



Архетипы Клиентов и проектирование процессов взаимодействия

Форум СС Week

Октябрь 2021



- Тренер
- Консультант по процессам управления в сервисе и КЦ
- Фасилитатор
- Коуч

Почта Elena.Voytova@gmail.com

Instagram [@Voytova.Elena](https://www.instagram.com/Voytova.Elena)

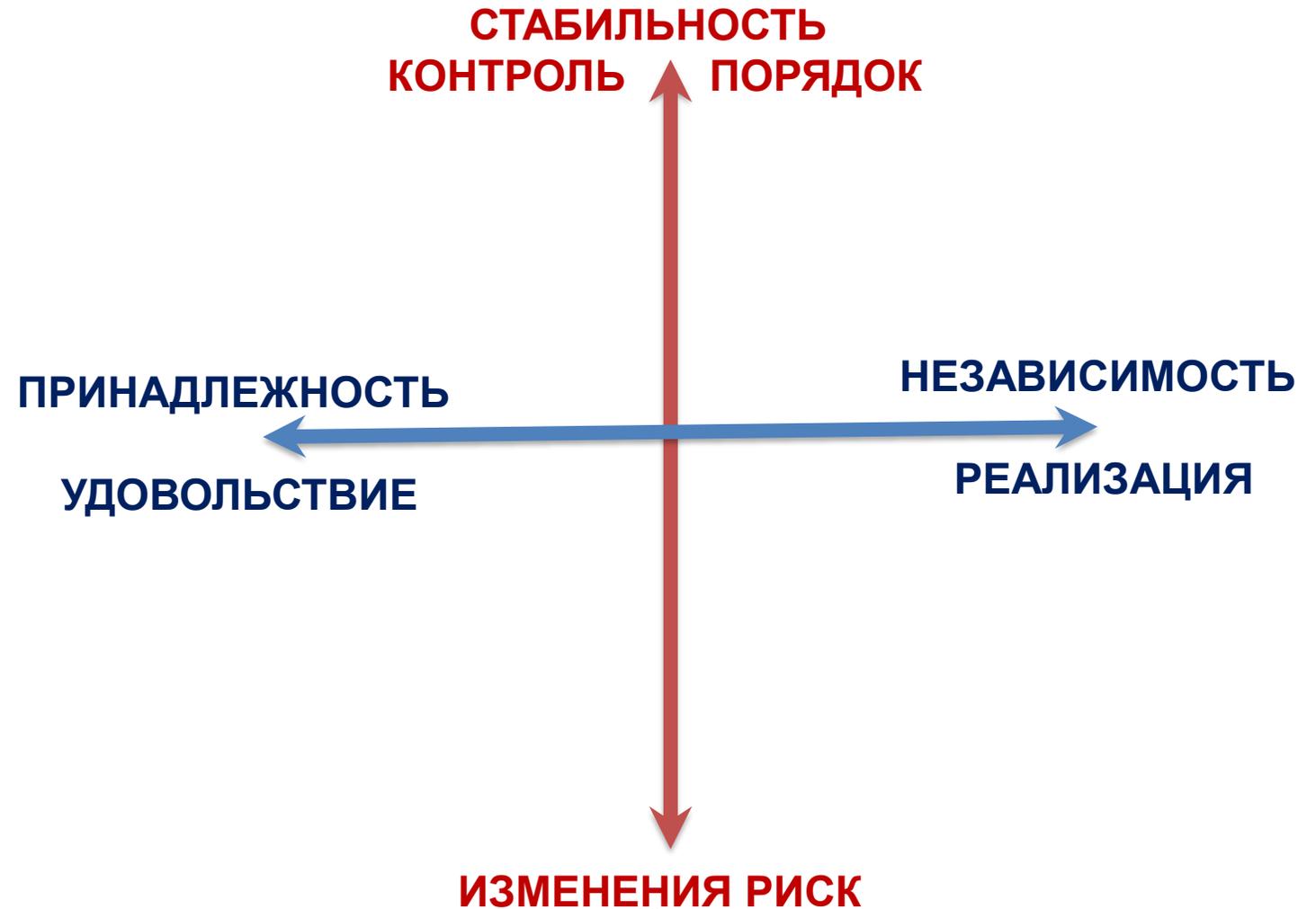
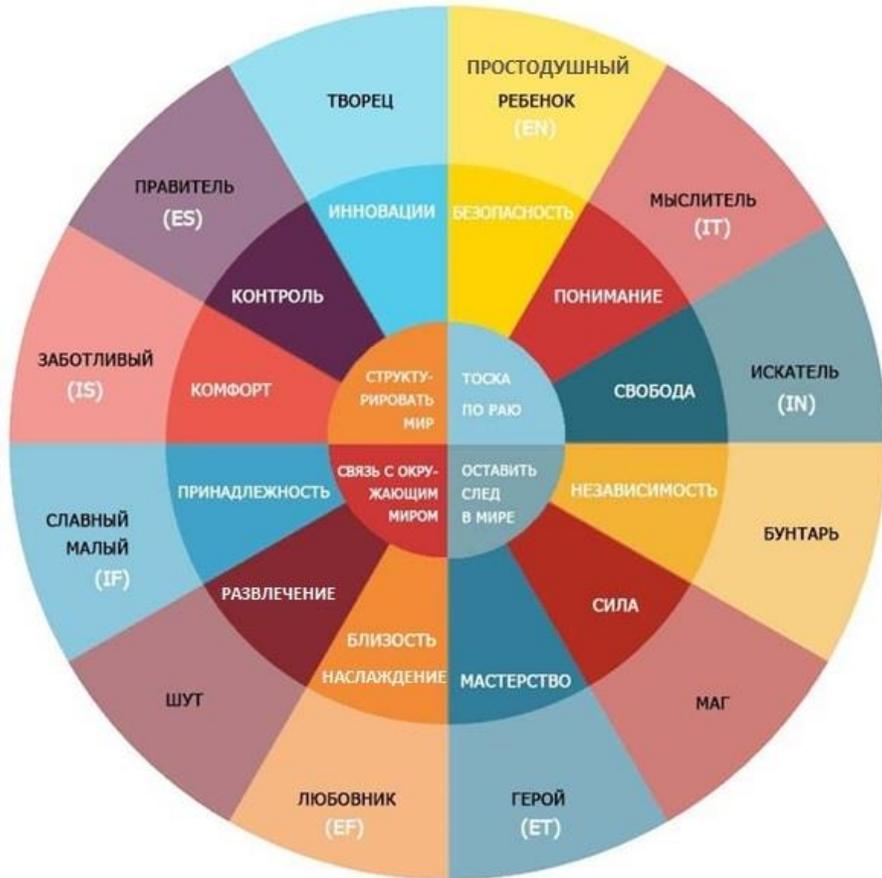
Тлф [+7 999 904 0123](tel:+79999040123)

