



# ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В КОМАНДУ **4SERVICE GROUP**

международную исследовательскую компанию по  
управлению Customer Experience (CX)

*Welcome!*

*In the name of Service!*

# НАШЕ ГЛОБАЛЬНОЕ ПОКРЫТИЕ

**52** страны

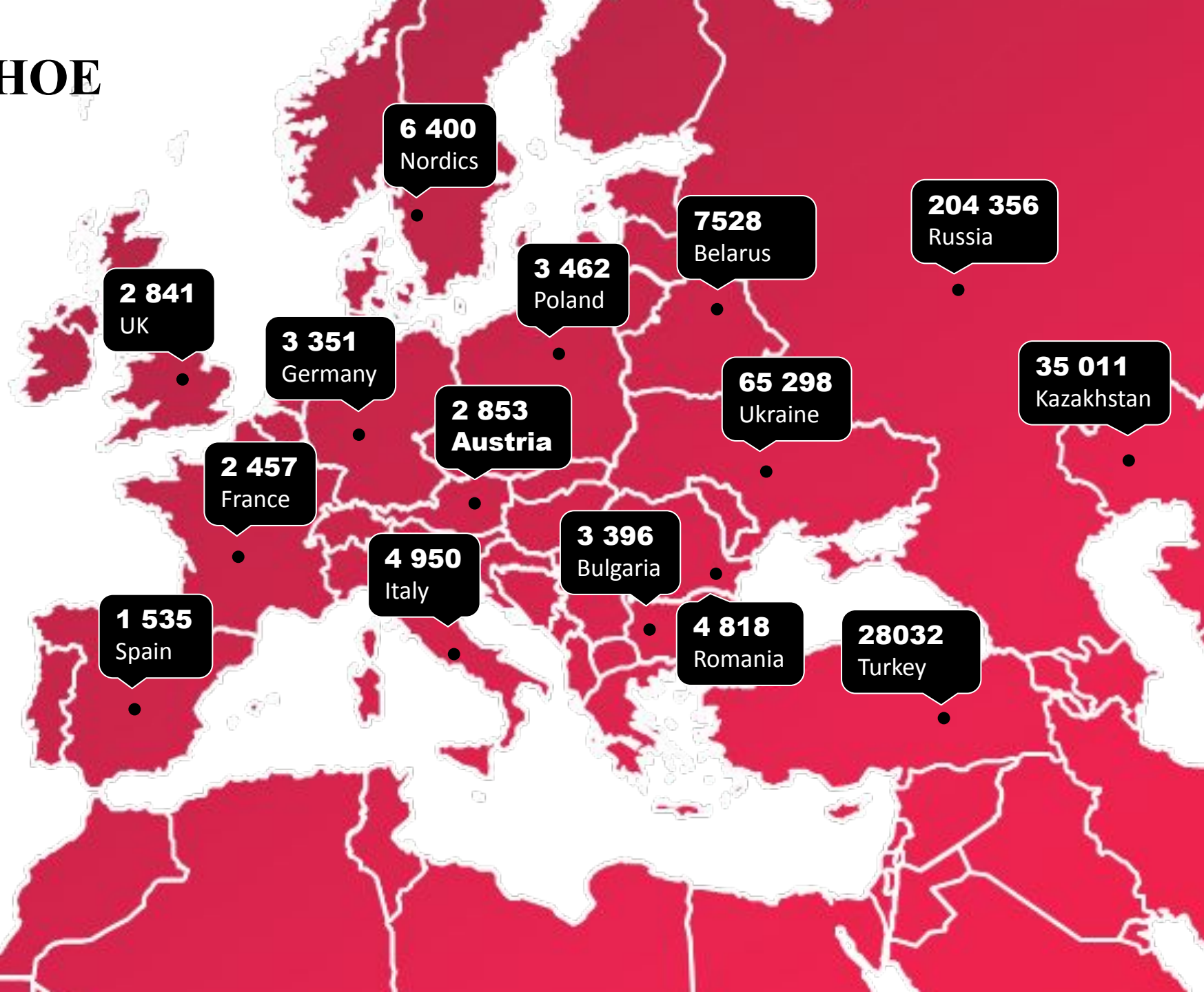
**350,000+**

тайных покупателей

*Каждые 22 секунды наш тайный покупатель совершает визит*

**300 +**

клиентов-партнеров по всему  
Миру доверили нам улучшение  
своего сервиса





# 4SERVICE HOLDING

Штаб-квартира:

