**Название БП:** Обработка отзывов

**Идентификатор**: FDB01

**Дата**: 11.06.2025

**Форма обсуждения:** Ролевая игра

**Список участников**:

Забиран Мария (democris)

Лалаян Карина (rhettfoe)

Наргиза Мухаметьянова (furstver)

**Отчет о ролевой игре**

**Распределение участников по ролям:**

Ведущий: Лалаян Карина (rhettfoe)

Делопроизводитель: Наргиза Мухаметьянова (furstver)

**Владелец БП: Руководитель отдела маркетинга** - Забиран Мария (democris)

**Маркетолог** - Забиран Мария (democris)

**Клиент** - Наргиза Мухаметьянова (furstver)

**Руководство сети** - Лалаян Карина (rhettfoe)

**Менеджер** - Наргиза Мухаметьянова (furstver)

**Цель обсуждения:** смоделировать бизнес-процесс обработки отзывов клиентов, сформировать понимание прохождения процесса, найти узкие места процесса и определить результаты бизнес-процесса.

**Описание ролей**:

**Маркетолог** - Разрабатывает и реализует маркетинговые кампании, анализирует рынок и конкурентов, управляет рекламой и акциями. Собирает отзывы, отвечает на них, анализирует и создает отчеты для улучшения маркетинговых акций и улучшения качества предоставляемых услуг.

**Менеджер** - Сотрудник барбершопа, который отвечает за график работы мастеров и связь с клиентами, подтверждает выполнение услуги, принимает оплату, передает данные в бухгалтерию, формирует отчеты, просматривает отзывы, настраивает автоматическую отправку напоминаний.

**Клиент** - Потребитель , который выбирает услугу и мастера, запрашивает регистрацию, подтверждает запись, оставляет отзыв.

**Руководство сети** - Анализирует финансовые показатели, утверждает цены и акции, осуществляет подбор персонала, проводит обучение сотрудников, просматривает отзывы, внедряет CRM-систему, закупает оборудование и расходники.

**Обсуждаемые вопросы и ответы на них:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Роль** | **Вопрос** | **Ответ** |
| **Маркетолог** | Как часто необходимо анализировать отзывы и отвечать на них?  С чего начинается БП?  Что должно быть результатом БП? | Зависит от количества отзывов, оптимально когда наберется 10 отзывов, но не реже 2х раз в неделю.  Клиент получает услугу, менеджер ставит отметку в системе о получении услуги клиентом. После этого система автоматически направляет клиенту сообщение с формой обратной связи.  После обработки отзыва, маркетолог пишет отчет о проделанной работе, в котором указывает статистику по отзывам, негативные отзывы и результаты решения конфликтных ситуаций, а также предложения клиентов по улучшению бизнеса. |
| **Менеджер** | Должен ли менеджер участвовать в обработке отзывов. | Да, обязательно. |
| **Клиент** | Когда вам удобнее всего получать сообщение для оценки услуги?    При возникновении конфликтной ситуации, в каком формате вам хочется получать компенсацию за понесенные неудобства? | Сразу после получения услуги, пока свежие впечатления .  Промокод на скидку или полный возврат средств в зависимости от ситуации. |
| **Руководство сети** | Кто должен отвечать за обработку отзывов и составление отчетов ?  Как часто необходимо предоставлять отчет об отзывах?  Что должно быть результатом БП? | Отдел маркетинга, тк. сотрудники отдела не контактируют напрямую с клиентами и более обьективны.  1 раз в неделю.  Отчет от отдела маркетинга, на основе которого можно понять на что в первую очередь стоит обратить внимание, что улучшить или изменить. |

**Спорные вопросы:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вопрос** | **Мнения участников** | **Мнение владельца БП** | **Принятое решение** |
| Как часто необходимо предоставлять отчет об отзывах? | 1 раз в неделю. | 1 раз в неделю. В определенный день недели. | По понедельникам. |
| Должен ли менеджер участвовать в обработке отзывов. | Менеджер напрямую контактирует с клиентами и при конфликтной ситуации менеджер может как успешно решить ее, так и неудачно. Клиент напишет негативный отзыв на менеджера и менеджер имея доступ к отзывам, может скрыть эту информацию. | Нет смысла распределять эту задачу на несколько отделов. Если менеджер хочет посмотреть отзывы, то у него будут права доступа на просмотр. Но работать с отзывами должны маркетологи. | За ответы на отзывы отвечает отдел маркетинга. |
| Нужно ли автоматизировать процесс обработки негативных отзывов? | Автоматизация снизит вероятность пропуска негативных отзывов. | Необходимо автоматизировать уведомления о новых и негативных отзывах. | Внедрить систему автоматических уведомлений маркетологу при поступлении новых отзывов. |