



Инструменты улучшения клиентского сервиса

Дмитрий Солнцев

Как измеряем качество сервиса в Сбербанке?

Клиент – главный в Банке.

Ему доступно многообразие видов обратной связи:



NPS

Телефонный опрос с вопросом «Какова вероятность того что вы порекомендуете Сбербанк своим знакомым?»

CSI

SMS-опрос о качестве обслуживания по шкале от 0 до 10



Банк

Критичные обращения

Обращения клиентов о хамстве, отказах в обслуживании, навязывании услуг и т.д.



Некритичные обращения

Обращения о духоте в помещении, пыль и т.д.



Оценки и обращения клиентов учитываются в мотивации всех уровней сотрудников

Кто использует?

CSI

NPS



Первый шаг улучшения клиентского сервиса?

Подбор правильных людей на правильные места

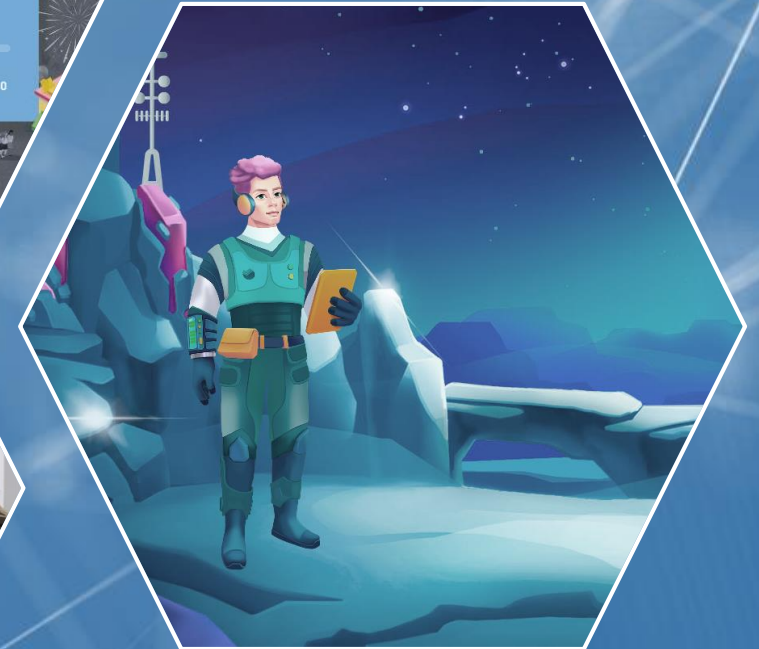
- Эмпатия
- Клиентоцентричность
- Разделяет культуру и ценности банка
- Командность



Как развиваем навыки?

Обучение сервису

- Виртуальная Школа
- Тренинги
- Наставничество
- Геймификация



Как заинтересуем сотрудника?

Геймификация. Развитие персонажа = развития себя

Игровые механики:

- Квесты
- Видеоролики
- Соревнования
- Бейджы



Игровые механики направлены на повышения вовлеченности сотрудников для повышения уровня сервиса

Как выявляем отклонения в сервисе и что делаем?

Результаты работы сотрудника анализируются системой и выявляются **отклонения**

Сотруднику **система** предлагает **дополнительное обучение**

Руководителю сотрудника приходит **уведомление** о наличии отклонения

Наставничество – руководитель совместно с сотрудником выявляет причину отклонения и дает рекомендации по устранению отклонения



Наставничество - как?

1. Подготовка
2. Объяснения
3. Демонстрация
4. Повторение



Какой результат?