## Вена, Австрия

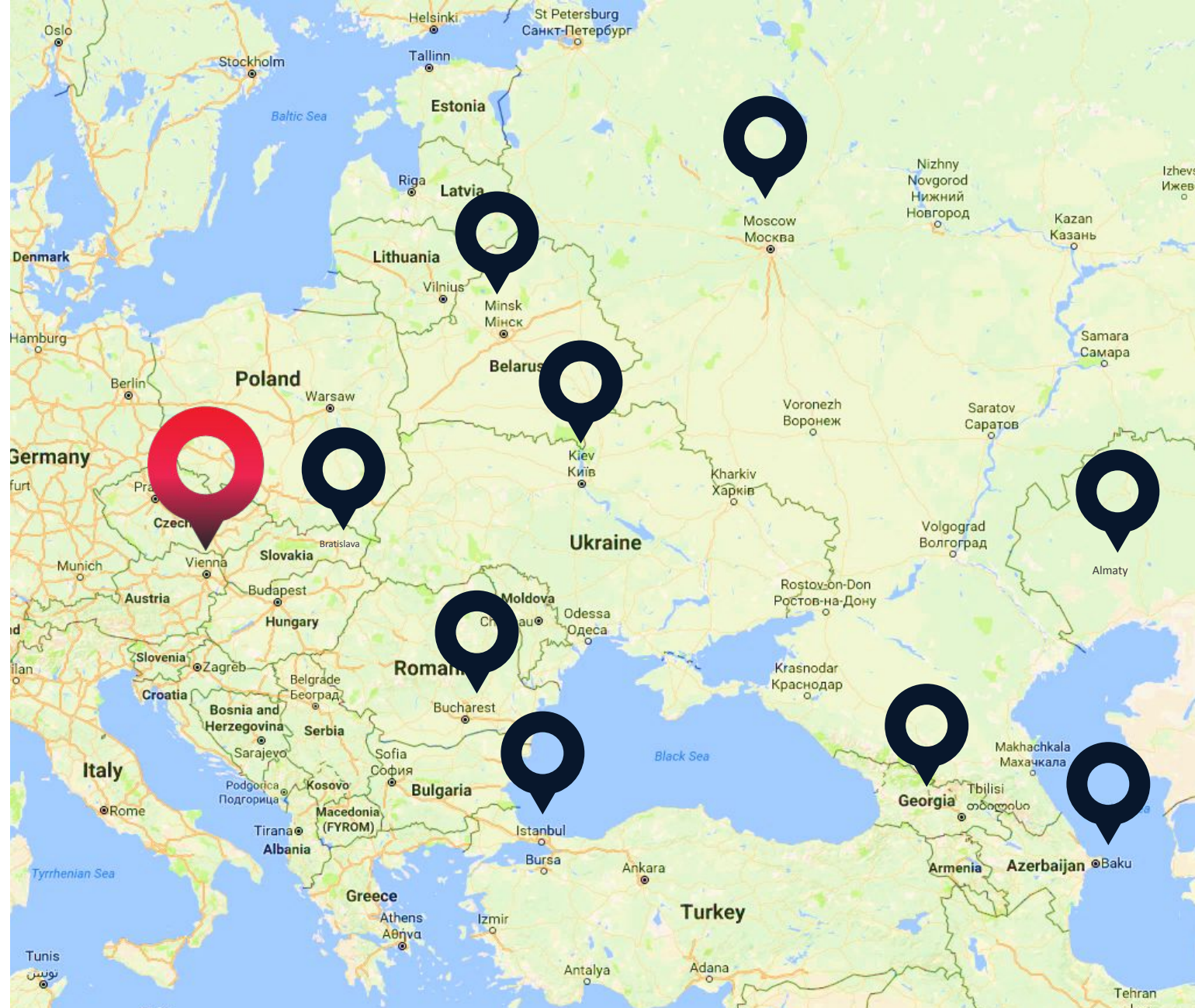
Официальные представительства:

- Киев
- Москва
- Братислава
- Алматы
- Стамбул
- Тбилиси
- Баку
- Минск
- Бухарест
- София

Международное признание



Являемся элитным членом ведущей международной профессиональной ассоциации провайдеров "mystery shopping" MSPA.



*We are Elite member of professional leading Mystery Shopping Providers association MSPA Europe.*

Поиске респондентов для исследований  
Организация: глубинных и фокус-групп  
Кабинетные исследования  
Проведение опросов CATI  
“Живой” контакт-центр

**МАРКЕТИНГОВЫЕ  
ИССЛЕДОВАНИЯ:**



Видео-мониторинг  
Видео-аналитика  
Анализ массивов Big Data  
Sarafan и Guest track  
Spectra  
Чат-боты

**DIGITAL  
ТЕХНОЛОГИИ:**



**СХ  
MANAGEMENT  
РЕШЕНИЯ**



**КОНТРОЛ  
Ь:**

Классический Mystery Shopping  
Мотивационный Mystery Shopping  
Конкурентный Mystery Shopping  
Тайный соискатель  
POS-аудит, Мерчандайзинг  
Прайс мониторинг  
Сенсус



**СХ КОНСАЛТИНГ  
И ОБУЧЕНИЕ:**

Разработка стандартов  
4Service Club  
Центр сервис менеджмента  
Организация и проведение тренингов и конференций





# НАШИ КЛИЕНТЫ

поверившие в сервис, как преимущество



... И, КОНЕЧНО ЖЕ МЫ  
И НАША МИССИЯ  
Улучшать  
сервис  
во всем мире!



# НАШИ ЦЕННОСТИ



## ЖАДНОСТЬ

Наша жадность проявляется в повышении эффективности, стремлении к новым знаниям. Мы стремимся к лидерству. Проактивность – наше обычное состояние.



