Moscow
Business School
Leadership Energy

Руководство по внедрению первоклассного сервиса в компании

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 2 дня

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

Дата начала: 17.11.2025

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

Программа обучения

День 1

Внедрение культуры первоклассного сервиса. Что такое качество обслуживания?

- Какой руководитель может считаться лучшим?
- Роль руководителя в построении сервисной истории. Критерии лидерства в сфере услуг
- Развитие клиенториентированного подхода
- Наделение полномочиями сотрудников
- Аудит и оценка сервиса
- Ключи к первоклассному сервису
- Создание комфортной обстановки для клиента
- Анализ расхождений

Системы Менеджмента Качества и их интеграция в процессы на предприятии

- Цели и задачи применения системы менеджмента качества. Задачи стандарта
- Процессный подход и цель внедрения СМК на предприятии. Стандарт ISO 9001:2015 как интегрированный способ управления организацией
- Достижение стабильного успеха (Стандарт ISO 9004:2018).

Понятие качества организации (качество менеджмента)
- Методы стратегического анализа (SPACE-анализ, SWOT-анализ и др.)
- Документальные регламенты
- Управление качеством сервиса

Стандарты первоклассного сервиса

- Service points и Flash points
- Для чего нужны стандарты?
- Преимущество стандартов?
- Осознанная компетентность

Практикумы

- Кейс «Диагностика сервиса на основе вашего предприятия»
- Кейс «Разработка пакета документов по внедрению Международного стандарта качества и годовой анализ по построению целей»

День 2

Эффективные коммуникации и обратная связь

- Типы коммуникаций
- Эффективные коммуникации с клиентами и сотрудниками
- Методы обслуживания по телефону
- Техники эффективных коммуникаций
- Работа с жалобами и разгневанными гостями. Техники
- 50 вариантов получения обратной связи. Шаблоны
- Метод «Правильное действие»
- Как скорректировать работу сотрудника

Расширение полномочий для сотрудников

- Преимущество делегирования полномочий
- Препятствия перед делегированием
- Стратегии преодоления препятствий «Как привлечь внимание к проблеме»
- Как нанимать лучших. Собеседование с сотрудником

- Собеседование с целью мотивации к делегированию
- Как замотивировать команду на предоставления Первоклассного сервиса
- План действий, оценка и мотивация

Практикумы

- Упражнение «Получение обратной связи от клиента и сотрудников»
- Разбор видео: эффективных и не эффективных коммуникаций с клиентами. Проработка стратегии преодоление препятствий

Разработка плана действий по Вашему объекту. Итоги

- Подведение итогов
- Анализ расхождение
- Ключевые выводы
- Шаблоны стандартов
- Кейсы мировых лидеров