ЖАЛОБ НА 1000 КЛИЕНТОВ

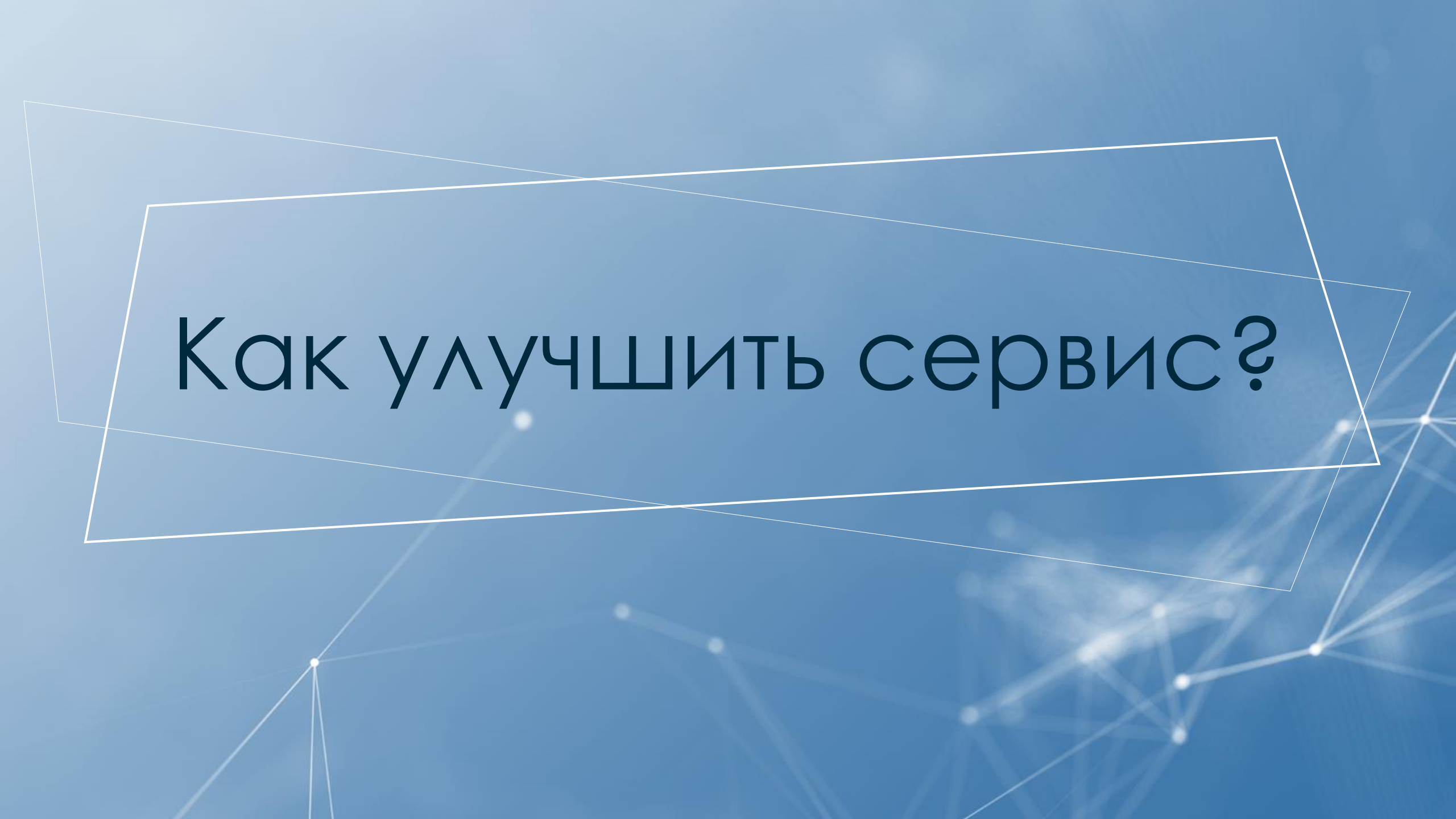
ОЦЕНКА CSI



Что может использовать каждый?