WE TRUST OUR  
CLIENTS AND EMPLOYEES



WE CHALLENGE NON-STANDA

## ЛЮБОВЬ

Мы поддерживаем друг друга и понимаем, что высоких результатов можно достичь только сообща в команде. Мы уважаем себя, своих коллег и партнеров. Этика и человечность определяют наше поведение в общении как внутри компании, так и с внешними заинтересованными сторонами.



LLAR FOR YOUR BUSINESS

## ПРАВДА

Мы честны перед собой и перед людьми, с которыми взаимодействуем. Мы готовы прямо задавать вопросы, выяснять сложные моменты, озвучивать информацию и ждем прямой ответ от наших собеседников. Мы доверяем своим коллегам и ожидаем порядочности в ответ

## ДЕРЗОСТЬ

Наша дерзость выражается в стремлении к большему, в желании достигать больше, чем это возможно. Мы не боимся пробовать новое.



FOUNDATION  
FOR DEVELOPMENT

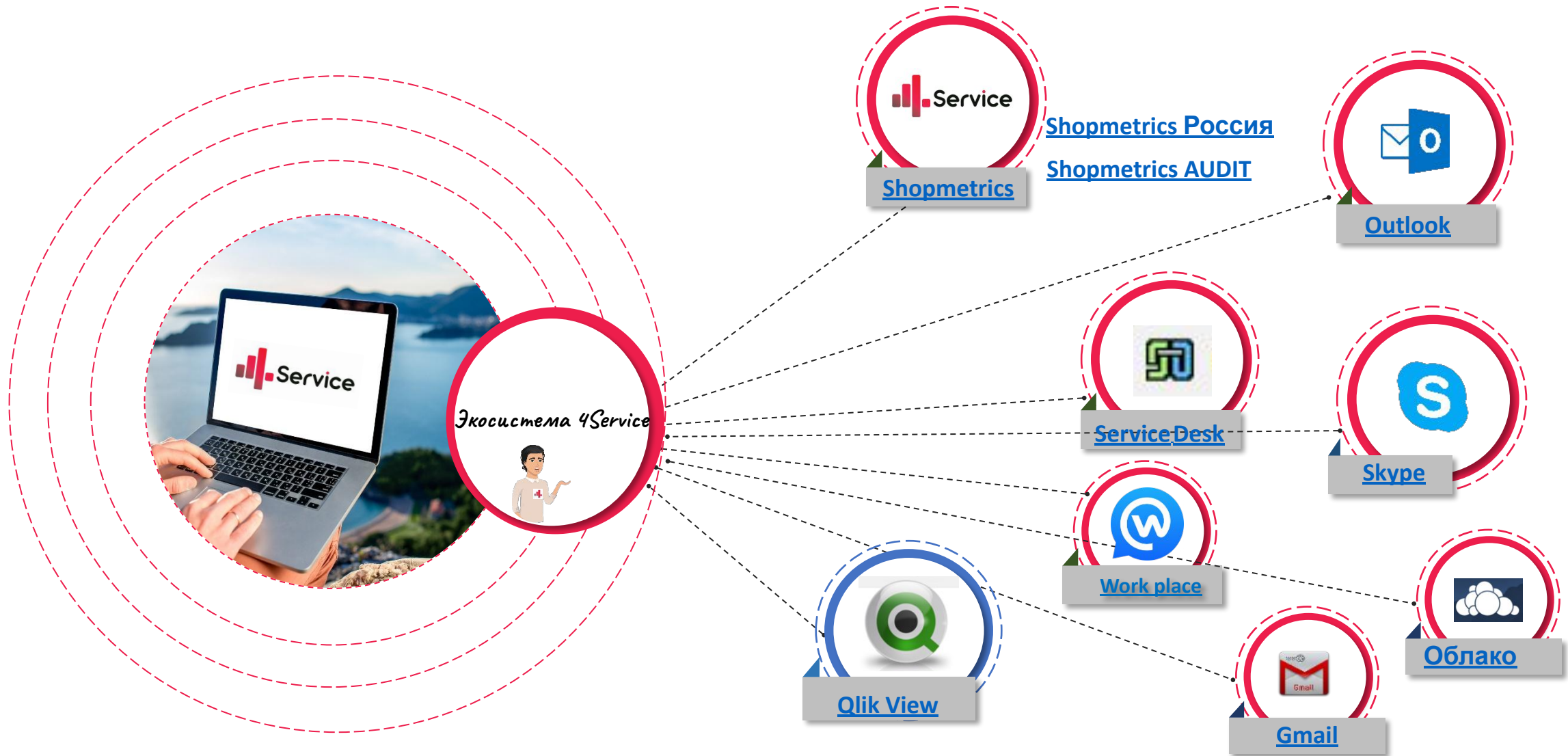
## ПОЛЬЗА

Наши действия не формальны. Каждый из нас мыслит перед действием. Мы понимаем, какую пользу принесет каждое наше усилие.

