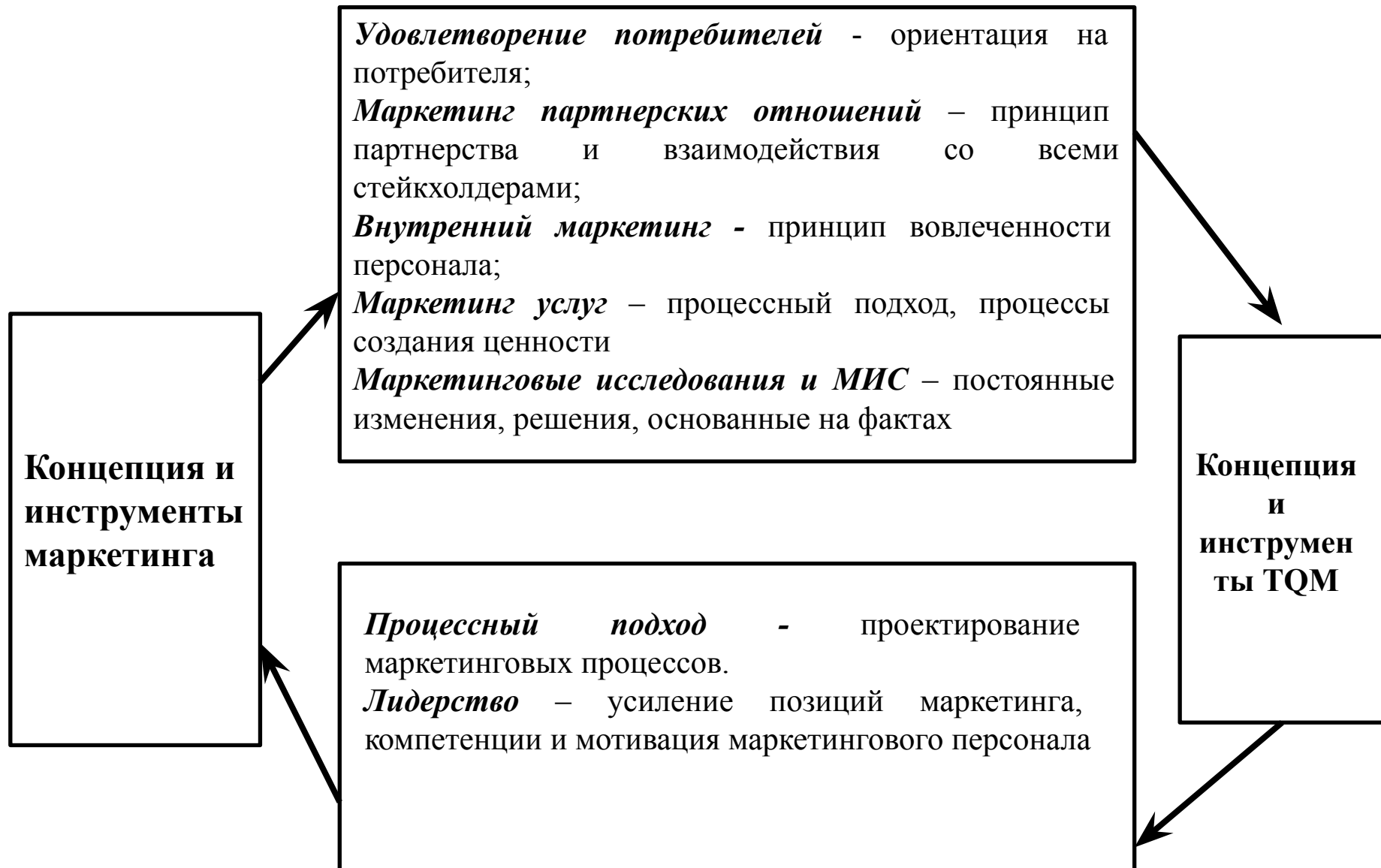
- 1. Концепция качества в сфере услуг.
Концептуальная модель ожиданий потребителей*
- 2. Виды, составляющие качества услуг*
- 3. Исследования по проблемам качества*
- 4. Концептуальная модель качества обслуживания*
- 5. Жалобы потребителей.*

Качество и результаты бизнеса

Главный фактор, определяющий долю на рынке, – это качество. Когда одновременно присутствуют и превосходное качество, и доля рынка – прибыльность абсолютно гарантирована (PIMS - Profit Impact of Market Strategy)