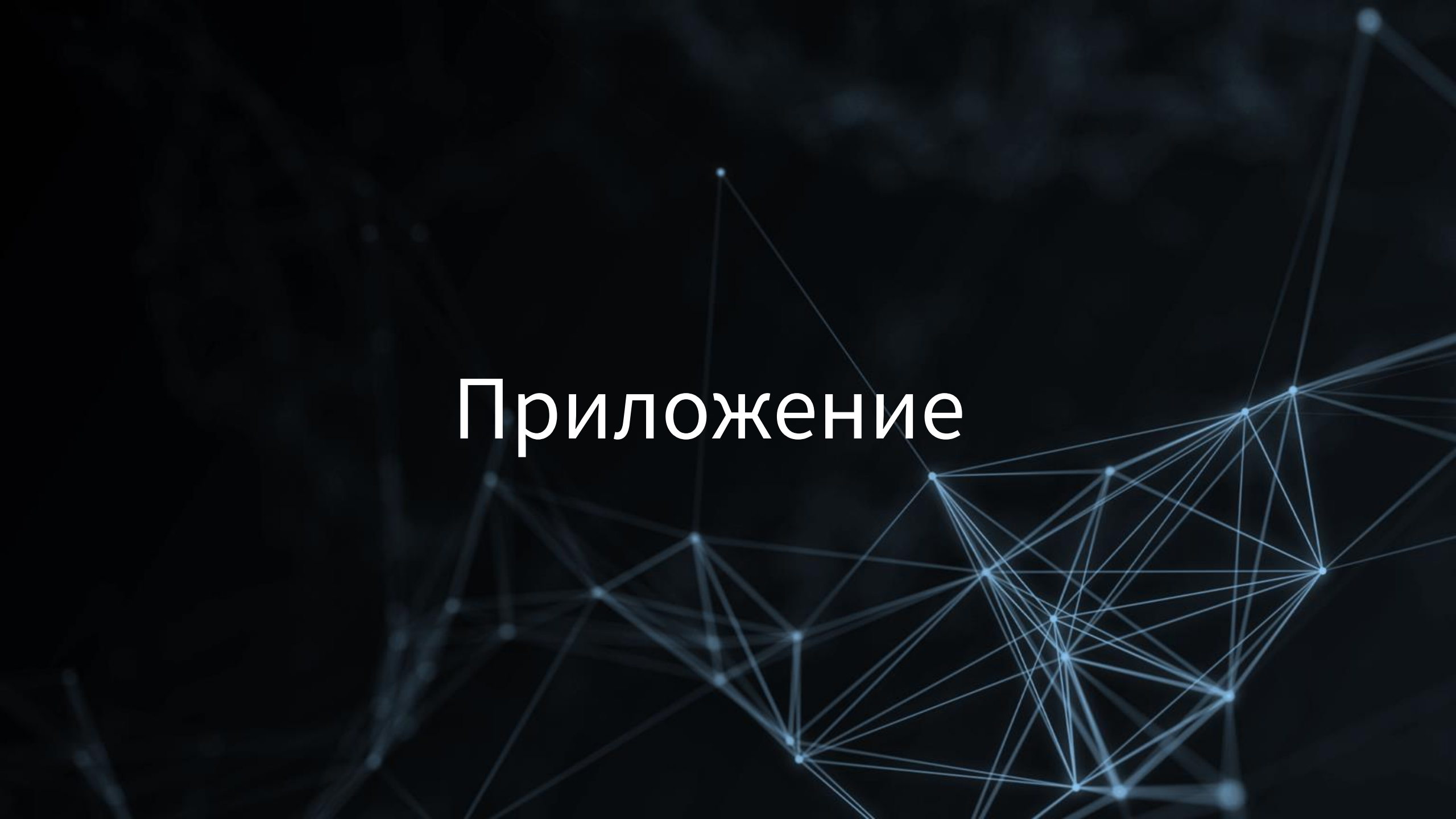
- Управление качеством
- Выявлять системность (+/-) в качестве сервиса сотрудников
- Перейти от постановки задач к наставничеству
- Учитывать качество сервиса в мотивации руководителя