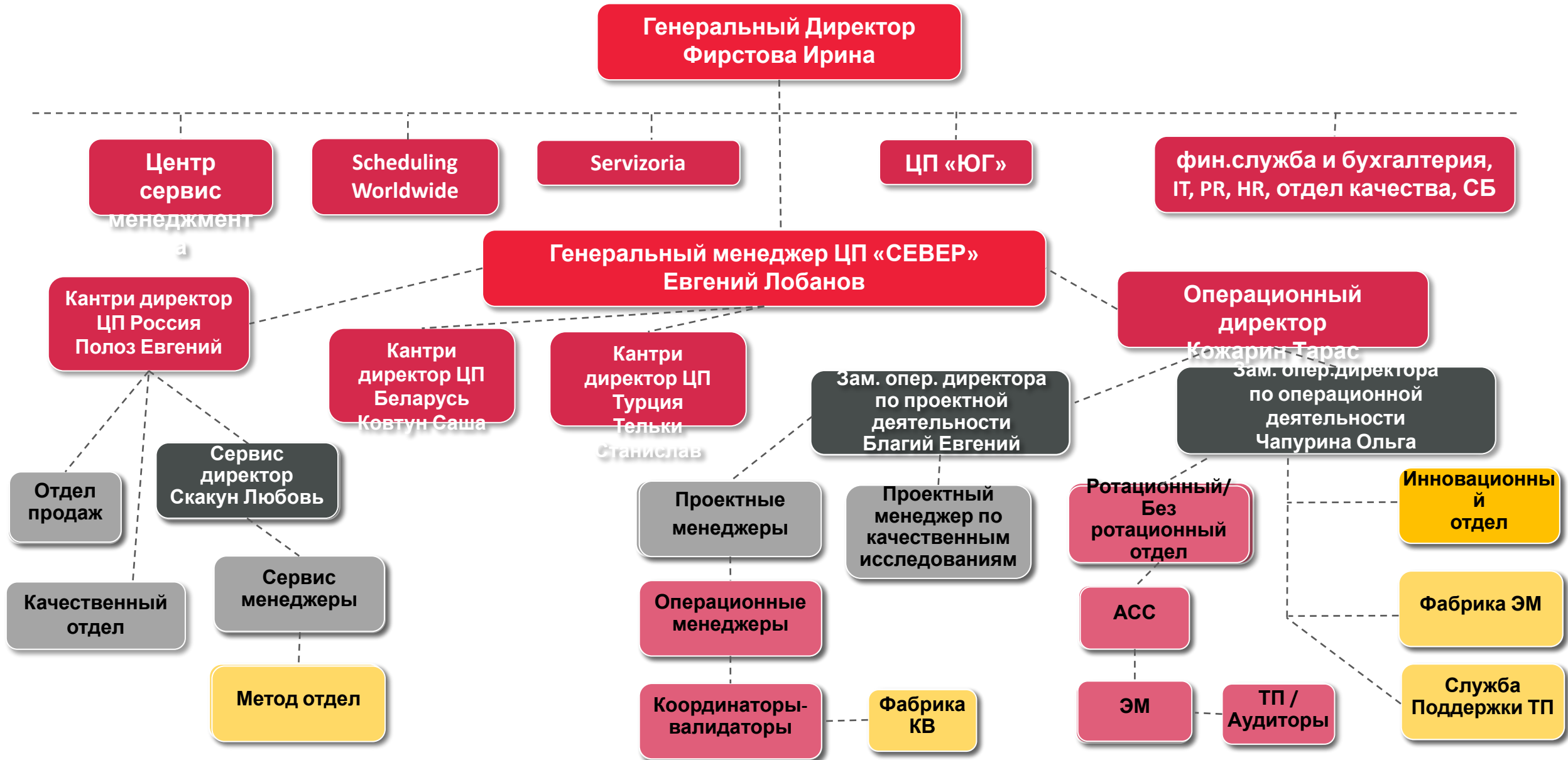


WE ARE GREEDY FOR  
NEW KNOWLEDGE

# НАША ЭКОСИСТЕМА С ПРОГРАММНЫМИ КОМПЛЕКСАМИ



# СТРУКТУРА КОМПАНИИ 4SERVICE™





# РУКОВОДИТЕЛИ КОМПАНИИ 4SERVICE™ В ЛИЦАХ



**АЛЕКСЕЙ  
ЦЫСАРЬ**  
OWNER



**ИРИНА ФИРСТОВА**  
General Director



**ЕЛЕНА  
ЦЫСАРЬ**  
OWNER



**СЕРГЕЙ  
ПАШКОВСКИЙ**  
General Manager ЦП «ЮГ»



**ЕВГЕНИЙ ЛОБАНОВ**  
General Manager ЦП «СЕВЕР»



**ПАВЛЕНКО ДМИТРИЙ**  
General Manager ЦП SCHEDULING

# РУКОВОДИТЕЛИ ЦП «СЕВЕР»



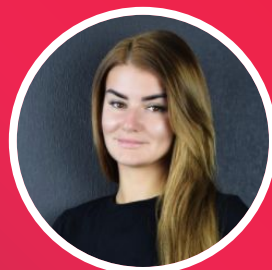
**ПОЛОЗ  
ЕВГЕНИЙ**

Директор  
представительства  
по России



**ТАРАС  
КОЖАРИН**

Операционный  
директор ЦП «СЕВЕР»



