

„ISKRA”

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA WEWNĘTRZNEGO I ZEWNĘTRZNEGO

ABB Sp. z o. o. (Oddział Przasnysz)

Branża: energetyczna
i automatyczna

integra
PEOPLE MOVING FORWARD



Potrzeby organizacji:

- Rozwinięcie kompetencji pracowników w wyniku przeszkolenia się w 2002 z fabryki lokalnej w producenta globalnego.
- Wylimitowanie błędów i opóźnień we współpracy z innymi działami i klientami zewnętrznymi wynikających z nadmiernego skupienia kadry kierowniczej na indywidualnych zadaniach bez uwzględniania roli pracowników w rozwiązywaniu codziennych problemów.
- Wprowadzanie zmian w wizerunku ABB Przasnysz w oczach klientów zewnętrznych i pracowników.
- Wzmocnienie pozycji fabryki w Przasnyszu na tle pozostałych 18 fabryk na całym świecie.

Cele:

Wypracowanie i wdrożenie standardów obsługi klienta wewnętrznego i zewnętrznego.

- Pogłębiona diagnoza relacji i efektywności współpracy pomiędzy działami.
- Wytworzenie potrzeby zmian dotychczasowych modeli obsługi.
- Rozmrożenie stereotypów międzydziałowych.
- Zbudowanie zespołu menedżerów odpowiedzialnych za wdrażanie standardów obsługi klienta wewnętrznego.
- Zmiana postaw menedżerów, dotyczących jakości obsługi klienta wewnętrznego i zewnętrznego.
- Stworzenie planu wdrożenia ISKRY.
- Wymiana informacji zwrotnych na temat wdrażania ISKRY.
- Zacieśnienie relacji między pracownikami.
- Przyjęcie odpowiedzialności przez każdego pracownika Centrali.

Koordynator merytoryczny:



Marek Małkiewicz

Menedżer, trener, executive coach, psycholog, praktyk NLP. Od 21 lat trener, od 15 lat właściciel i dyrektor firmy Integra Consulting Poland. Posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu projektów zmiany kultury organizacyjnej, coachingów indywidualnych i grupowych z kadrą zarządzającą przedsiębiorstw.

Podjęte działania:

- AUDYT kultury organizacyjnej i procesów wewnętrznych.
- WARSZTATY rozwijające umiejętności OBSŁUGI KLIENTA dla 4 grup mieszanych, składających się z pracowników różnych szczebli i działów (48 osób).
- 2 szkolenia z zakresu umiejętności menedżerskich dla 2 grup menedżerów.
- Zadania indywidualne realizowane w fabryce przez uczestników (np. prowadzenie zebrań z pracownikami, wybór zastępców dla wszystkich stanowisk).
- Akcje promocyjne realizowane przez samych pracowników (artykuły, plakaty, gadzety reklamujące projekt, kubki, koszulki etc.).
- Pomiar efektywności projektu (poprzez koncernowe narzędzie do badania efektywności PPC oraz audyt realizowany przez Integra Consulting).
- Coachingi indywidualne dla menedżerów.

Efekty:

- Skrócenie czasu odpowiedzi na zapytania ofertowe klientów z 7 dni do 24 godzin.
- Skrócenie czasu dostaw.
- Skrócenie czasu reklamacji.
- Poprawa współpracy między działami (ograniczenie obojętności, więcej wzajemnej pomocy).
- Poprawa wizerunku w oczach klientów (przesunięcie w rankingu fabryk z miejsca 17. na 2.).
- Wypracowanie i wdrożenie standardu obsługi klienta.

„Projekt ISKRA wspólnie realizowany z Integra Consulting pomaga nam stale podnosić jakość obsługi klienta, elastycznie reagować na zmiany dokonujące się na rynku, poprawia też jakość współpracy wewnętrznej - przez to rozwijać firmę i z roku na rok zwiększać przychody oraz zyskowność działalności.”

Jarosław Krzyżanowski – Dyrektor Oddziału
ABB Sp. z o. o.