Название бизнес процесса: Оказание услуги

ID: BP03

Тема, цель обсуждения: Обеспечение высокого качества предоставляемых услуг и повышение удовлетворенности клиентов

Дата обсуждения: 27.03.25

Форма обсуждения: Онлайн семинар

Список участников: jefferyr

Ведущий: jefferyr

Делопроизводитель: jefferyr

Владелец бизнес процесса: Менеджер, jefferyr

Обсуждаемые вопросы:

1. Какие этапы входят в процесс "Оказание услуги"?
2. Какие криетрии качества необходимо соблюдать?
3. Как фиксировать обратную связь от клиента?

Ответы на вопросы:

1. Этапы: подготовка, выолнение услуги, подтверждение выполнения
2. Вежливость, своеврменность, умение слушать клиента, профессионализм мастера
3. Через отзывы и отправлять после оказания услуги опросник.

Спорные вопросы:

* Вопрос: Как оптимизировать время оказания услуги без потери ее качества?
* Ответ: Нужен четкий регламент оказания услуги и тестирование мастеров на то, чтобы они укладывались в определенное время.
* Решение: Прописать регламенты работы мастера с четкими границами его зоны ответственности.