Формат обсуждений:   
Мозговой штурм

Фасилитатор:   
Максим(Участник основного обучения Школы 21. Кампус ВН)

Секретарь:   
Даниил(Участник основного обучения Школы 21. Кампус Ярославль)  
  
Бизнес процесс:  
Сбор и анализ отзывов  
  
Идентификатор:  
САО  
  
Тема обсуждения:   
Работа с отзывами

Цель обсуждения:   
Извлечение пользы из отзывов

Дата обсуждения:   
14.08.2025  
  
Список участников:   
Максим, Даниил

Обсуждаемые вопросы и ответы:   
*1) Клиент оставил негативный отзыв*  
Проанализировать объективность отзыва  
Насколько отзыв соответствует действительности  
Найти похожие отзывы и сделать выводы как можно улучшить сервис  
*2) Клиент оставил положительный отзыв*  
Обратить внимание на то, что понравилось и (возможно) расширить перечень услуг  
Множественные положительные отзывы о мастере - льготы и денежные вознаграждения мастеру(поощрения)  
*3) Клиент не оставил отзыв*  
Нет так нет -\_-