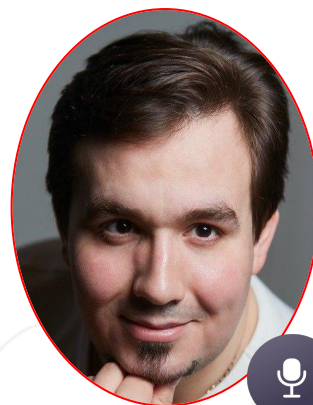




Moscow
Business
Academy

ОПЕРАЦИОННЫЙ
МЕНЕДЖМЕНТ

Основные бизнес-процессы. Часть 2



Зверев Светослав

Бизнес-тренер





О чем поговорим сегодня?

Процесс обслуживания клиентов: качественное обслуживание клиентов, удовлетворение их потребностей и решение проблем

Процесс управления человеческими ресурсами: подбор персонала, обучение, мотивацию, управление производительностью и т.д.



Процесс обслуживания клиентов — это комплекс мероприятий, направленных на обеспечение качественного обслуживания, удовлетворение потребностей клиентов и решение их проблем.





Приветствие и 1 **установление контакта**

- Встреча клиента с улыбкой и доброжелательным приветствием
- Установление зрительного контакта и проявление внимания к клиенту.



2

Выявление потребностей

- > Задавание открытых вопросов для понимания потребностей клиента
- > Активное слушание и демонстрация интереса к клиенту





3

Презентация продукта или услуги

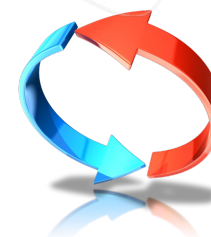
- Предоставление информации о продукте или услуге, которая может быть полезна клиенту
- Ответы на вопросы клиента и предоставление дополнительной информации при необходимости



4

Работа с возражениями

- > Выслушивание возражений клиента и его опасений
- > Предложение альтернативных решений или дополнительных аргументов





5

Завершение сделки

- > Подведение итогов обсуждения и предложение клиенту принять решение
- > Помощь клиенту в оформлении заказа или предоставлении услуги



6

После- продажное обслуживание

- Гарантийное обслуживание
- Техническая поддержка
- Обратная связь от клиентов



7

Анализ результатов

- > Оценка удовлетворённости клиентов после взаимодействия
- > Сбор обратной связи и предложений по улучшению процесса обслуживания



Moscow
Business
Academy

**Процесс управления
человеческими ресурсами —
это комплекс мероприятий,
направленных на обеспечение
компании
квалифицированными и
мотивированными
сотрудниками.**





1

Подбор персонала

- Определение потребности в персонале
- Поиск кандидатов через различные каналы (рекрутинговые агентства, социальные сети, объявления о вакансиях и т. д.)
- Отбор кандидатов на основе их квалификации, опыта работы и соответствия требованиям компании



Адаптация

2

НОВЫХ СОТРУДНИКОВ

- > Знакомство новых сотрудников с компанией, её культурой и ценностями
- > Обучение новым обязанностям и процессам работы



3

Обучение и развитие персонала

- Организация обучения и повышения квалификации сотрудников
- Развитие профессиональных навыков и компетенций



4

Мотивация и стимулирование

- Разработка системы мотивации, которая включает в себя материальное и нематериальное вознаграждение
- Создание условий для профессионального роста и развития карьеры



5

Управление производитель- ностью

- Оценка эффективности работы сотрудников
- Предоставление обратной связи и рекомендаций по улучшению работы



6

Увольнение и аутплейсмент

- > Соблюдение законодательства при увольнении сотрудников
- > Помощь уволенным сотрудникам в поиске новой работы





7

Анализ результатов

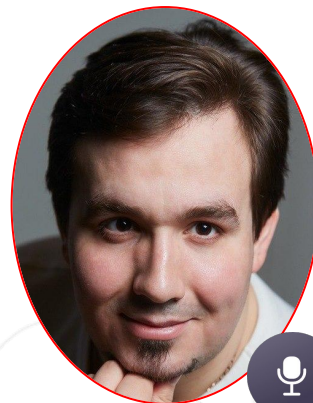
- > Сбор данных о работе сотрудников и их развитии
- > Анализ эффективности процесса управления персоналом и внесение необходимых изменений



Moscow
Business
Academy

MBA

Спасибо за внимание!



Зверев Светослав

Бизнес-тренер

