

Е.М. ТОМИЛОВА

Научный руководитель О.А. ШЕСТОПАЛОВА
ГУ ВПО «БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Стандарт обслуживания – это свод правил обращения с потребителем на высшем уровне, которые гарантируют, что запросы будут обрабатываться своевременно, каждому потребителю будет гарантирована реакция на его запрос, удобство обслуживания, и то, что компания готова гарантировать компетентность услуг, которые она предоставляет.

Стандарт, как правило, содержит широкий перечень правил, устанавливающих, например, порядок ответов на телефонные звонки, правила ведения переписки, персональное обслуживание, способы контроля над исполнением стандартов, система обучения. Типовая структура документа «Стандарты обслуживания покупателей» предусматривает следующие элементы: политика компании в отношении обслуживания клиентов; внешний вид продавца; поведение продавца в торговом зале; описание процесса обслуживания клиентов; четкие правила взаимодействия с клиентом на каждом этапе процесса обслуживания; правила поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях.

Вместе с тем, внедрение стандартов, способных повысить эффективность бизнеса, – это сложная управленческая задача. Работа продавца – лишь отражение менеджмента компании. Соответственно, для искреннего, а не натянутого следования стандартам, необходимо решить следующие управленческие задачи:

- донести цели компании в ясной форме до продавца; причем цели компании должны быть зафиксированы в виде документа;
- создать систему обучения, которая помогала бы обслуживающему персоналу переводить сухие стандартные фразы в роскошь человеческого общения;
- создать такую систему мотивации, чтобы продавцам хотелось воплощать в жизнь написанные стандарты;
- создать систему контроля за выполнением стандартов: система контроля должна выполнять функцию перенастройки всей организации на более эффективную работу.

Стандарты обслуживания начнут приносить большой эффект, если каждый сотрудник в каждом конкретном случае будет стремиться использовать наиболее эффективный способ решения ситуации.