- **Личная эффективность руководителя (обучение, консультации, менторинг)**
 - Управление временем
 - Эмоциональный интеллект
 - Метанавыки руководителя
 - Практики менеджмента для собственников бизнеса
 - Анализ сильных и слабых зон в компетенциях руководителя
- **Работа с Клиентами:**
 - Анализ процессов взаимодействия с Клиентами
 - Стандарты общения с Клиентами
 - Работа с жалобами
 - Исследование удовлетворенности, потребностей и ожиданий (в т.ч. «тайный покупатель», анализ отзывов в открытых источниках, опросы)
- **Работа с командой**
 - Обучение
 - Командные сессии
 - Распределение зон ответственности
 - Анализ профиля мотивации
 - Анализ удовлетворенности рабочими условиями
- **Оптимизация процессов:**
 - Проверка эффективности, ревизия процессов
 - Описание процессов, «закрепление» в матрицах, регламентах, инструкциях
 - Улучшение, оптимизация процессов



Сначала коротко про архетипы «вообще»

Архетипические роли и структура круга



Есть разные подходы к архетипированию.

Мне откликается 12-ти ролевая модель.

Хотя их больше, чем 12 ;)

Заботливый – Правитель - Творец

Помощь. Комфорт



Власть. Порядок

Новое. Созидание



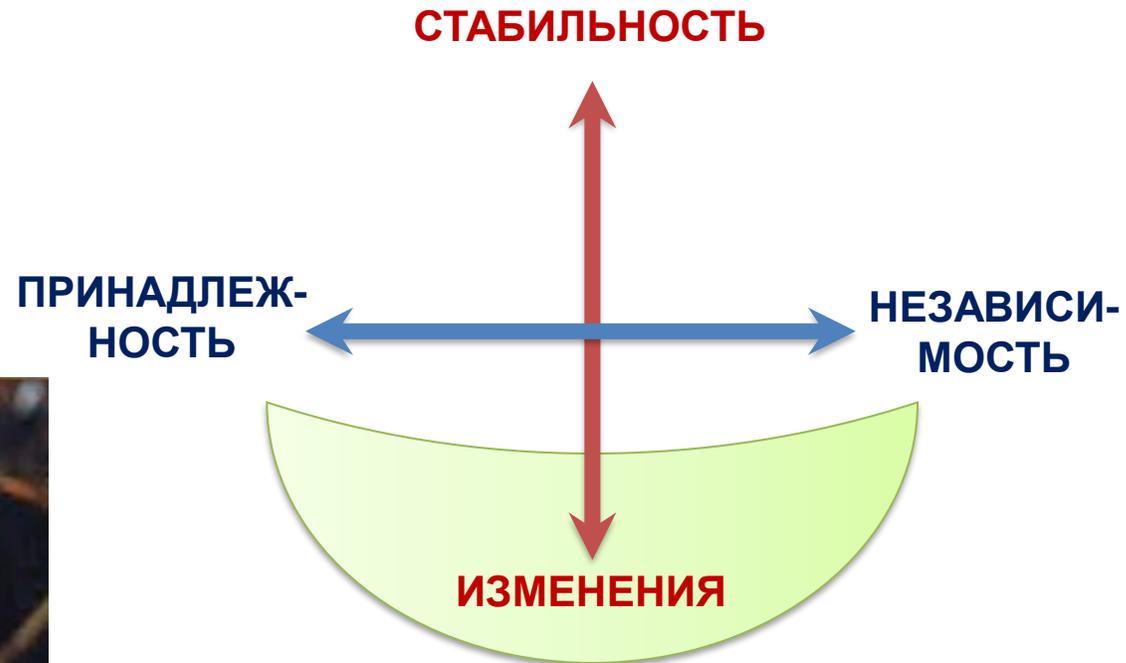
СТАБИЛЬНОСТЬ

ПРИНАДЛЕЖ-
НОСТЬ

НЕЗАВИСИ-
МОСТЬ

ИЗМЕНЕНИЯ

Герой – Маг - Бунтарь



Мастерство. Подвиг



Сила. Тайное. Глубь



Протест. Бунт

Любовник (эстет) – Шут – Славный малый

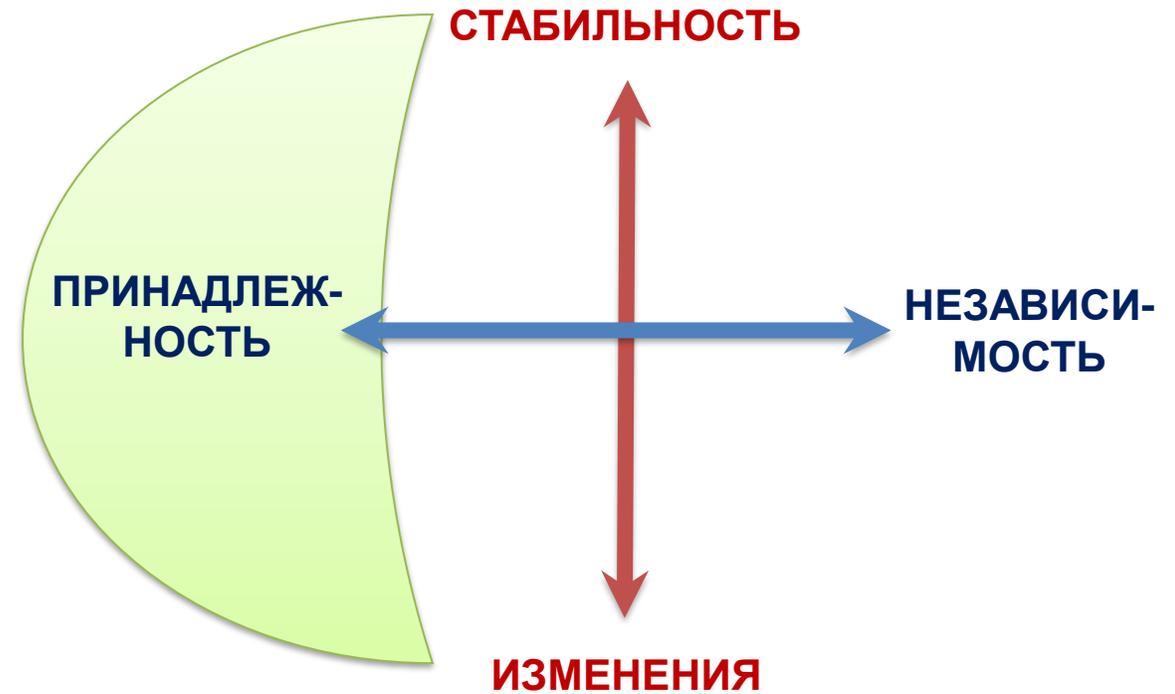
Любовь. Красота.



