Кружки гостеприимства

Или как сделать философию заботы и гостеприимства мышлением каждого сотрудника

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

CCWeek - 2024

28 - 31 октября 2024

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

Чего хотят клиенты?

- ✓ **Услуги или продукта без дефектов**
- ✓ **Своевременности**
- ✓ **Искреннего участия в решении вопроса**
- ✓ **Индивидуализации**

* «Правила бизнеса» Х. Шульце

В чем проблема?

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

- ✓ У сотрудников **не отработан навык** предоставления WOW-сервиса: сделать больше, чем ожидает клиент
- ✓ Сотрудники **не знают, как** в той или иной ситуации можно предоставить WOW-сервис
- ✓ Сотрудники **не осознают**, что даже в самых обычных ситуациях есть возможность для предоставления WOW-сервиса

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

Инструкции, регламенты и приказы необходимы.

Они стандартизируют работу сотрудников, но **не могут научить, как превосходить ожидания клиентов**

Кружок гостеприимства

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

Кружок гостеприимства — это рабочая группа людей, осуществляющая деятельность не только по решению проблем, связанных с качеством предоставляемых услуг, но и формированию сервиса, превосходящего ожидания клиентов и предоставляющего дополнительную ценность для клиента.

Цель

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

- **Повышение качества взаимодействия**

- **Повышение вовлеченности сотрудников (развитие инициативности, самостоятельности и мотивации)**

- **Взаимное развитие сотрудников**

Преимущества

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

- Усиление ориентации на клиента
- Расширение кругозора сотрудников
- Повышение лояльности и удовлетворенности клиентов
- Стандартизация процессов
- Поддержка обмена информацией между сотрудниками
- Развитие философии гостеприимства
- Расширение полномочий сотрудников

Основные принципы

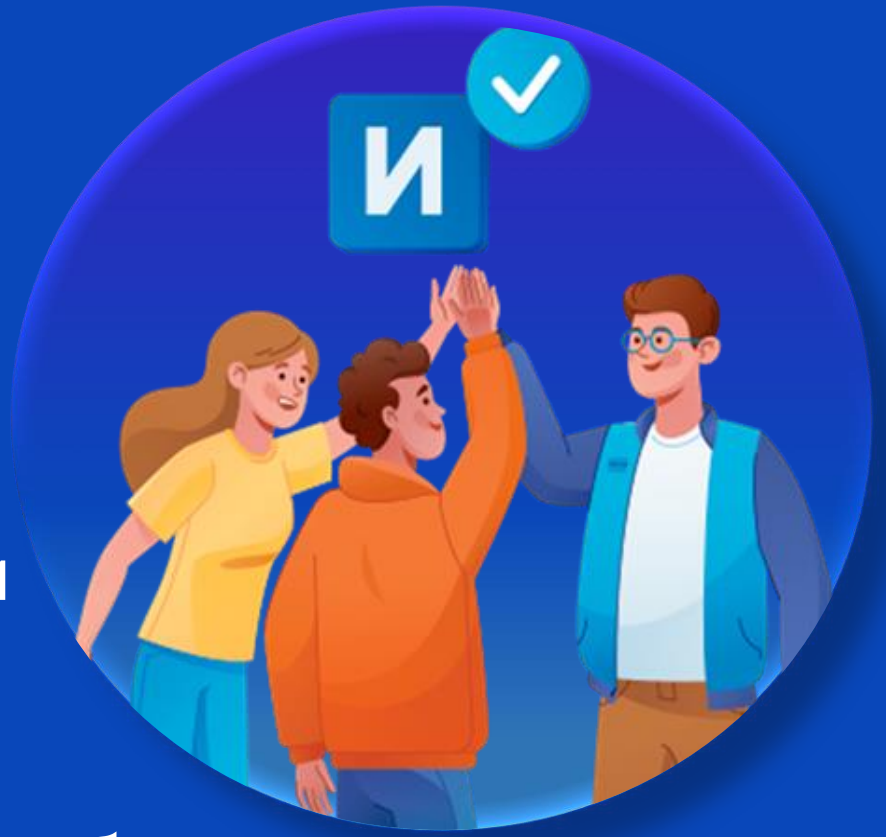
ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

