

„IMPULS”

STANDARDY

OBSŁUGI KLIENTA WEWNĘTRZNEGO I ZEWNĘTRZNEGO

Impel Security Provider Sp. z o. o.

Branża: ochrona osób i mienia



Czas trwania projektu:

IV 2006 – XII 2008

Potrzeby organizacji:

- Ujednolicenie wzorca obsługi klienta we wszystkich oddziałach.
- Uproszczenie struktury w zakresie odpowiedzialności za obsługę klienta zewnętrznego (dotychczas: 5 szczebli zarządzania + 19 stanowisk odpowiedzialnych za obsługę klienta w 4 spółkach produktowych).
- Usprawnienia wewnętrznej współpracy pomiędzy pracownikami różnych działów.
- Przeprowadzenie projektu szkoleniowego, którego efekty przełożą się na znaczącą poprawę jakości obsługi.
- Kreowanie wewnątrz organizacji kultury organizacyjnej przyjaznej klientom zewnętrznym oraz pracownikom firmy.
- Stosowanie zasad ISO przez pracowników.

Cele:

- Usprawnienie współpracy pionowej i poziomej oraz poprawa jakości obsługi klienta w firmie Impel Security Provider Sp. z o. o.

Chcesz dowiedzieć się więcej?

Skontaktuj się z nami: 61 847 10 62, 61 847 10 63

Podjęte działania:

- Przeprowadzenie badania (benchmark) w zakresie sprawdzenia luki w standardzie obsługi klienta.
- Powołanie zespołu projektowego – Integra i Impel Security.
- Rozpoczęcie prac zespołu projektowego nad propozycjami SOK.
- Praca nad analizą standardów i wypracowaniem narzędzi pomiaru.
- Wdrażanie standardów SOK.
- Opracowanie ostatecznej wersji Księgi SOK.
- Cykl 4 szkoleń dla kadry menedżerskiej: (dla grupy 50 osób): EFEKTYWNA WSPÓŁPRACA Z KLIENTEM WEWNĘTRZNYM (2 dni), PROPAGOWANIE STANDARDU OBSŁUGI KLIENTA WEWNĘTRZNEGO I ZEWNĘTRZNEGO (2 dni), DELEGOWANIE ZADAŃ ZWIĄZANYCH Z WDRAŻANIEM KSIĘGI STANDARDÓW (2 dni), COACHING I EGZEKUCYJNE WDRAŻANIE KSIĘGI SOK (2 dni).
- Moderowanie pracy komitetu sterującego (Zarząd firmy) - 5 x 1 dzień.
- Powołanie Koordynatora ds. Jakości.
- Zadania indywidualne.
- Praca międzydziałowych zespołów zadaniowych.
- Komunikacja wewnętrzna założeń, metod i wyników projektu.
- Systematyczny pomiar efektów projektu.

Efekty:

- Księga Standardów Obsługi Klienta (SOK) kompatybilna z systemem kompetencji.
- Przygotowane narzędzia i mierniki kontroli realizacji SOK dla wszystkich stanowisk i działów.
- Zbudowany system motywujący do stosowania SOK przez pracowników.
- Uporządkowane procedury opisujące Standard Obsługi Klienta.
- Zarząd spółki aktywnie wspierający wdrożenie SOK.
- Wprowadzenie narzędzi propagujących SOK (e-learning, szkolenia, artykuły w intranecie i gazetce wewnętrznej, film szkoleniowy, plakaty, etc.).
- Poprawa jakości obsługi klienta zewnętrznego: szybsze wykrywanie i reagowanie na jego potrzeby.
- Zwiększenie lojalności klientów zewnętrznych.

Koordynator merytoryczny:



Marek Małkiewicz

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

Pozostali konsultanci: Dorota Tomaszewska, Alicja Matecka

„Wdrożony wspólnie z Integra Consulting Standard Obsługi Klienta w całej spółce przyczynił się do wzrostu lojalności klientów, znaczącej poprawy jakości ich obsługi.”

Barbara Tomaszewska - Dyrektor Personalny
Impel Security Provider Sp. z o. o.