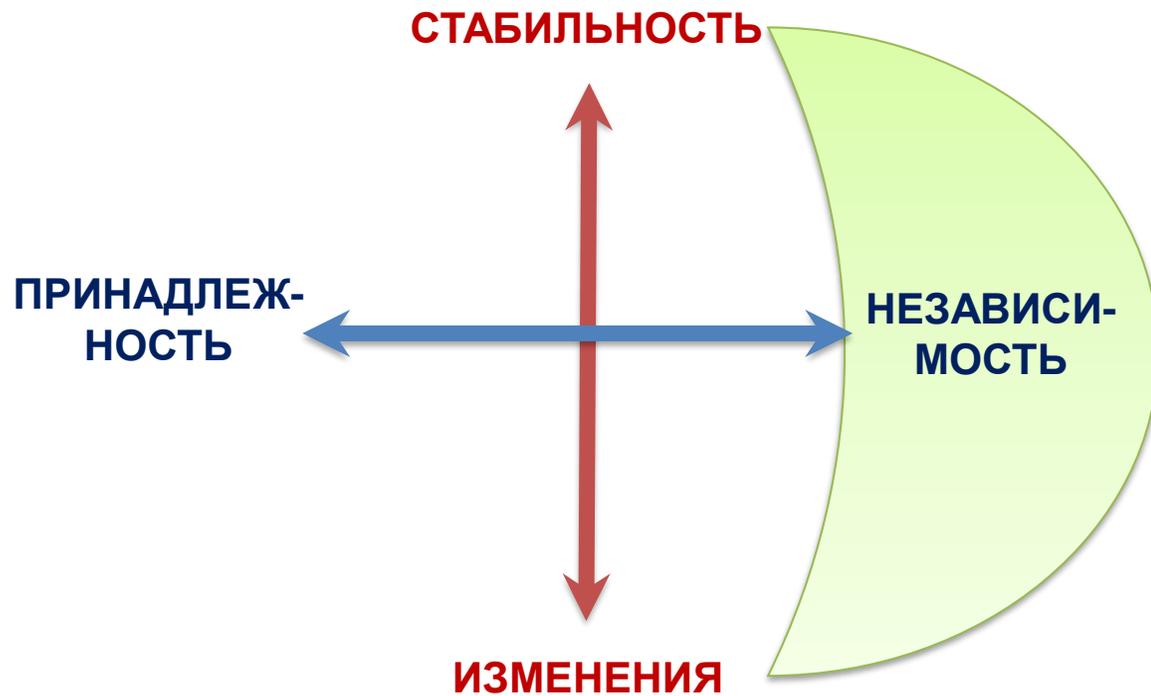
Радость. Наслаждение



Все «свои»

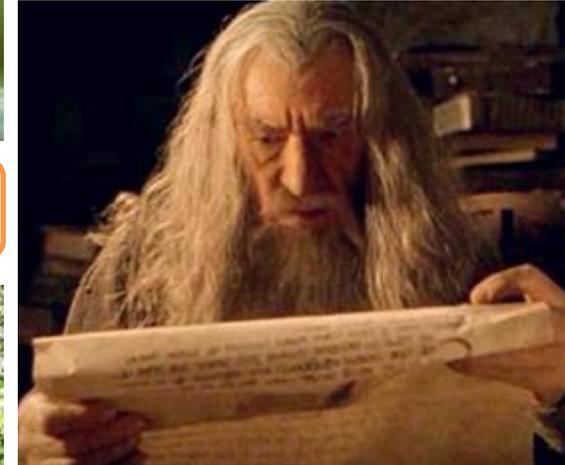


Простодушный – Мудрец - Искатель



**Безопасность.
Рай**

Понимание. Связи.



Свобода. Новое



**Как
воспринимают
сервисные
составляющие
разные архетипы**

Примеры ситуаций – кого это особенно возмутит?



Отель.

Клиент включил
лампочку «Не
беспокоить!».

Стучит и заходит
горничная.

?