**ЛЮБОВЬ СКАКУН**

Клиент сервис  
директор Россия



**АЛЕКСАНДРА  
КОВТУН**

Директор  
представительства  
по Беларусь



**ОЛЕГ КОНОНЕНКО**

Директор  
ЦП Сервизория



**ТЕЛЬКИ  
СТАНИСЛАВ**

Директор  
представительства  
по Турции



**ЕВГЕНИЯ РЕДЬКО**

Head of CSMC  
4Service™



**ДЕНИС  
СЕЛИВАНОВ**

Head of Social Media  
Marketing manager 4Service™



**МАТВИЕНКО  
НИКОЛАЙ**

Руководитель  
аналитического отдела  
ЦП «Север»



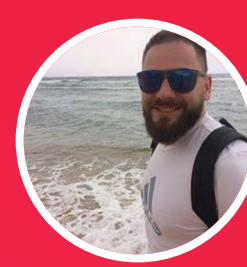
**ОКСАНА СОЛОВЬЕВА**

Team-Leader  
операционного отдела  
Беларусь



**ОЛЬГА ЧАПУРИНА**

Зам. опер. директора  
по операционной  
деятельности Россия



**БЛАГИЙ ЕВГЕНИЙ**

Зам. опер. директора  
по проектной деятельности  
Россия





# ПРЕИМУЩЕСТВА КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

- Быстрое принятие решений.
- Демократический стиль управления.
- Дружественная атмосфера, обращение на «Ты».
- Работа дистанционно.
- Ответственность и полномочия.
- Хорошо коммуникация между отделами, странами.
- Карьерный и профессиональный рост.
- Мы раскрываем таланты.
- 100% проектная работа ориентированная на клиента.
- Мы ежедневно руководствуемся ценностями компании.
- Каждый сотрудник в курсе всех новостей, новых или лучших сотрудников, вакансиях, карьерном росте, новых побед.
- У нас разделяют радость и не оставляют в беде.