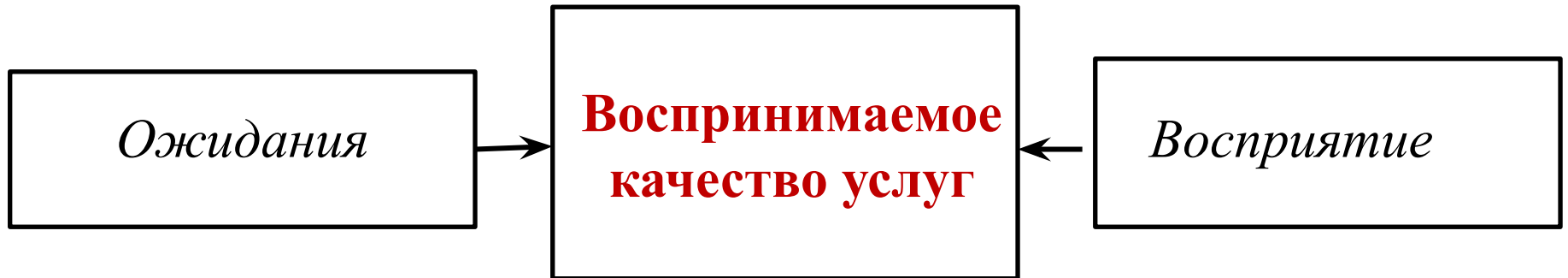


Взаимосвязи маркетинга и концепции всеобщего управления качеством



1. Концептуальная модель ожиданий потребителей в сфере услуг

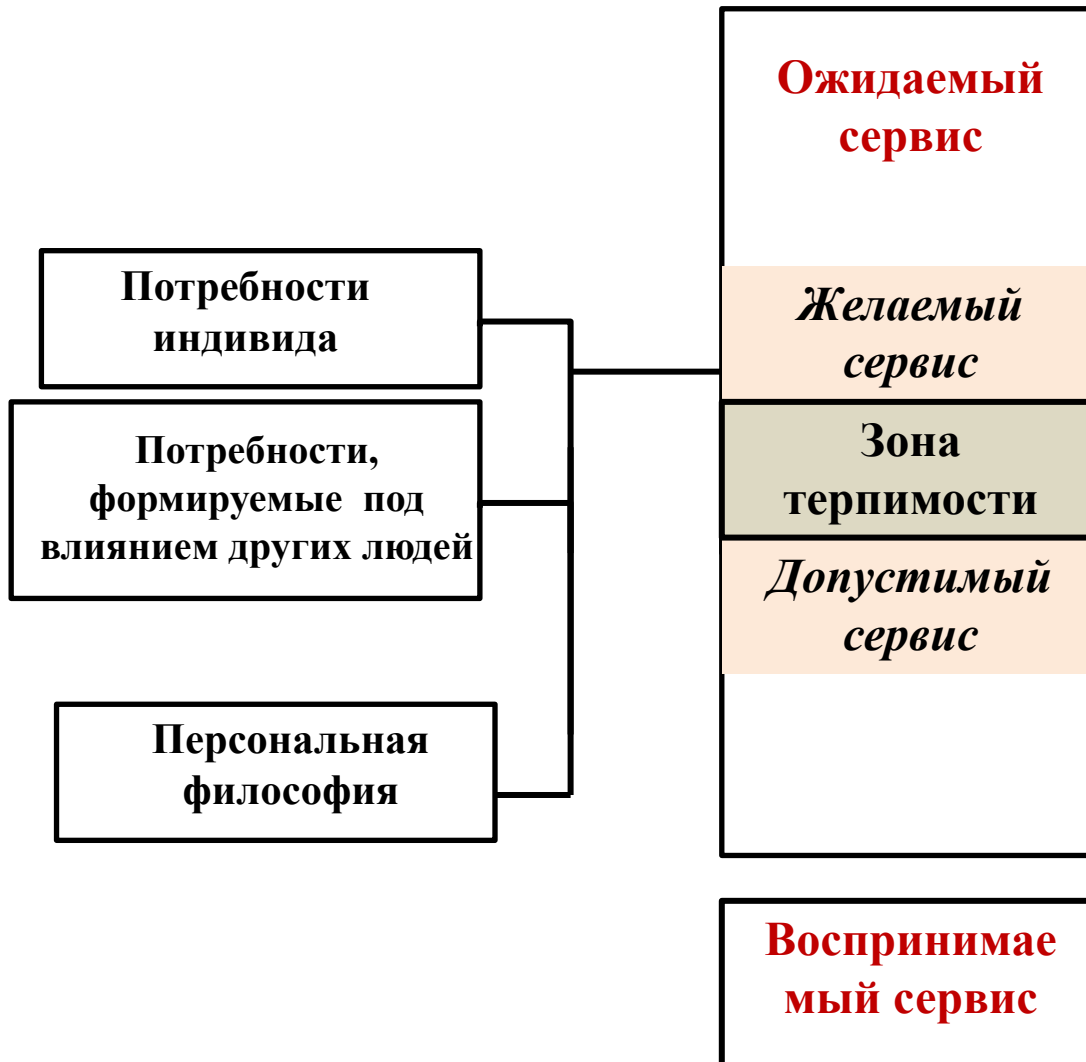
Концепция качества услуг



Воспринимаемое качество услуг является результатом сравнения ожиданий потребителей в отношении деятельности организации с их фактическим восприятием ее деятельности