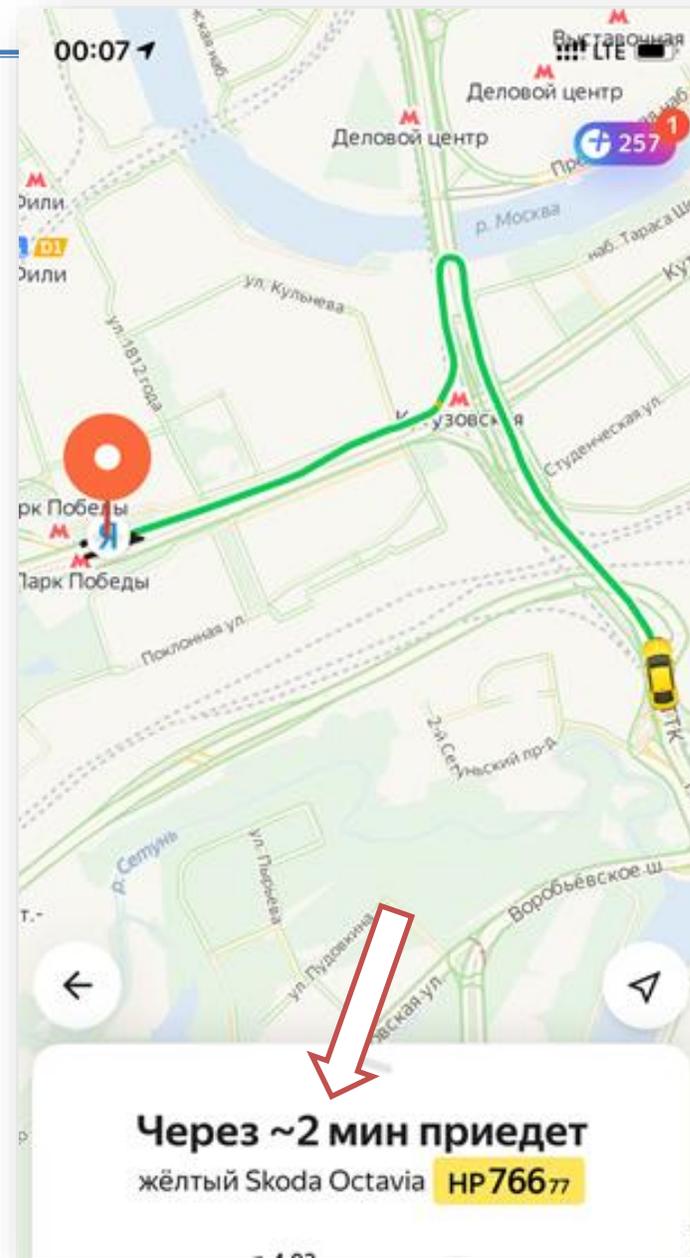
Еще примеры – кого особенно возмутит?

Заказ такси.

Судя по карте – не меньше 5 минут (и реально ехал 5 минут).

Написано – 2 минуты.

?