# МОТИВАЦИЯ НАШЕГО ПЕРСОНАЛА



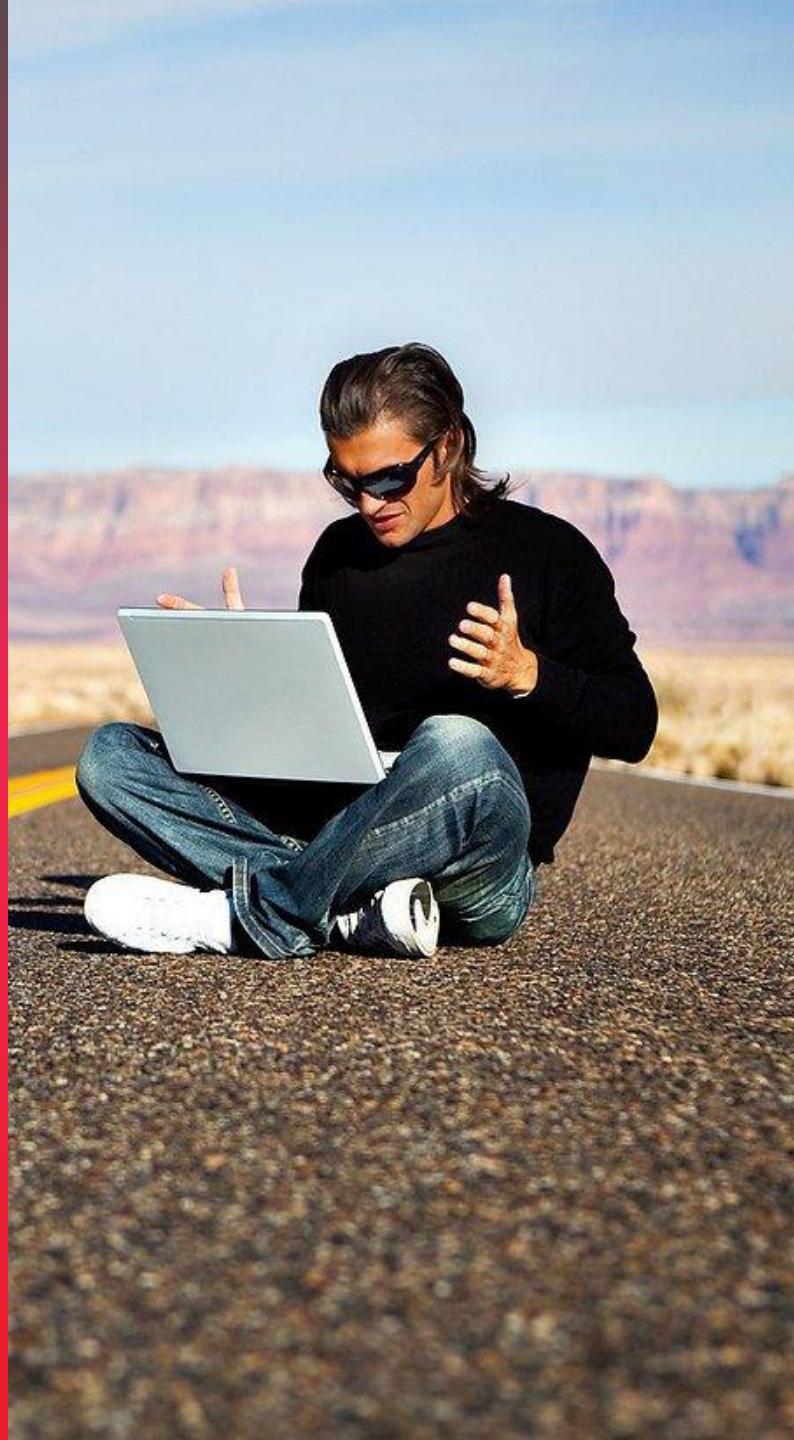


# ИСПОЛЬЗУЙТЕ КОРПОРАТИВНУЮ СЕТЬ **S4S**

- Участие в группах по интересам
- Прямое общение
- События и корпоративные возможности
- Донесение своих мыслей и идей
- Быть в курсе событий
- Создание личных событий
- Самовыражение

 скорость обмена информацией  
**Service**  
In the name of Service!

INTERNATIONAL MARKET RESEARCH | CUSTOMER EXPERIENCE | MYSTERY SHOPPING



С помощью корпоративной сети "Workplace by Facebook" Вы будете в курсе всех событий компании. Вы можете обмениваться информацией, комментировать успехи других и просто быть всегда на связи с коллегами.



## Интерфейс и функциональность

Workplace очень схожи с Facebook — у каждого есть собственный аккаунт. Но ключевая коммуникация на этой платформе проходит в группах.

# ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

## ЗАЯВИТЕ О СЕБЕ



Заполните профиль, расскажите о своих навыках, экспертизе и достижениях. Публикуйте статусы, блог-посты. Комментируйте публикации коллег!

## СОЗДАВАЙТЕ СВЯЗИ



Находите единомышленников и экспертов в нужной области! Вдохновляйте идеями других сотрудников!

## КОММУНИКАЦИОННЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ



- ✓ Прямая трансляция видео
- ✓ Голосовые и видеозвонки
- ✓ Мобильное Приложение (iOS / Android)

## ДОКУМЕНТЫ

Создавайте и обсуждайте любой контент вместе с коллегами. Загружайте новые версии файлов, чтобы каждый смог ознакомиться с последними изменениями!

- ✓ Неограниченное хранение файлов, фотографий и видео
- ✓ Неограниченные группы команд и проектов
- ✓ Безопасное сотрудничество

## ПРОЕКТЫ



Ведите работу над проектами: находите и обсуждайте идеи, привлекайте нужных экспертов!

## ПОДПИСКИ



Подписывайтесь на коллег и сообщества. Следите за последними новостями в Компании. Создавайте новости сами!



# НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ «СПАСИБО»

## 1 «спасибо» = 25 рублей = 10 гривен

«Спасибо» начисляются в конце каждого месяца.  
«Спасибо» обмениваются 1 раз в году – в месяце вашего рождения.

Результаты накоплений размещаются каждый месяц в группе «Мотивация Россия».



## ЕДИНИЦА ИЗМЕРЕНИЯ НАКОПИТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ



Service  
Спасибо!

## НАЧИСЛЕНИЕ «СПАСИБО»

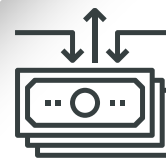
- 20** «спасибо» В День Рождения <https://work-53207577.facebook.com/>
- 5** «спасибо» За участие в Клубах Качества
- 12** «спасибо» + если вы руководитель Клуба Качества
- 10** «спасибо» + лучший 1 участник Клуба Качества
- 4** «спасибо» За достигнутую 1 SMART-цель. Каждый получает раз в месяц. Подают списки руководители до 1 числа каждого месяца.
- До **5** «спасибо» В месяц можно отдать в пользу коллеги в качестве благодарности.
- Дополнительные «спасибо» Конкурсы в группе «Мотивация Россия».

1. Регистрация в WorkPlace <https://work-53207577.facebook.com/>
2. Заполнить полностью свой профиль
3. Подписаться на группу «Мотивация ЦП Россия(операционный отдел)»
4. В ленте группы написать «Я участвую!»
5. Заполнить регистрационную форму



## РЕГИСТРАЦИЯ В ПРОГРАММЕ

## ПРАВИЛА ОБМЕНА НА ДЕНЬГИ




- ✓ Обмен «спасибо» начнется с января 2020 года.
- ✓ Обмен «спасибо» и их начисление произойдет на карту с ближайшей выплатой. Заявку на обмен нужно подать за 2 недели.

**Внимание: «спасибо» сгорает если вы увольняетесь**

# В РАБОТЕ МЫ РУКОВОДИТЕМ СЯ СИСТЕМОЙ КАЙДЗЕН И ПОСТОЯННЫМ ПРОЦЕССОМ УЛУЧШЕНИЯ.

**КАЙДЗЕН** – это целая система, которая словно «зонтик» вмещает в себя многие практики и методики, направленные на улучшения. Философия «Кайдзен» предполагает, что наша трудовая, общественная и частная жизнь должна быть ориентирована на постоянное улучшение.

 **Цель Кружков Качества**  
Совершенствование процесса либо исправления ошибок/проблем. Результат измеряется в денежном эквиваленте от внедрения.

