

Instrumente și standarde: Cum te percepe clientul?

Performanța este o alegere **personală**

STANDARDE

- Echipe numeroase
- Turnover mare
- Distribuție geografică mare



Training-ul direct = investiție mare, parțial irosită

LIMITĂRI

- Aceași calitate a interacțiunii cu clientul oricând și oriunde

DORINȚE

INDUSTRII

Banking

Telecomunicații

Petrol și gaze

Turism

Retail

...

TIPURI DE ACTIVITĂȚI

Interacțiune la ghișeu

Vânzare în magazin

Vânzare door-to-door

Customer Service

Call center

...

Proiect în două etape

1

Cercetare și dezvoltarea standardelor

2

Implementarea standardelor

1

Cercetare și dezvoltarea standardelor

Comportamente actuale de interacțiune cu clientul

Rezultatele comportamentelor actuale de interacțiune

OBIECTIVE

Definirea setului de standarde

Perspectivile celor implicați

ACTIVITĂȚI

- Observare **directă pe teren** a interacțiunilor cu clientul
 - Workshop-uri
 - Design de set de standarde

ACTIVITĂȚI

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Design de - ghid pentru forța de teren <ul style="list-style-type: none"> - kit de training - kit de modelare comportamentală | <ul style="list-style-type: none"> • Training + feedback îndrumători • Training + feedback manageri direcți |
|--|---|

Definirea setului de instrumente

Pregătirea îndrumătorilor

OBIECTIVE

Pregătirea managerilor direcți pentru modelarea comportamentelor

Pregătirea oamenilor de teren

2

Implementarea standardelor

SETUL DE INSTRUMENTE

Pentru OAMENII DE TEREN

- Matricea comportamentală (set de standarde)
- Ghid (manual)

Pentru MANAGER/SUPERVIZOR

- Kit de modelare comportamentală:
 - ✓ formular de observare;
 - ✓ formular de monitorizare evoluției comportamentale;
 - ✓ formular de planificare.

Pentru TRAINERUL INTERN

- Desfășurătorul de curs (flow);
- Suportul de curs (PowerPoint).

2

Implementarea standardelor



Peformața este o alegere **personală**