Еще примеры – кого особенно возмутит?



Ремонт плитки на дорожке во дворе.

Песок остался на газоне.

?



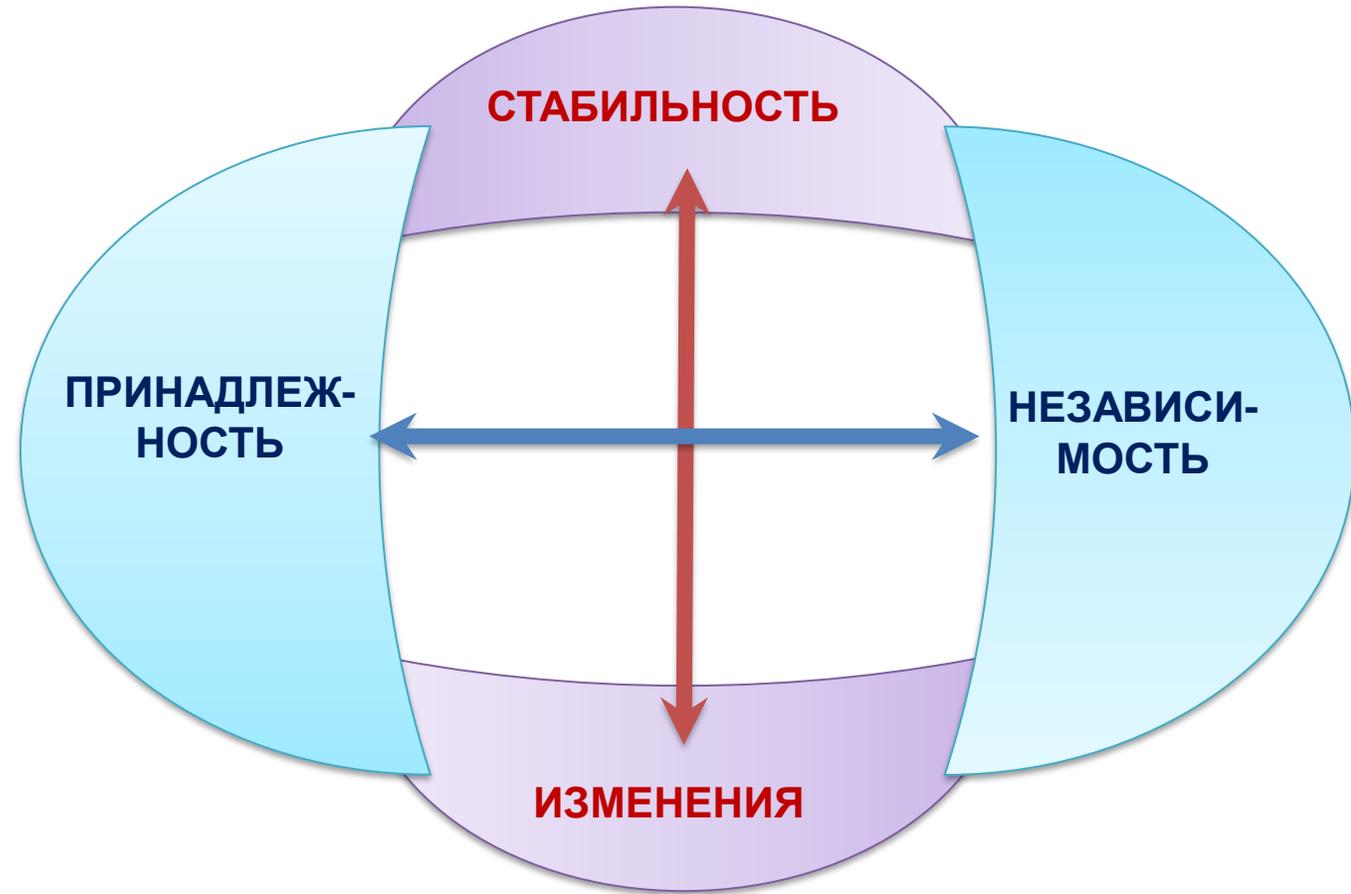
Еще примеры – кого особенно возмутит?