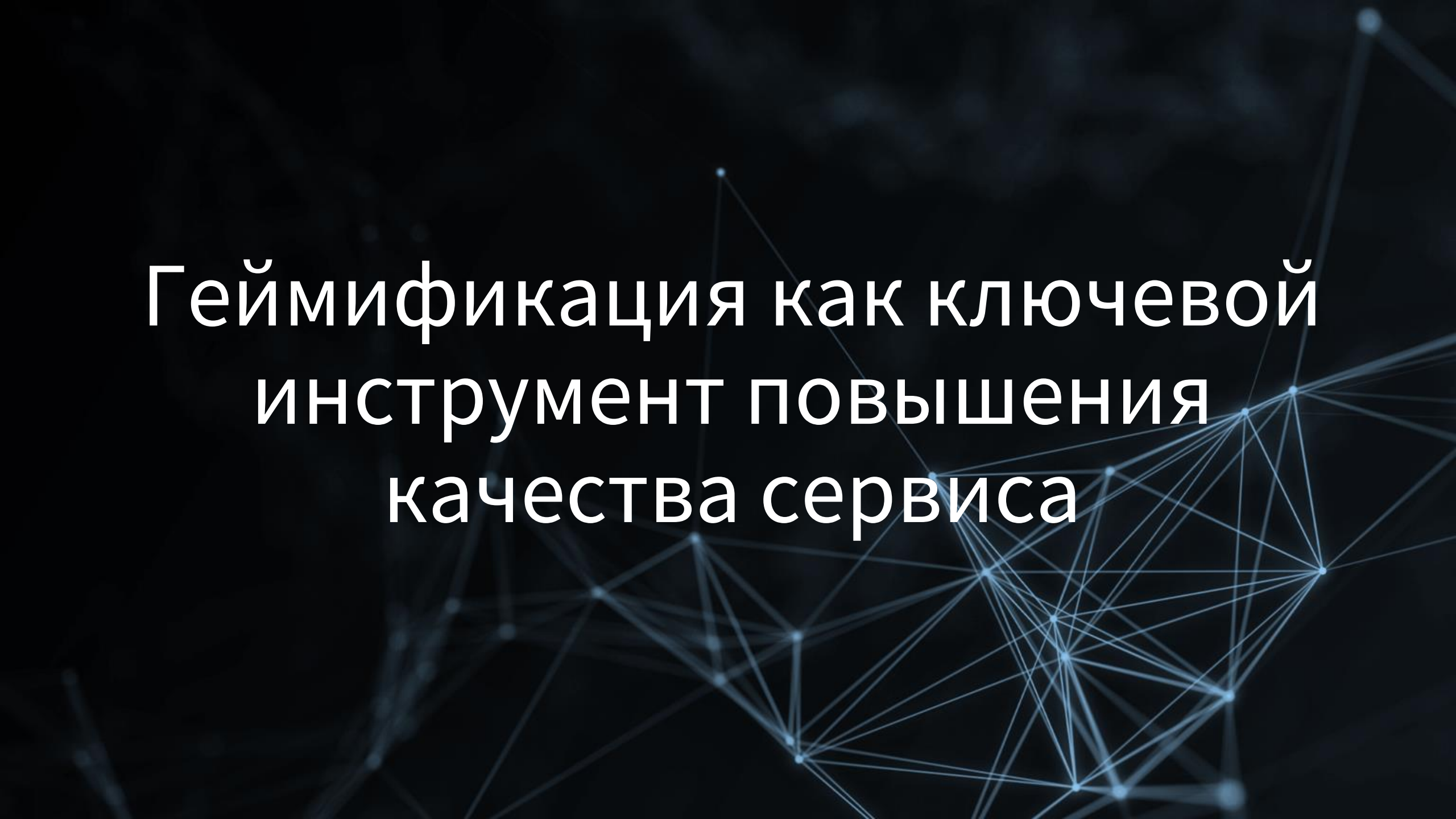




Как улучшить сервис?

Приложение

The background of the image is a dark, deep blue. Overlaid on this background is a complex, abstract network of thin, glowing light blue lines. These lines connect numerous small, bright blue circular nodes. The nodes and lines are distributed across the frame, with a higher density of connections on the right side, creating a sense of depth and connectivity. The overall aesthetic is technological and futuristic.



Геймификация как ключевой инструмент повышения качества сервиса

Игровое поле сотрудника

nickname



level 1

120 очков опыта

Бейджы

Квесты

Отклонения

Видеоролики

Соревнования

Зал славы

Бейджи

- Личные достижения в ежедневной работе
- Выдаются ежемесячно за выполнения условий
- Бонусные очки опыта

nickname



level 2

600 очков опыта



Крутой
интеграл



Выполнение
CSI



Жалоб нет



Риск
атмосфера



Клиент
оценил



Мистер
чеснок



Сам себе
доктор



Своими
силами

Квесты

- Развитие компетенций
- Новый квест каждый месяц
- Бонусные очки опыта

nickname



level 3

900 очков опыта



Первоклассный сервис

Делитесь вашим опытом, лучшие примеры будут направлены в сеть ВСП в качестве советов по организации клиентского сервиса превосходящего ожидания наших клиентов.

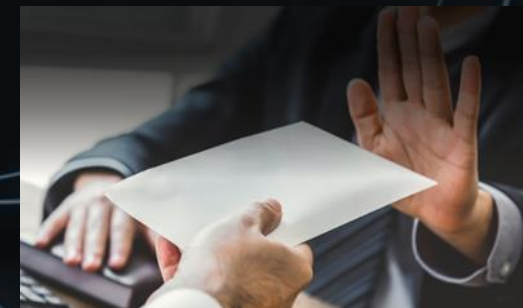
- 100 очков опыта
- 100% выполнен
- До 30.07.2020
- Статус выполнен



Гриф: «Секретно!»

Безопасность наших клиентов — это большая ценность, о которой мы должны постоянно думать и о чём заботиться. Если безопасность самого продукта Банк надежно обеспечивает, то защита персональных данных клиента зависит, в первую очередь, от сотрудников офисов.

- 200 очков опыта
- 100% выполнен
- До 31.07.2020
- Статус выполнен



Жалоб – 0! Вежливый сентябрь

Мы продолжаем серию квестов, посвященных снижению жалоб клиентов и повышению уровня клиентского сервиса в наших офисах, и объявляем сентябрь - месяцем вежливого и чуткого обслуживания в наших офисах.