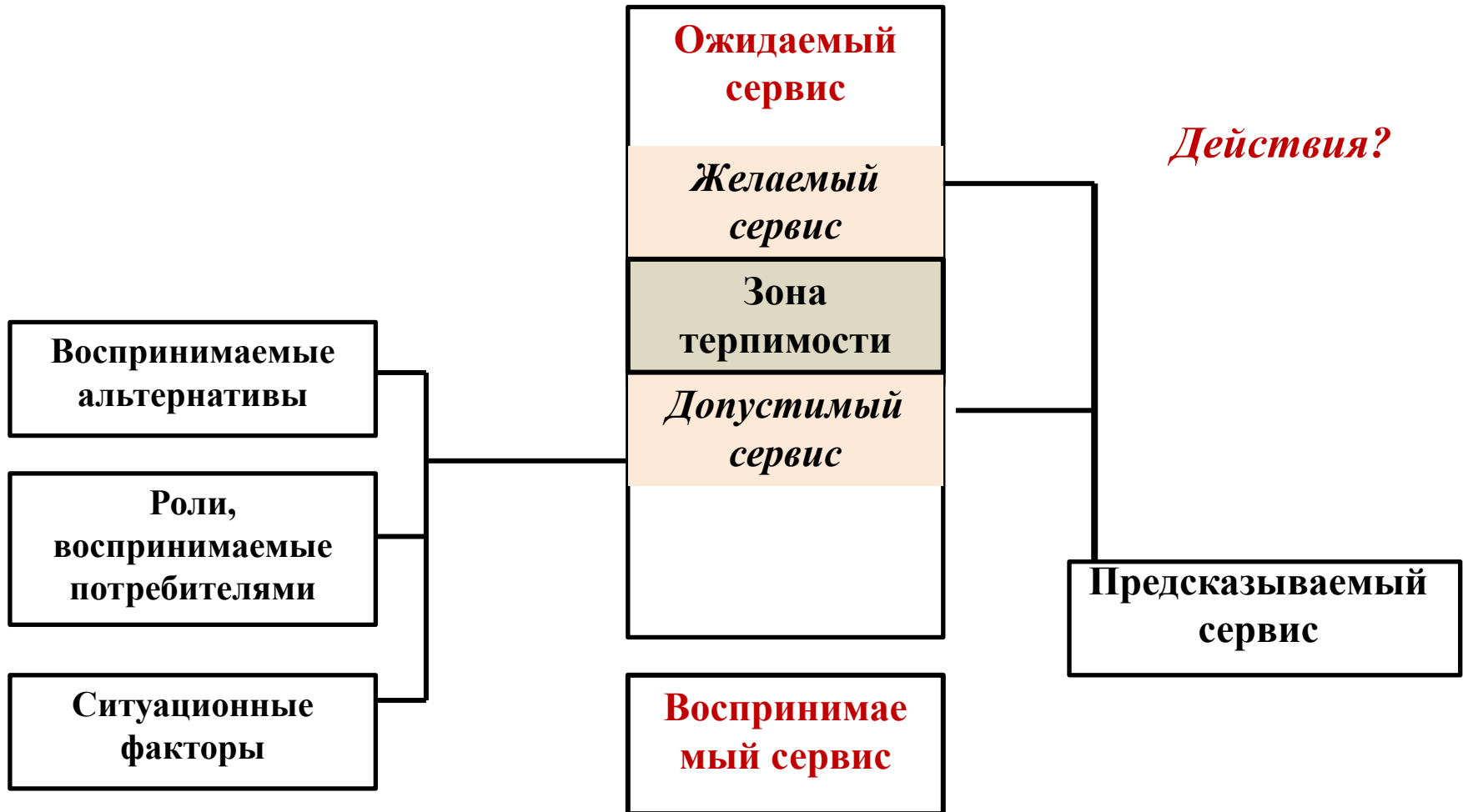


Факторы, влияющие на желаемый сервис



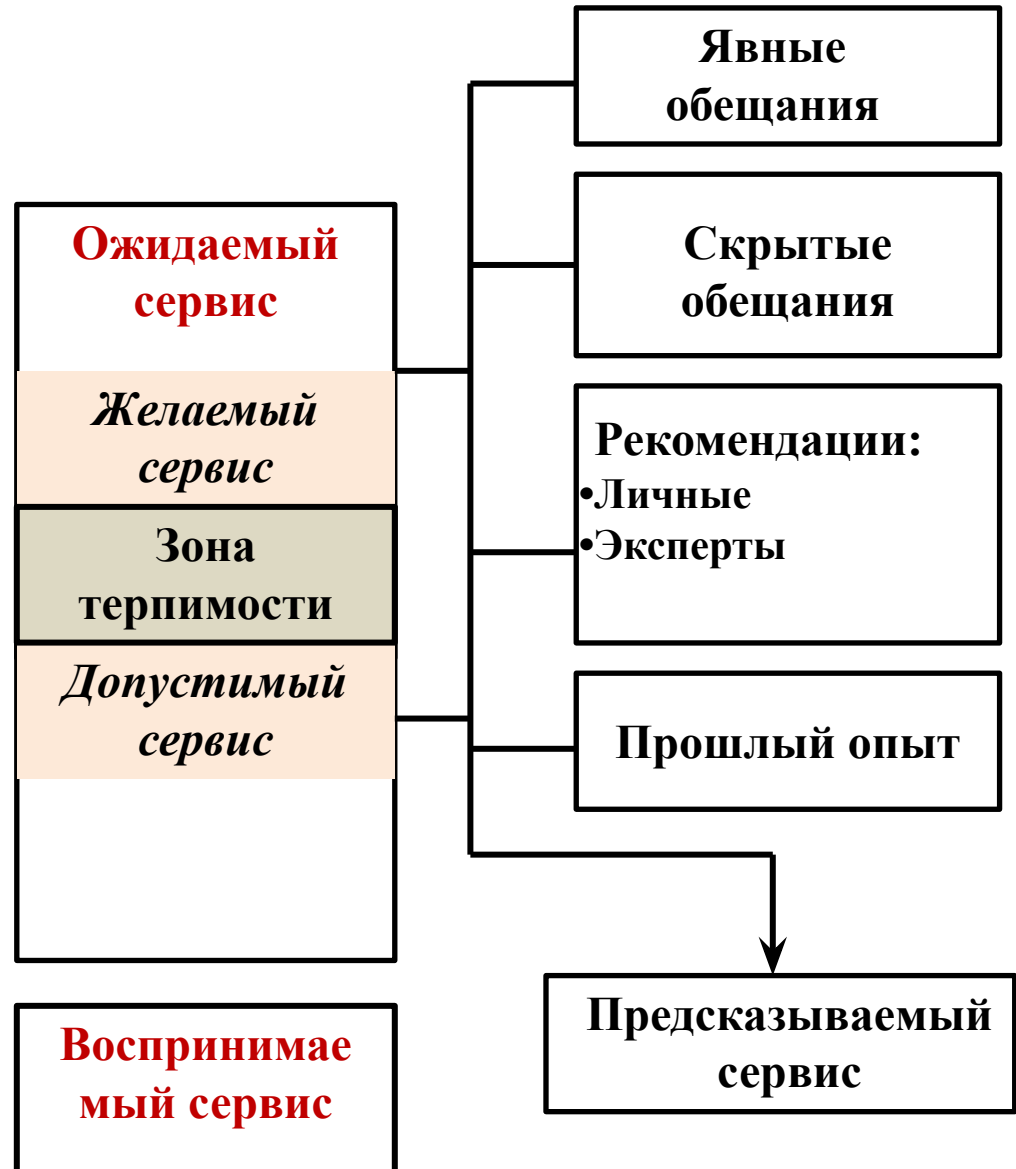
Действия?