Была карта красивая – стильная
Поменяли
Стала простая очень!



На вкус и цвет фломастеры разные (Маслоу, Герцберг, ...)



- Что одному Архетипу хорошо – то другому «ножом по сердцу»
- Основное противостояние - по осям

Угадайте, какой архетип проявил недовольство

Ситуация по обслуживанию нестабильная, все зависит не от стандартов, а от конкретного менеджера, его настроения и внутреннего мироощущения - счастлив/несчастлив.

Про автоцентр

Теперь вернусь к общению в конкретный день... 21.09.21

Менеджеры по подержанным авто уставшие, недовольные жизнью, работой, руководством и клиентами. Эйчары видимо недостаточно стимулируют дух в коллектив в целом и в отдельности интерес к работе каждого менеджера. Общаются с ноткой раздражения и неуважения!



Если сравнивать с персоналом в [REDACTED] там команда намного приятнее.

Уважаемые собственники и топ менеджеры [REDACTED], проведите работы по стимулирования лояльности персонала к клиентам и вам лично, они ненавидят и нас и вас.



Про торговый центр

★☆☆☆☆ 24 августа

Отвратительная работа администрации. Наплевательское отношение к гостям. Никакой помощи в решении возникших ситуаций!

Угадайте, какой архетип проявил недовольство



Пришли большой компанией, сделали заказ пиццу и чай. Чай принесли быстро, пиццу ждали очень долго минут 40-50. Пицца оказалась не вкусная. Всем выносили заказ, даже тем кто сделал заказ после нас.

Попросили счёт, счёт вынесли сначала тем, кто попросил после нас. Спросили «почему другим вынесли, а нам?» ответ официанта был такой типо: много столов и не знаю какой Ваш.



★☆☆☆☆ 23 августа

Добрый вечер администрация!!!!

Кто интересно у вас занимается фоновой музыкой??? Звуки идут как из преисподней, а да не музыка. Мозги плавятся, невозможно ходить по ТЦ,. УЖАС.

Угадайте, какой архетип проявил недовольство

★☆☆☆☆ 26 сентября

Че за отношение к людям?!?!

Сажу в платном зале ожидания. За час!!! до вылета объявляют - посад на ваш рейс заканчивается, за час блин!!!! Думаю ну может ч что-то перепутал, бегу к выходу, а там даже не начиналась еще посадка, народу согнали (пандемия ага) люди бегом бежали некоторые, мамашки с детьми и колясками и тд.

На посадке спрашиваю зачем так объявили, эти роботы как обычно, - это автоматическое объявление.... Свинство это, а не автоматическое объявление!!!

Про аэропорт



Про аэропорт

★☆☆☆☆ 28 августа

Кассир крайне не любезны и очень не доброжелательны. На досмотр у ребёнка разбили банку с питанием и даже не извинились. По всему терминалу (д) ни одного сотрудника, у которого можно спросить где что находится. Указателей нет. В общем, крайне отрицательное впечатление.