- Добровольность
- Взаимосвязь с рабочим местом
- Атмосфера новаторства и творческого поиска
- Саморазвитие и взаиморазвитие
- Непрерывность функционирования

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

Периодичность

Еженедельно (т.е. каждый сотрудник один раз в неделю принимает участие в кружке)



Состав кружка

Лидер встречи (ответственный за проведение) и участники встречи (~ 4-5 чел)

Количество ситуаций для разбора

Одна - две ситуации

Простые правила

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

Чем больше идей – тем лучше

Если понравилась какая-то идея – похвали автора

Принимаем любые идеи и модернизируем их

Избегаем эмоциональных оценок

Не критикуем идеи

Внимательно слушаем друг друга

Структура встречи

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

1 Подготовка
Знакомимся с ситуацией

3 мин

2 Стандартное решение
Описываем стандартные действия в этой ситуации

3-5 мин

3 Обмен мнениями

Мозговой штурм, подача предложений

10-15 мин

4 WOW-решение

Фиксируем наилучшее решение

5 мин

Средняя длительность встречи 20-30 минут

Заполнение листовки

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

Название

Ситуация:

Стандартное решение

WOW-эффект

Дополнительные вопросы

Краткое описание ситуации

Пошаговое описание стандартных действий сотрудника в ситуации

Описание действий сотрудника, превосходящих ожидания и предоставляющих дополнительную ценность для клиента

Предложения по улучшениям, которые не могут быть реализованы в текущий момент

Кружки гостеприимства в цифрах за 7 месяцев

Сотрудников видят практическую пользу кружков

Идеи подано на реализацию

Кружка гостеприимства проведено

Улучшений проведено внутри контактного центра

Письменных благодарностей получено от клиентов

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

Как измерить результат работы:

1. Уровень удовлетворенности клиентов качеством обслуживания (CSI)
2. Уровень лояльности клиентов (NPS)
3. Доля жалоб на качество обслуживания
4. Уровень вовлеченности сотрудников
5. Отзывы сотрудников об инициативе (по результатам опроса)
6. Благодарности от клиентов

Наши инсайты:

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

1. Кружки гостеприимства наиболее эффективны в коллаборации разных подразделений

2. Кружки гостеприимства эффективны не только для решения клиентских болей и создания WOW-эффекта клиентского сервиса, но и для решения проблем внутрикорпоративного взаимодействия

3. Проблему не страшно выносить на обсуждение, если понимаешь, что все объединились для ее решения, а не для поиска виновных.

Какой навык будущего помогают развивать кружки гостеприимства

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

Дивергентное мышление – способность человека искать неординарные идеи, придумывать наибольшее количество решений одной проблемы или задачи.

ИНГОССТРАХ

Просто быть уверенным

Логвинова Алина

Директор по дистанционному клиентскому обслуживанию

Кочетова Вероника

Начальник отдела

Настоящая презентация (далее по тексту – Презентация) подготовлена СПАО «Ингосстрах» (ИНН 7705042179, ОГРН 1027739362474). Направление Презентации не является офертой, приглашением делать оферты, принятием оферты, заключением предварительного договора или договора в порядке п.2 ст. 434 ГК РФ и любого другого применимого законодательства. Лишь после достижения соглашения по всем существенным условиям, юридически обязывающий договор будет заключен только путем составления одного документа, должным образом подписанного обеими сторонами. Все авторские права на Презентацию являются исключительной собственностью СПАО «Ингосстрах».

Полное или частичное копирование любых материалов Презентации возможно только с письменного разрешения СПАО «Ингосстрах». Презентация может содержать конфиденциальную информацию, поэтому ее раскрытие третьим лицам не разрешается без письменного разрешения СПАО «Ингосстрах».