**Домашнее задание**

**Возможности использования пользовательских шаблонов**

1) Основное назначение пользовательских шаблонов – снижение временных затрат и усилий при создании того или иного документа. Сформулируем возможности пользовательских шаблонов при организации обратной связи с клиентами:

* выявление основных проблем, с которыми сталкиваются клиенты;
* определение уровня компетентности сотрудников отдела поддержки;
* ознакомление с пожеланиями, предложениями, замечаниями клиентов;
* определение качества оказываемых услуг;
* выявление причин расторжения договора об оказываемых услугах с компанией.

Проведение внутрикорпоративного опроса позволяет:

* при условии анонимности, установить отношение сотрудников к руководству;
* собрать сведения о том, насколько по мнению сотрудников уровень заработной платы соответствует их работе;
* собрать отзывы сотрудников, касаемо каких-либо нововведений, фактических или потенциальных, в том числе о смене методологии корпоративного управления
* собрать прочие замечания, пожелания сотрудников.

2) Говоря об использовании шаблонов в управленческой деятельности, а именно их применении в туристской индустрии для организации обратной связи с клиентами стоит отметить следующие пункты:

* прежде всего это шаблоны, предназначенные для клиентов, которым уже были оказаны услуги для сбора информации о:
  + общем качестве сервиса;
  + принадлежности клиента к возрастной группе, таким образом формируя представления о возрастном распределении целевой аудитории;
  + возможных конкретных инцидентах, негативно повлиявших на опыт клиента;
  + качестве составляющих услуг, таких как питание, проживание, гостиничный сервис;
* шаблоны могут быть использованы как в отношении потенциальных клиентов, так и реальных:
  + для сбора информации о том, какого рода дополнительные услуги хотели бы видеть клиенты, об их потребностях;
  + для получения информации о том, какие страны, в которые компания в данный момент не организует туры, хотели бы посетить клиенты
* сотрудники, ответственные за корпоративное обучение могут использовать шаблоны для организации тестов, позволяющих оценить уровень знания участников тренинга