Угадайте, какой архетип проявил недовольство

★☆☆☆☆ 8 апреля

Система ██████████, не приходят смс для регистрации, служба автобота вообще бесполезная, служба операторского взаимодействия вообще отсутствует, постоянные автоответчики и ожидание по 10-15 минут в пустую. Надоело. Обслуживаться в этом банке больше не хочется, не рекомендую людям ценящим своё время. Если кому охота вспомнить сберегательные кассы 90-х годов милости прошу в любое отделение. Чтобы прогулять работу на 2-3 часа идеальная отмазка, я в банке ██████████ на работе отнесусь с пониманием я думаю. И почему заявленный банк партнёр не принимает ваши карты это вообще не ясно и не понятно.

Про банк



★★☆☆☆ 3 сентября

Очень агрессивный интерьер, кушать там не захотелось

Про ресторан

Основные 5 уровней, на которых проявляются архетипы



**Главные,
старшие**

Смысл

*Что важно? Для чего все?
Часть миссии - для чего действие?*

Действие

*На какой энергии движетесь?
Что в основе побед, результатов?*

Коммуникатор

*Как общаемся с другими?
Что важно в коммуникациях?
Что помогает в действии?*

**Помогаю-
щие,
младшие**

Вызов

*Что провоцирует?
Где скрытая энергия?*

Вдохновение

*Как и чем заряжаемся?
Что вдохновляет?*

Из 12 архетипов для гипотез возьму только 5

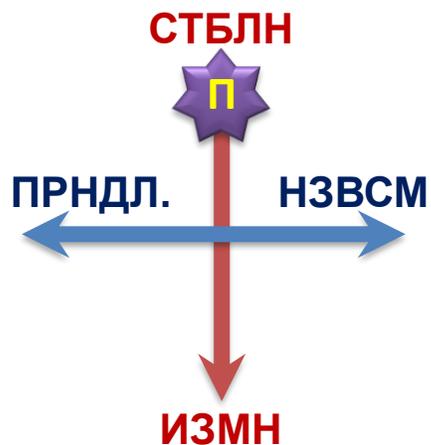


- **Заботливый**
- **Правитель**
- Эстет –
любовник
- Искатель
- Бунтарь

Чего не любит Правитель



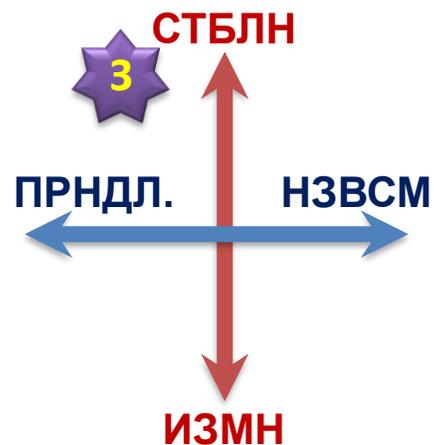
- Беседа в стиле «Славного малого»
- Эмоции и восторги «Любовника – эстета»
- Бардак и хаос «Героя»
- Непредсказуемость «Мага»
- Вредность и разрушение от занозы «Бунтаря»



Чего не любит Заботливый



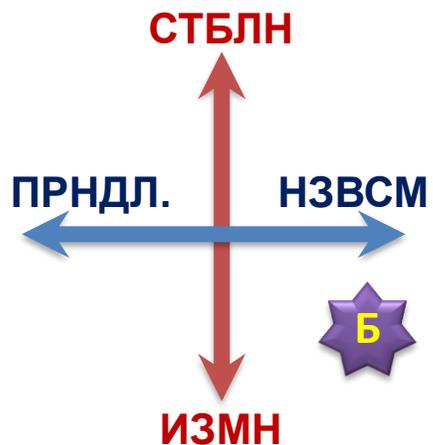
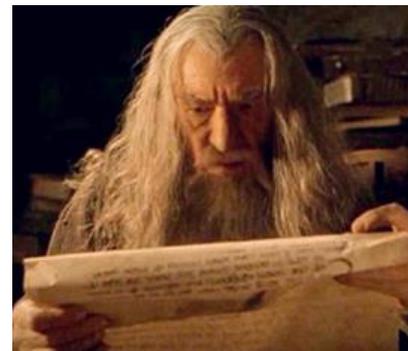
- Подвиги «Героя», от которых могут пострадать люди
- Неспокойный и переменчивый «Искатель»
- Ломатель – «Бунтарь»



Чего не любит Бунтарь



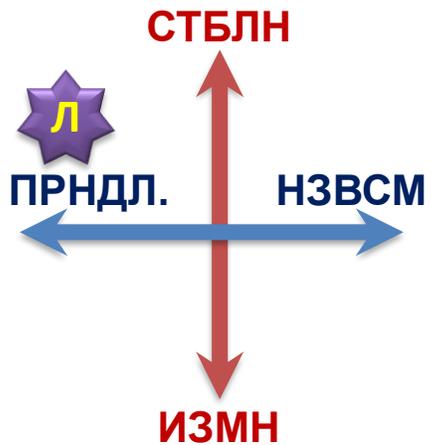
- Занудная правота «Мудреца»
- Порядок – регламенты «Правителя»
- Стремление «Эстета» сохранить красотууу
- Новое ненужное от «Творца»
- Боязнь изменений у «Заботливого»