Факторы, влияющие на допустимый уровень сервиса

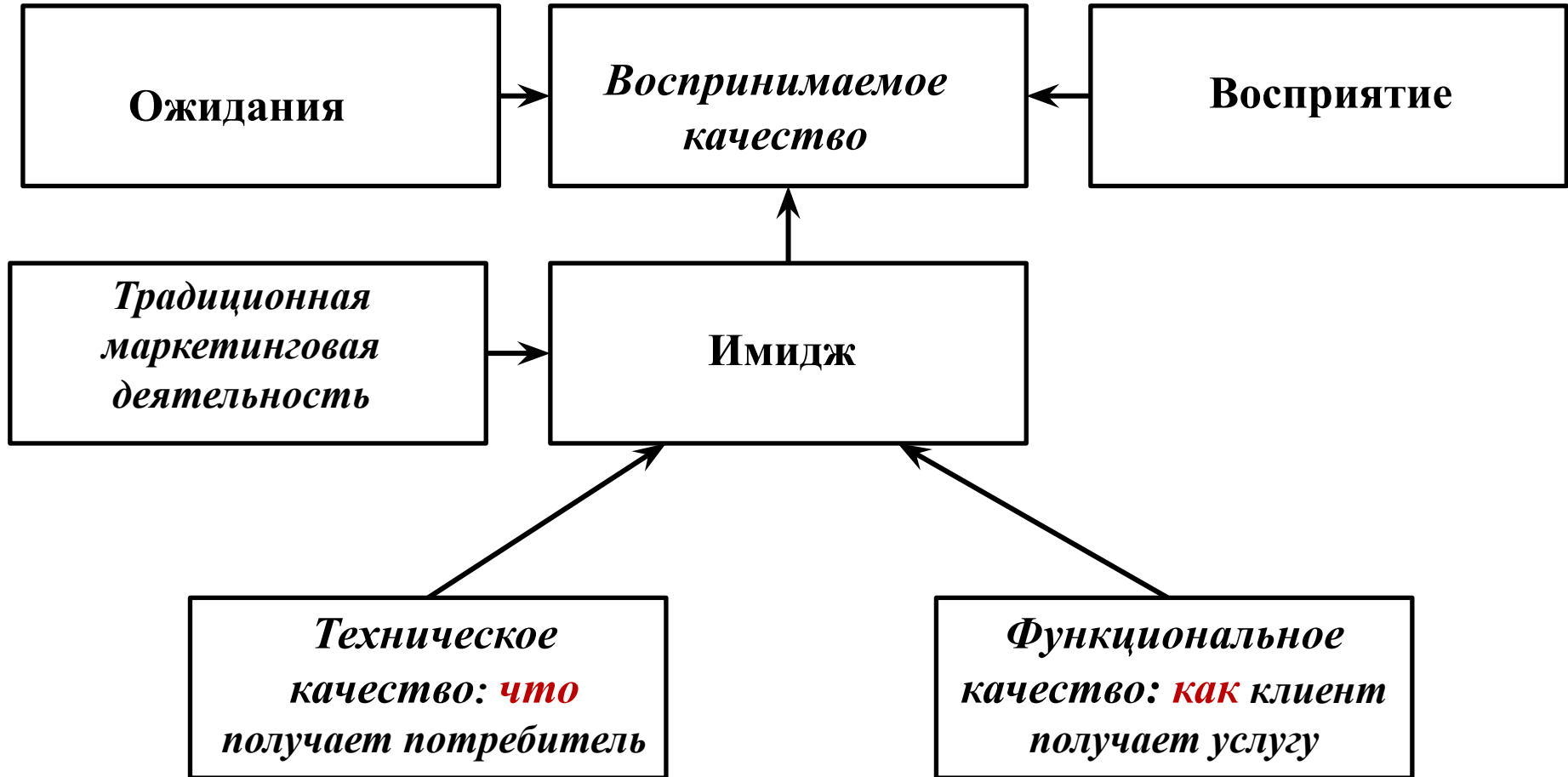


Факторы, влияющие на предсказываемый сервис

Действия?



2. Виды качества



Виды качества