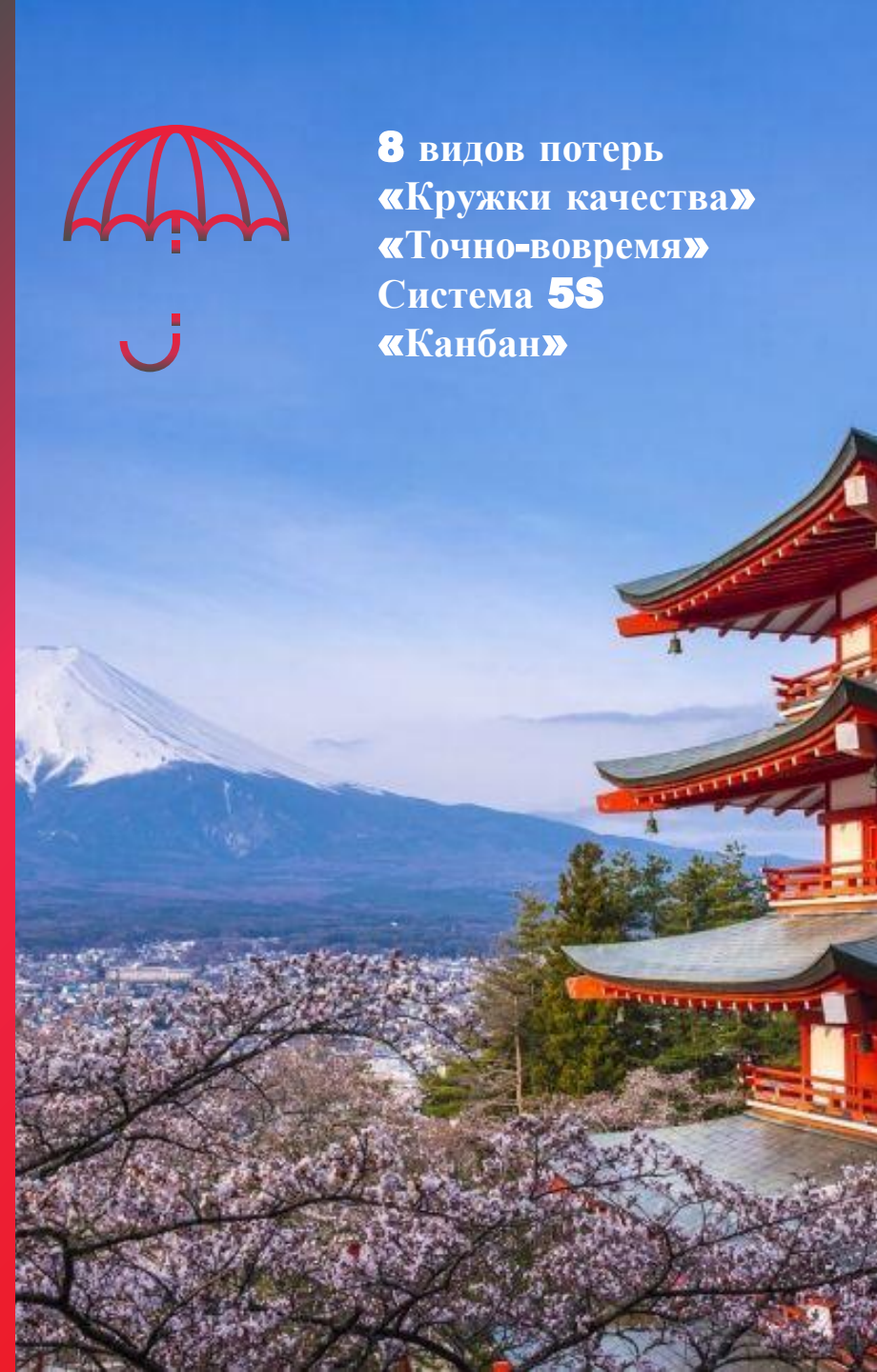
## ЗАДАЧИ:

1. Улучшение качества вычитки, назначение анкет, работы персонала;
2. Снижение себестоимости, сокращение время-затрат, увеличение производительности;
3. Автоматизация процессов допуска или назначения анкет;
4. Решения обнаруженных и предотвращения будущих проблем;
5. Стандартизация лучшей практики;
6. Любые задачи сформированные на мозговом штурме.