Чего не любит Эстет - Любовник



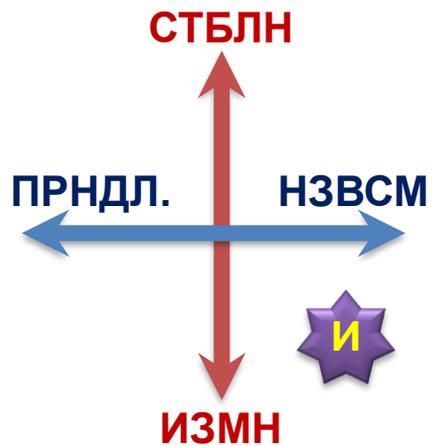
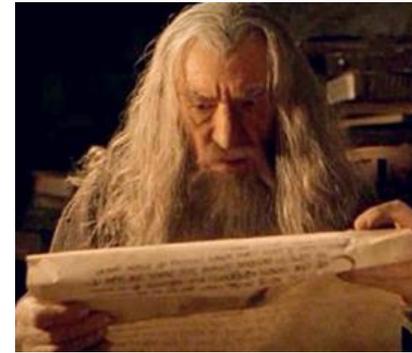
- Изменения от «Бунтаря»
- Правила и порядки «Правителя»
- Разумность и отсутствие сердца «Мудреца»



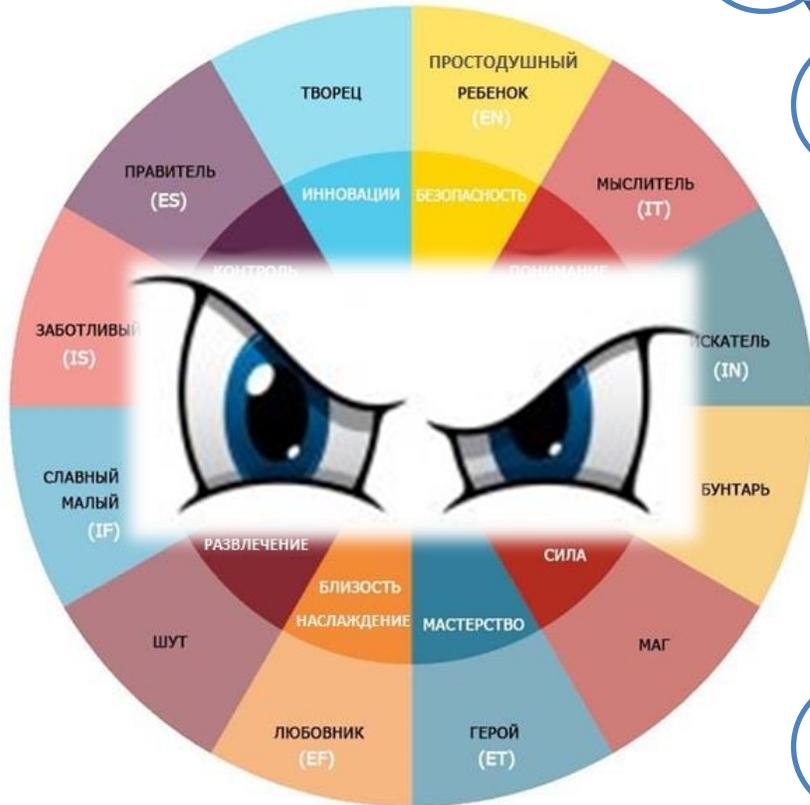
Чего не любит Искатель



- Правила и порядки «Правителя»
- Нудность и теорию «Мудреца»



Составляющие для анализа глазами Архетипов



Стиль коммуникаций - вербальный

Стиль коммуникаций - невербальный

Степень регламентации и удобство правил

Количество усилий Клиента

Порядок в процессах

Доступность каналов для ОС и предложений

...

СПАСИБО!

О чем еще не говорила, а там много всего ;)

- Развитие руководителей через работу с архетипами
- Подбор и мотивация сотрудников с учетом их архетипов
- Работа и развитие команды через архетипы
- Скрипты и правила работы с разными архетипами клиентов
- Продажи через архетипы
- ... (и еще много полезного)



Почта Elena.Voytova@gmail.com

Instagram [@Voytova.Elena](https://www.instagram.com/Voytova.Elena)

Тлф **+7 999 904 0123**