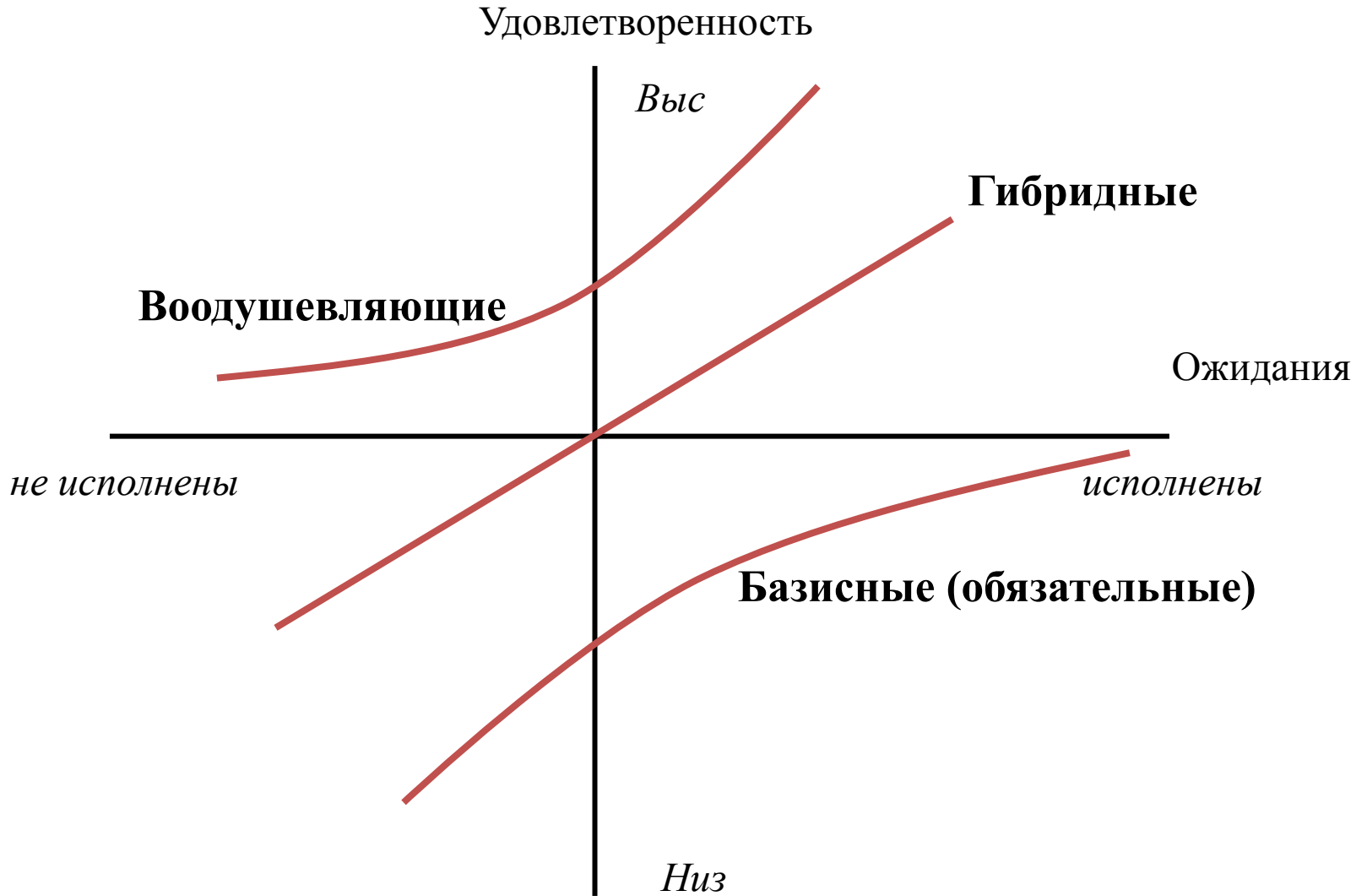
Техническое качество – это качество результата обслуживания, то, **ЧТО** потребитель получает в результате взаимодействия с организацией

