

Проактивность сотрудников клиентского сервиса

ключ к успешному партнерству



НАША ЦЕЛЬ

НИ ДНЯ БЕЗ НОВЫХ ДОСТИЖЕНИЙ



Серегина Радмила

Руководитель Управления по работе с
VIP-клиентами и улучшению
клиентского опыта



40 000
населенных пунктов
ГЕОГРАФИЯ ДОСТАВКИ В РОССИИ,
СТРАНАХ БЛИЖНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ
и ТУРЦИИ



2 500
человек
ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА



1 000
автомобилей
ТРАНСПОРТНЫЙ ПАРК



220
стран
ДОСТУПНЫ ДЛЯ
ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ



77 600 М²
ПЛОЩАДЬ ТЕРМИНАЛОВ
и СКЛАДСКИХ ПОМЕЩЕНИЙ



О чем будем говорить



Как проактивность сотрудников влияет на эффективность бизнес-процессов?

Как проактивность сотрудников способствует созданию человекоцентричной культуры в компании?

Какие инструменты и техники могут помочь развивать проактивный подход у сотрудников?

Как измерять уровень проактивности и ее влияние на результаты компании?

Иван - проактивный сотрудник

Где я могу получить информацию

Я могу выбрать
другой подход

Посмотрим, какие есть
возможности



Реактивный сотрудник

Я ничего не могу поделать

У меня нет времени

Я раньше этим не занимался



Как было раньше

Автоматизм



Пассивность



Недостаточная
мотивация



Отсутствие аналитики
и поиска решений



Проактивность в КРІ сотрудника



Развитие проактивности

Конкурс ППУ



Обучение
руководителей



Тренинг ПС



Геймификация



Мышление на уровне Компании

Основы Производственной системы (TPS*)



Потери в производстве

8-й вид потерь

Неиспользование
творческого
потенциала
сотрудников



Проактивность - наше конкурентное преимущество



Счастливый клиент
=
Счастливая компания



Проактивность и человекоцентричная культура усиливают друг друга

Создание доверия

Улучшение внутренней
культуры

Обратная связь и рост

Индивидуальный подход

**Проактивность — это не только
личная инициатива, но и
способность вдохновлять
других**



Результаты

CSI
VIP-сервиса
+27%

NPS
+5,5%

RR
(удержание клиентов)
+ 7%

Уровень
вовлеченности
+18%

eNPS
+15%



Спасибо за внимание!

8 800 234 22 40
8 495 937 77 77



ponyexpress.ru
info@ponyexpress.ru

Мои контакты



Наш сайт

