**Название бизнес-процесса:** Оказание услуги клиенту

**Идентификатор бизнес-процесса:** BP04

**Тема:** Организация процесса оказания услуги клиенту

**Цель обсуждения:** Обсуждение текущего процесса оказания услуги клиенту с целью повышения качества обслуживания, сокращения времени выполнения и устранения возможных ошибок.

**Дата обсуждения:** BSA06

**Форма обсуждения:** Онлайн-встреча в SberJazz

**Список участников:** greenhih, miyokoal, raiosiro

**Ведущий:** greenhih

**Делопроизводитель:** miyokoal

**Владелец бизнес-процесса:** raiosiro

**Обсуждаемые вопросы и ответы на них:**

|  |  |
| --- | --- |
| Вопрос | Ответ |
| Этапы оказания услуги и их последовательность | Процесс включает подготовку клиента, выполнение услуги, контроль качества и получение обратной связи. |
| Стандарты качества и контрольные точки | Мастер работает соблюдая стандарты качества и отчитывается об этом заполняя чек-лист. |
| Время выполнения услуги и возможные причины задержек | Основные причины задержек -недостаточная подготовка оборудования и непредвиденные ситуации. Время оказания услуги в среднем составляет 45 минут, между клиентами устанавливается перерыв в 15 минут, который может компенсировать задержку. |
| Взаимодействие с клиентом во время оказания услуги | Все мастера успешно прошли курсы эффективной коммуникации и умеют взаимодействовать с клиентами, выслушивать пожелания и реагировать на критику. |
| Используемое оборудование и материалы | Для повышения качества предлагается внедрить чек-листы контроля на каждом этапе. |
| Возможности автоматизации и улучшения коммуникации с клиентом во время услуги | Во время услуги рекомендуется использовать планшеты для фиксации замечаний клиента и автоматической передачи информации мастеру. |

Спорные вопросы:

Вопрос: Следует ли внедрять автоматическую систему контроля качества после каждой услуги?

Мнения участников:

miyokoal считает, что автоматизация повысит объективность оценки и снизит человеческий фактор.

greenhih опасается, что это может усложнить процесс для сотрудников и снизить уровень персонального подхода к клиенту.

Мнение владельца бизнес-процесса (raiosiro):

Поддерживает внедрение системы контроля с возможностью ручной корректировки оценки для сохранения баланса между автоматизацией и персональным вниманием.

Принятое решение:

Внедрить автоматическую систему сбора отзывов после оказания услуги с возможностью ручной корректировки оценки менеджером или специалистом по качеству.