Функциональное качество – это качество процесса обслуживания, то есть то, **КАК** технический результат доводится до потребителя. Потребители оценивают функциональное качество более субъективно, чем функциональное

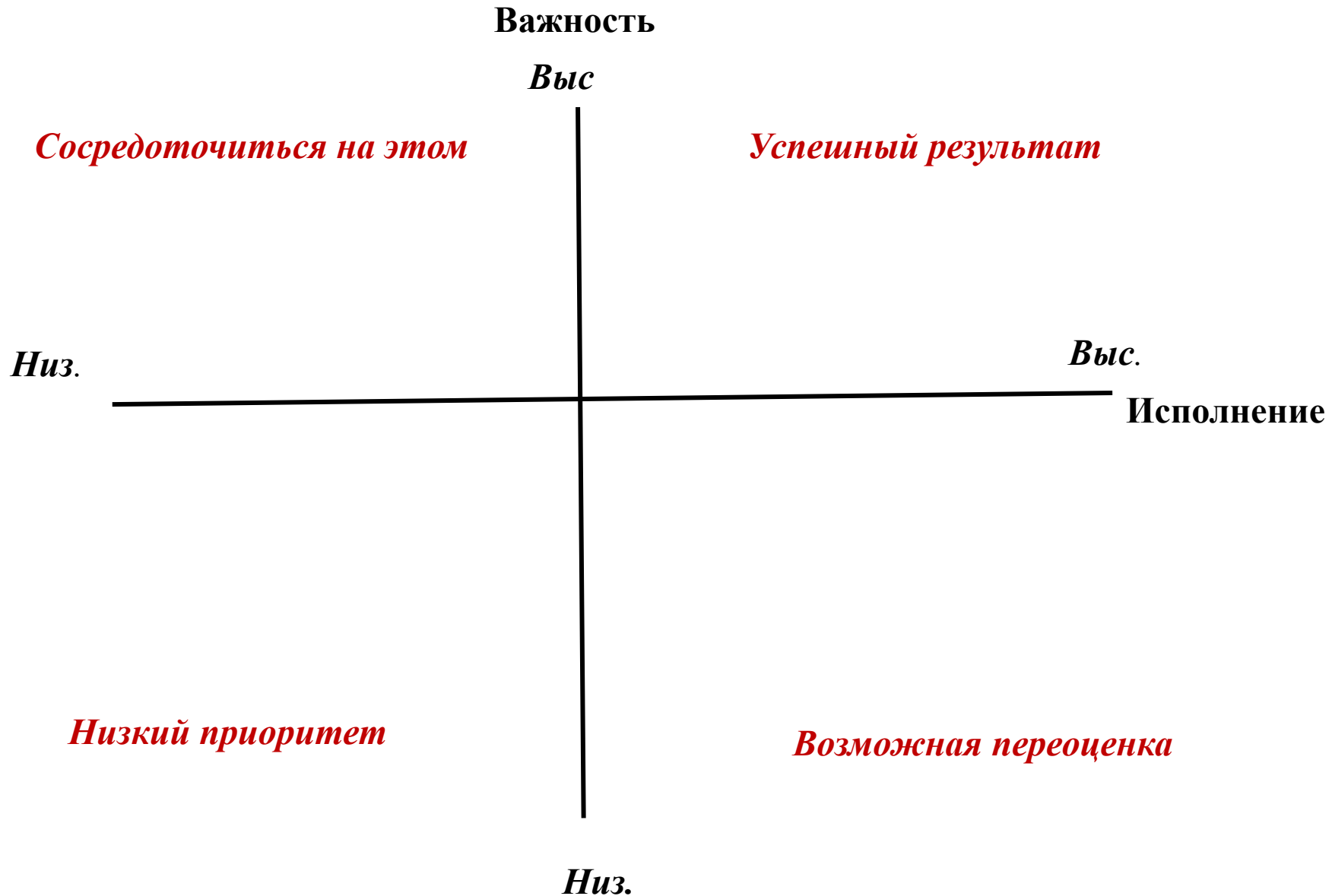
Составляющие качества (положены в основу анкеты SERVQUAL)