**ЦЕЛЬ КАЙДЗЕН – ПРОИЗВОДСТВО БЕЗ ПОТЕРЬ!**



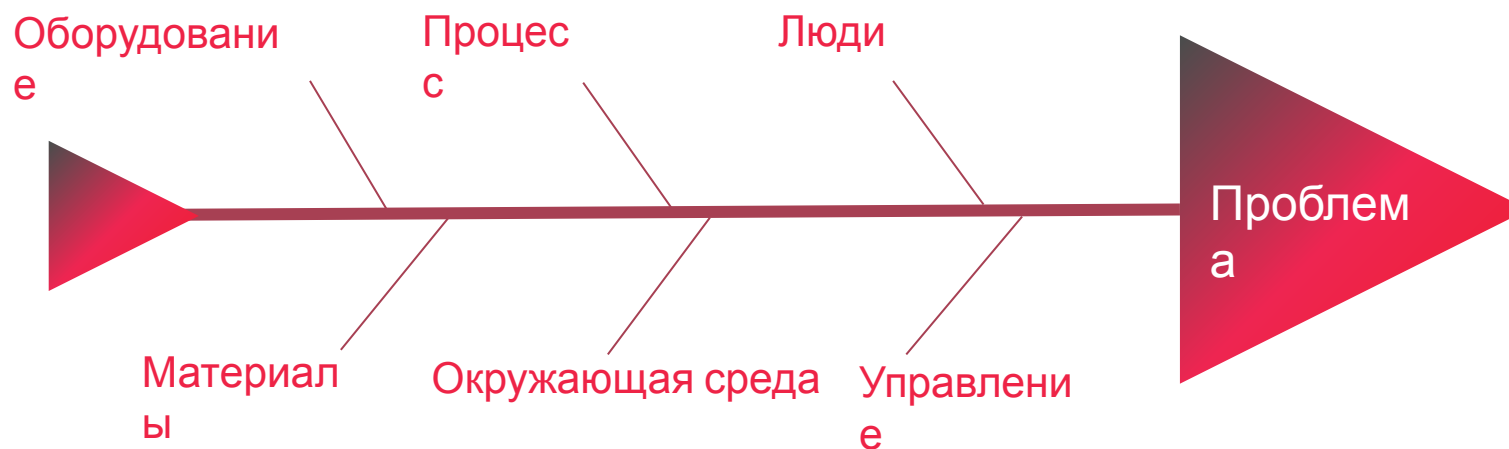
**8 видов потерь**  
**«Кружки качества»**  
**«Точно-вовремя»**  
**Система 5S**  
**«Канбан»**



# ДИАГРАММА ИСИКАВЫ ИЛИ «РЫБЬЯ КОСТЬ»

**Диаграмма Исикавы** позволяет структурировать причины в удобном визуальном формате и найти среди них главную.

Обычно это ментальная карта в виде рыбы, голова которой — проблема, плавники — варианты её причин. Управление качеством требует участия всего персонала и руководителей компании в деятельности кружков качества, обращения основного внимания на процесс обсуждения, исследуя проблемы с помощью диаграммы.



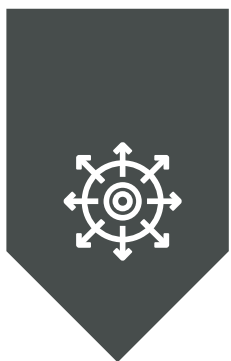
## Рекомендации:

1. Напишите проблему и визуализируйте причины;
2. Используйте только достоверные факты;
3. Коллективно обсуждайте, задавая 5 почему пока не найдете главную причину возникновения проблемы;
4. По окончании обсуждения руководитель прописывает план и сроки, а так же ответственного за устранение;
5. В текущий бизнес-процесс работы по проекту вносятся корректирующие изменения.



# УПРАВЛЕНИЕ ЦЕЛЯМИ

# SMART



**КОНКРЕТН  
ЫЕ**



**ИЗМЕРИМ  
ЫЕ**



**ДОСТИЖИМ  
ЫЕ**



**ЗНАЧИМ  
ЫЕ**



**С ЧЕТКИМИ  
СРОКАМИ**

Система SMART изначально использовалась менеджерами для постановки задач сотрудникам, но сейчас ее используют, в том числе для организации повседневной жизни.

**Рабочие задачи принято ставить в соответствии с этой технологией!**

**Управление целям** (Management by Objectives, MBO) — это процесс согласования целей внутри организации таким образом, что руководство компании и персонал разделяют цели и понимают, что они означают для компании.

**Персонал самостоятельно** вовлекается в процесс постановки целей и формирования плана их достижения, согласовывая каждый этап со своим руководителем.

**От выполнения** таких целей зависит переменная часть зарплаты.

**Для оценки** достижения целей определяются ключевые показатели эффективности (KPI) было и стало.

**Регулярно проводится оценка результатов** деятельности, во время которой оценивается достигнутое и ставятся следующие или новые цели.

Фокус в **2019** году на

# «УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСА НЕ РАДИ ДЕНЕГ»



ОПЕРАЦИОННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ ДЛЯ  
КЛИЕНТА ОТ ДИЗАЙНЕРА

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТА С  
ПОМОЩЬЮ КЛИЕНТ-МЕТРИКИ



РАЗВИТИЕ НАПРАВЛЕНИЯ  
РЕСПОНДЕНТОВ



УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСА ДЛЯ  
ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ  
ВОЗМОЖНОСТЯМИ

ПРИВЛЕЧЕНИЕ РЕАЛЬНЫХ  
КЛИЕНТОВ



КАЖДЫЙ **7-й** ВИЗИТ  
СОВЕРШАЕТСЯ ВО ИМЯ СЕРВИСА

# Мы желаем Вам успехов в работе!

Service For You.

КОНТАКТЫ:

[a.ivanchenko@4service-group.com](mailto:a.ivanchenko@4service-group.com)

[m.suvorova@4service-group.com](mailto:m.suvorova@4service-group.com)