

Сервис-менеджмент / Практика управления сервисом. Бизнес-модель, процессы, метрики, персонал

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 3 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 15.09.2025

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации
или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Стратегия, сбалансированные цели, организационная структура
сервисной компании, сервисных подразделений

- ▮ Разработка стратегии развития сервисной компании, различных видов сервиса в компании
- ▮ Модель разработки стратегии сервисной компании (этапы, промежуточные результаты)
- ▮ Анализ рыночных конкурентных сил. SWOT анализ
- ▮ Разработка системы сбалансированных целей для сервисной компании, различных видов сервиса в компании
- ▮ Финансовые цели сервисной компании, различных видов сервиса
- ▮ Цели в области маркетинга и клиентской базы
- ▮ Процессные цели (критичные процессы). Программа оптимизации процессов
- ▮ Цели в области организационной структуры

- ▮ Цели в области мотивации и развития персонала

Практикум «Экспресс-диагностика. Разработка проекта сбалансированной системы целей для подразделений слушателей»

- ▮ Функционально-процессная модель сервисной компании
- ▮ Процессная модель сервисной компании

Практикум «Анализ процессной модели сервисной компании. Определение продуктов и метрик на выходе процессов»

Практикум «Анализ критичных процессов сервисной компании»

- ▮ Организационная структура сервисной компании

▮ Департаментализация организационной структуры, зоны ответственности. Функциональная модель сервисной компании, сервисных подразделений

Практикум «Моделирование организационной структуры. Определение подразделений, целей, функционала, зон ответственности, метрик»

День 2

Моделирование и аудит процессов сервисной компании, сервисных подразделений

▮ Моделирование, регламентация, оптимизация, стандартизация процессов

▮ Моделирование процессов сервисной компании, сервисных подразделений

▮ Цели моделирования. Выбор нотаций моделирования. Соглашение о моделировании

Практикум «Моделирование процессов в различных нотациях»

- ▮ Регламентация процессов сервисного обслуживания

Практикум «Анализ процессного регламента»

- ▮ Организация процессного аудита. КТО, по каким ПОКАЗАТЕЛЯМ проводит аудит процесса?

Практикум «Организация аудита процесса, стандартов сервисных подразделений»

- ▮ Оптимизация процессов сервисной компании

Практикум «Оптимизация процессов по стоимости и рискам»

День 3

Оптимизация сервисных услуг

- ▮ Виды услуг сервисной компании
- ▮ Клиентский сервис. Послепродажное обслуживание. Технический сервис. Медицинский сервис. Информационный сервис
- ▮ Оптимизация сервисных услуг по стоимости, времени, качеству рискам

Организация клиентского сервиса

- ▮ Задачи клиентского сервиса
- ▮ Управление отношениями с клиентами
- ▮ Эффективность системы привлечения и системы удержания клиентов
- ▮ Управление продажами на базе CRM—технологий, воронки продаж

Практикум «Разработка управленческой отчетности для продаж на базе CRM—аналитики»

Организация технического обслуживания и ремонтов (ТОиР)

- ▮ Плановое обслуживание. Достоинства и недостатки.
- ▮ Аварийные ремонты. Не плановое обслуживание. Достоинства и недостатки
- ▮ Обслуживание по состоянию. Достоинства и недостатки.
- ▮ Карты ремонтов. Примеры карт российских и зарубежных компании

Практикум «Разработка формата карты ремонтов для компании слушателей»

Планово-бюджетная система сервисной компании

- ▮ Планирование в сервисных подразделениях
- ▮ Бюджетирование сервисной компании
- ▮ Финансовые и нефинансовые показатели деятельности компании
- ▮ Нормирование — инструмент оптимизации затрат сервисной организации. Что в компании можно нормировать?
- ▮ Нормирование трудоемкости работ в сервисных компаниях
- ▮ Плановая и фактическая трудоемкость работ
- ▮ Чем фотография рабочего дня отличается от хронометража?

Практикум «Нормирование трудоемкости работ»

Практикум «Оценка напряженности норм»

- ▮ Плановая и фактическая себестоимость сервисных работ

Практикум «План-факт анализ плановой и фактической себестоимости сервисных работ»

- ▮ Организация системы продаж услуг сервисной компании
- ▮ Управленческая отчетность подразделения продаж сервисной компании

Мотивация и развитие персонала

- ▮ Основные KPI (показатели эффективности) сервисного подразделения
- ▮ Программы премирования для руководителей и сотрудников сервисной компании
- ▮ Виды не материальной мотивации
- ▮ Кайдзен. Вовлеченность персонала и делегирование полномочий

Практикум «Организация проекта бережливый клиентский сервис»

Подведение итогов семинара. Разработка плана изменений в компаниях слушателей