Надежность	Надежность (326)
Отзывчивость	Отзывчивость (226)
Компетентность	Уверенность (196)
Вежливость	
Доверие	
Безопасность	
Доступность	Сопереживание (166)
Коммуникативность	
Понимание	
Материальность	Материальность (116)

Теория привлекательного качества Канно



3. График «важность - исполнение»



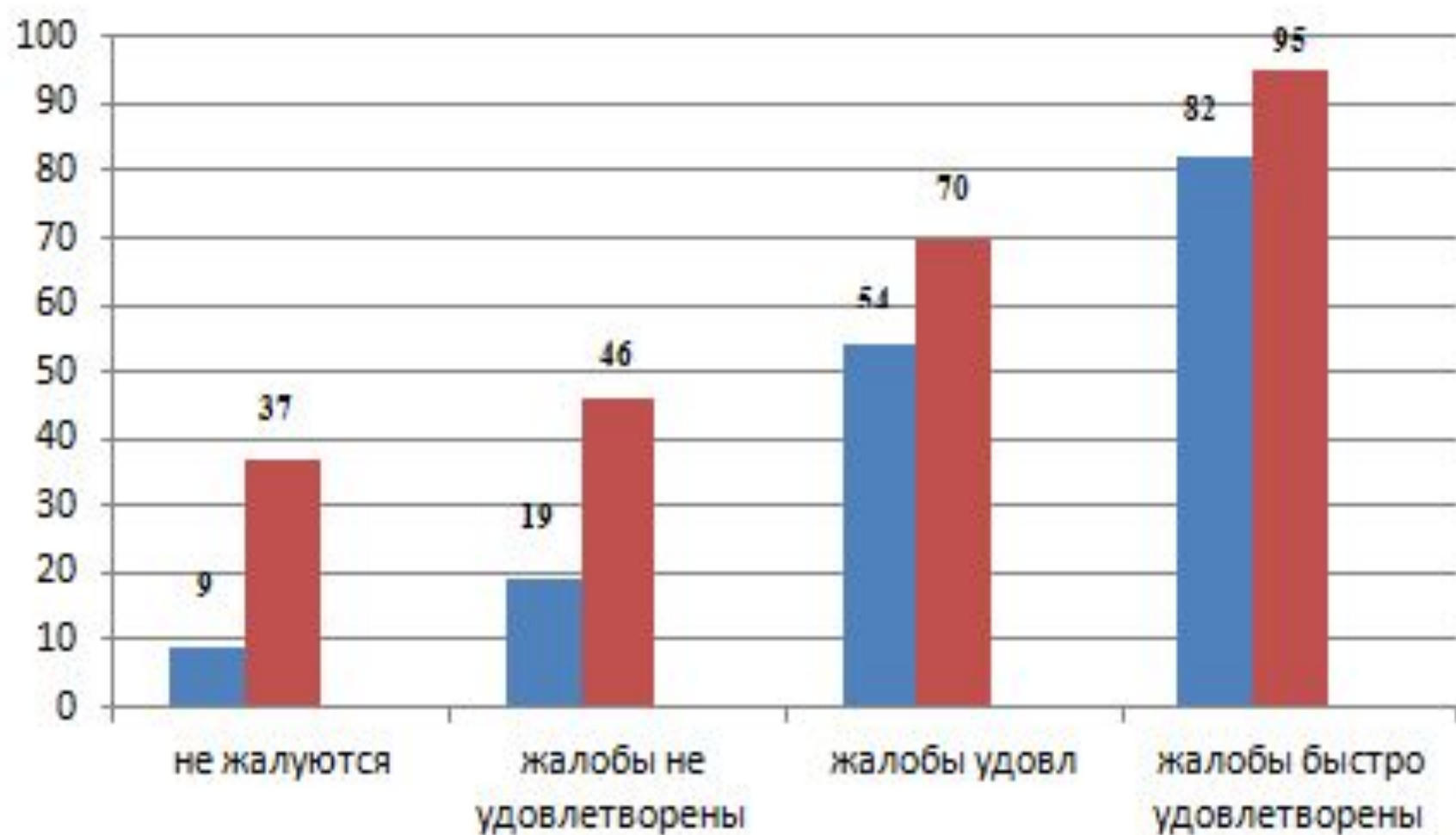
Концептуальная модель качества обслуживания



Управление жалобами заказчиков как источник получения прибыли

- Привлекать новых заказчиков становится все труднее, поэтому формирование взаимоотношений с клиентами приобретает все большее значение
- Жалобы являются бесплатной информацией, позволяющей компании, повысить качество услуг и продукции
- Положительные отзывы - хороший источник мотивации служащих
- Система удовлетворения жалоб и своевременный расчет с заказчиками дают дополнительный рост продаж
- Рентабельность инвестиций в эффективные системы расчета с заказчиками составляют от 50 до 100%

Сколько процентов недовольных клиентов вновь вернутся к Вам?