- 250 очков опыта
- 90% выполнен
- До 30.09.2020
- Статус в процессе

Отклонения

- Еженедельно системой выявляются отклонения в работе
- Развитие западающих компетенций

nickname



level 4

1170 очков опыта

Самостоятельное обучение

- Материал «потери в работе ВСП» (5 мин)
- Видеоролик «Некорректная работа с электронной очередью» (8 мин)
- Видеоролик «Несоблюдение стандартов сервиса» (6 мин)
- Практическое задание (20 мин)
- Изучение опыта коллег (30 мин)

+ Добавить программу обучения

Наставничество руководителя

У сотрудника nickname выявлено отклонение «качество сервиса» 2 недели подряд

+ Добавить наставническую сессию

Видеоролики

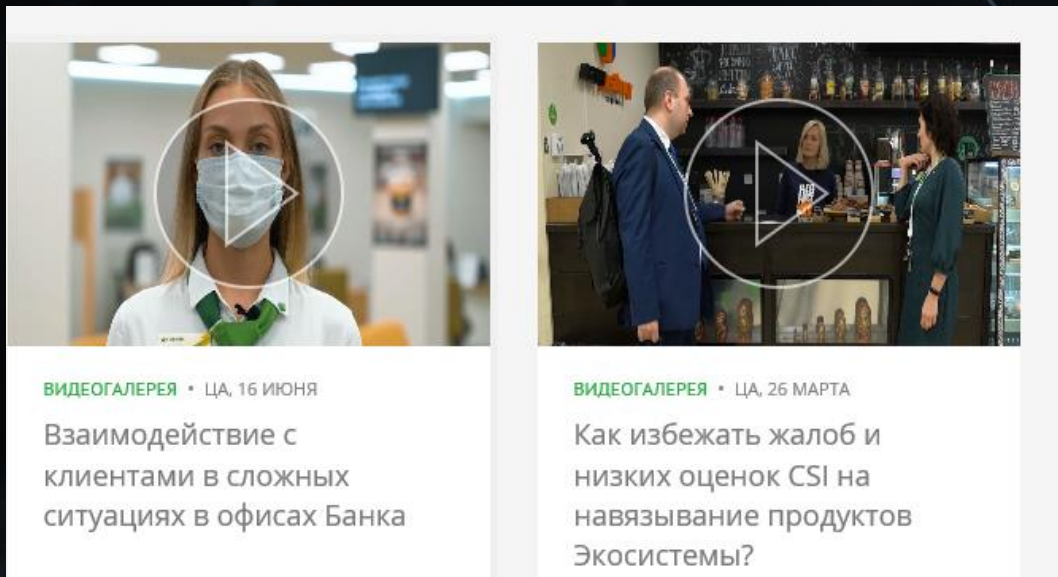
- Сотрудники самостоятельно снимают видеоролики по устранению отклонений
- Повышение вовлеченности
- Обмен опытом
- Бонусные очки опыта

nickname



level 5

1900 очков опыта



Соревнования

- Командное соревнование между отделениями
- Повышение вовлеченности
- Бонусные очки опыта

nickname



level 6

2150 очков опыта



Чемпионат ИСУ

- 500 очков опыта
- 30 дней

Участвовать

Описание соревнования

Чей ГОСБ самый лучший в стране? В каком отделении самые активные и результативные ВСП?

Для всех кто хочет узнать ответ стартует «Чемпионат ИСУ» - это масштабное соревнование в котором к концу года мы узнаем ответы на эти вопросы!

Соревнования будут проходить между парами отделений по комплексному показателю.

ГОСБ победивший своего противника будет зарабатывать очки и двигаться вверх по турнирной таблице, каждое ВСП, входящее в команду, получит награду в 250 очков опыта, а лучшие 3 ВСП, обеспечившие победу ГОСБу, получат дополнительный приз 500 очков опыта.

Зал славы

nickname



level 6

2150 очков опыта

- Рейтинг участников по всем территориям
- По итогам отчетных периодов выявляются лучшие сотрудники – «Звезды»
- «Звезды» получают возможность выбора дальнейшего направления развития и возможность включения в кадровый резерв

Рейтинг участников

1. nickname	ДО №8646/01	2150 очков
2. RAMZES666	ДО №8047/03	2000 очков
3. n0tail	ДО №8646/08	1500 очков