Пирамида «проблема / жалоба»

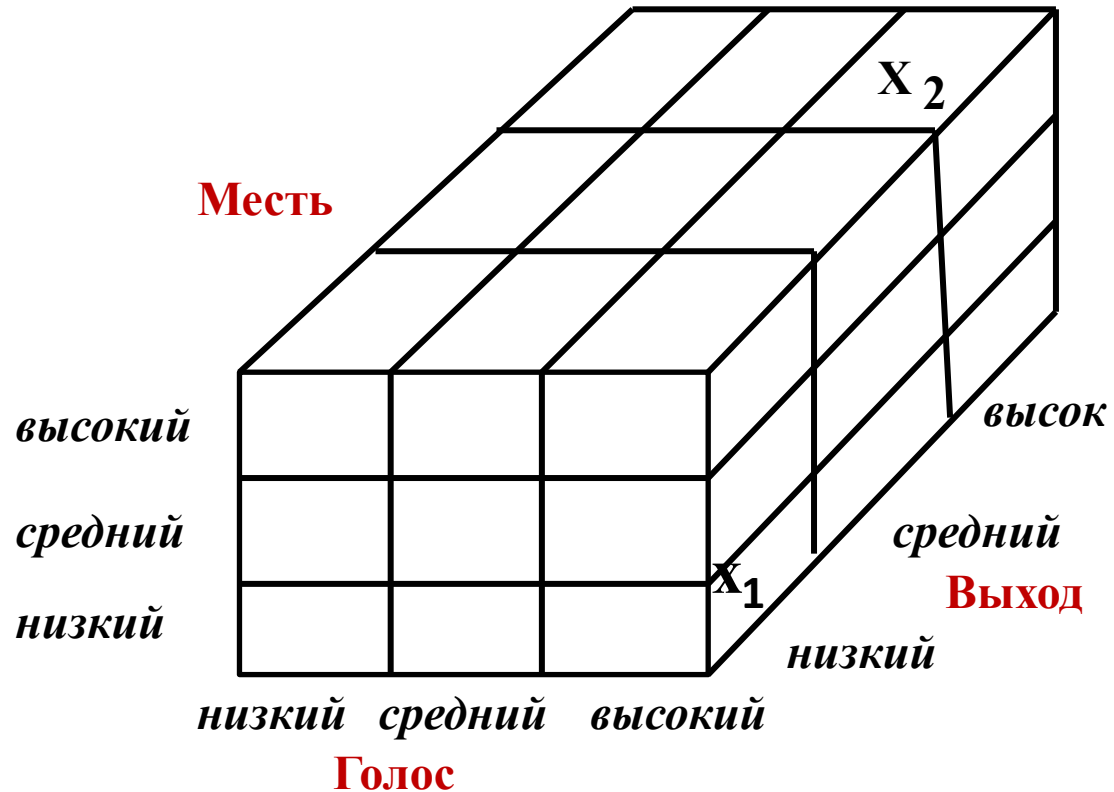
TARP – Technical Assistance Research Program Institute (НИИ по разработке программ научно-технических исследований)



Категории жалобщиков

(Исследование Кейт Хант)

- «Голос»
- «Выход»
- «Месть»



Категории «жалобщиков»

- «Контролеры качества»
- «Переговорщики»
- «Жертвы»
- «Резонеры»
- «Фаны»

(Исследование «TARP»)

- «Заявители»
- «Тихони»
- «Разгневанные»
- «Активисты»

*(Исследование
Западного
университета
исследования кейс-
методов)*

Две категории жалоб

- *Обстоятельства, которые можно и нужно исправить;*
- *Ситуации, которые уже нельзя исправить:*
 - *Искренние извинения*
 - *Снижение цен или бесплатное обслуживание (если можно)*
 - *Бесплатный подарок*
 - *Купон со сниженной ценой для следующего обращения*

Стратегии «восстановления услуги» (service recovery) и их эффективность

Стратегии восстановления услуги	Эффективность стратегии (баллы)	Удержание клиента (%)
<i>Бесплатная услуга</i>	8,05	89
<i>Скидка</i>	7,75	87,5
<i>Купон</i>	7	80
<i>Вмешательство менеджера</i>	7	88,8
<i>Повторение услуги</i>	6,35	80,2
<i>Коррекция услуги</i>	5,14	80
<i>Извинения</i>	3,72	71,4
<i>Никаких действий</i>	1,71	51,3

Создание эффективной системы реагирования на жалобы

- Изучить действующую в компании систему реагирования на жалобы
- Уточнить число поступающих жалоб, каналы, частоту поступления, цель, способ выражения недовольства, тип ответа
- Оценить удовлетворенность потребителей существующими в компании механизмами реагирования на жалобы
- Спроектировать новую систему, включающую:
 - Открытие каналов коммуникации
 - Реагирование на жалобы немедленно
 - Усовершенствование системы обратной связи, обучение сотрудников, делегирование полномочий

**•ВЫЯВЛЕНИЕ И
УСТРАНЕНИЕ СБОЕВ В
СИСТЕМЕ !!!!**