Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Top Ten 2020 Skills Project

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ZORIENTOWANIE NA USŁUGI

DOSKONAŁOŚĆ W ORIENTACJI NA USŁUGI

8. Service Orientation

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

- Cel – Doskonałość jako styl zarządzania
- Cele szczegółowe:

✓ Znaczenie koncentracji naszej strategii na usłudze, która generuje popyt na "satysfakcję" i "wierność"

✓ Przekonanie, że doskonała orientacja na usługi może być strategią różnicowania

✓ Przekonanie, że doskonałość w orientacji na usługi oznacza ciągłe doskonalenie.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

- Zawartość
  - Dlaczego doskonałość jest potrzebna?
  - Kim są klienci?
  - Różny poziom jakości usług
  - Ciągłe doskonalenie
  - Tworzenie wartości

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Jest to filozofia bycia w służbie klienta. Oznacza ona przyjęcie osobistej i zawodowej kompetencji jako koniecznego nawyku.

Przedsiębiorcy, którzy zinternalizowali wartość orientacji na usługi, to profesjonaliści, którzy rozumieją potrzeby klientów i starają się oferować najlepsze usługi spełniające oczekiwania klientów. Oznacza to, że samokrytycyzm powinien być ciągle doskonalony.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Aby osiągnąć ten cel, przedsiębiorcy biorą pod uwagę punkt widzenia klientów jako jeden z najważniejszych elementów.

Ta orientacja na klienta obejmuje śledzenie potrzeb klientów w celu jak najszybszego reagowania.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Dlaczego doskonałość jest tak bardzo potrzebna w usługach?

- 96% niezadowolonych klientów nigdy nie narzeka. Po prostu idą i nigdy nie wracają.
- Niezadowoleni klienci, przekazują swoje niezadowolenie 9 lub więcej osobom, bo zawsze złe doświadczenia to dobry powód do rozmowy.
- Bardzo zadowoleni klienci, przekazują swoją satysfakcję 3 lub mniej osób.
- Koszt pozyskania nowego klienta wymaga 5 razy większego wysiłku. Aby sprzedać towar sprzedawca musi robić reklamy, promocje, rabaty, prezenty itp.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Klient ma dożywotnią wartość, która jest wszystkim, co klient może konsumować, z tego, co sprzedajemy, przez całe życie. Utrata sprzedaży jest nieistotna w porównaniu do utraty klienta.

Badania wykazały, że przyczyną strat klientów są:

Przyczyna	%
Śmierć / bankructwo / zamknięcie	1.00
Związana z konkurencją	3,00
Przeniesienie sklepu w inne miejsce	5.00
Niezadowolenie z produktu	9.00
Powstanie konkurencji	14.00
Brak skupienia na kliencie	68,00

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

81% klientów powróciłoby do zakupu, chociaż w swoim ostatnim doświadczeniu produkt był katastrofą, ponieważ ci ufają.

Prawie 70% ucieka w przypadku braku zainteresowania ze strony sprzedawcy.

Bierna obsługa ma miejsce wówczas, gdy klient po nawiązaniu kontaktu z firmą nadal myśli o wydatkowaniu swoich pieniędzy, ale jeszcze nie określił, gdzie będzie wydawał pieniądze.

Doskonała usługa ma miejsce wtedy, gdy klient nie wie, czy zamierza kupić to, co miał na myśli, ale wie, że zamierzamy mu to sprzedać

Należy skupić strategię na usłudze, która generuje popyt na "satysfakcję" i "wierność".

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Czym jest doskonała usługa?

Pan Karl Albrecht powiedział**:**
“Doskonałość składa się z wiedzy, satysfakcjonujących i zaskakujących klientów.”

Doskonałość w usługach jest możliwa tylko wtedy, gdy zaspokoi się oczekiwania klienta.

Oczekiwania klienta są nieodzownym paliwem organizacji, która dąży do doskonałej obsługi.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Gdzie jest klient?
Po drugiej stronie lady.
Po drugiej stronie telefonu.
W Twojej firmie czeka na ciebie.
W domu używając jednego z naszych produktów

Zewnętrzni klienci

Firma, która dąży do przetrwania, musi być zorientowana na tworzenie wartości dla wszystkich swoich klientów, a nie tylko zewnętrznych, w firmie są też inni klienci, których nazywamy klientami wewnętrznymi.

Nasi współpracownicy, koledzy i menedżerowie muszą być traktowani tak samo, jak zewnętrzny klient, w analizie i spełnianiu ich oczekiwań.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Kim są klienci?

Kiedy mówimy o kliencie, zwykle koncentrujemy się tylko na kliencie zewnętrznym, ale jest inny typ klienta w firmie, klienci wewnętrzni. Nasi współpracownicy, współpracownicy i menedżerowie muszą być traktowani tak samo, jak zewnętrzny klient, w analizie i spełnianiu ich oczekiwań. Ważne jest, aby każda firma zwracała uwagę na tę kwestię, ważne jest, aby orientacja usługi uwzględniała również klienta wewnętrznego. Istnieje zdanie, które podsumowuje znaczenie tego aspektu:

"Sposób, w jaki czują się pracownicy, będzie ostatecznie taki, jaki będą odczuwali klienci"

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi

Doskonałość w orientacji na usługi

Jasny przykład: Czy czułbyś się komfortowo odwiedzając rodzinę, w której członkowie nie radzą sobie dobrze? Firma lub organizacja dział podobnie jak rodzina. Zła postawa zaszkodzi relacjom z klientem zewnętrznym i zmęczy personel, uniemożliwiając mu jak najlepsze wykorzystanie siebie.

Firmy są żywymi organizmami, a ich działanie jest podobne do ludzkiego ciała. Co by się stało, gdyby potrzeby jednego organu były obojętne na potrzeby innych organów lub zablokowały działanie innych narządów? Tego typu sytuacje znane są jako choroby, a ich dotkliwość wpływa na życie. To samo mogłoby się zdarzyć w firmie. Dlatego tak ważne jest rozważenie wewnętrznego klienta. Wewnętrzne zdrowie firmy ma zasadnicze znaczenie w orientacji na usługi.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Klienci muszą postrzegać klimat "całkowitego braku konfliktów wewnętrznych", "dobrego szczerego klimatu pracy", "zdrowia organizacyjnego", aby firma była wiarygodna. Orientacja usługi nie może się powieść, jeśli klient wewnętrzny nie jest brany pod uwagę.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Różne poziomy jakości usług:

Jakość: Jest miarą wymiaru, w którym rzecz lub doświadczenie zaspokaja potrzebę, rozwiązuje problem lub dodaje wartość dla kogoś.

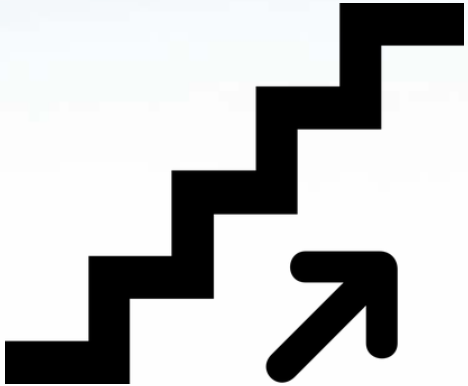
Jakość = Rezultat - Oczekiwania

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Różne poziomy jakości usług:

"Co można zmierzyć, można poprawić."



W serwisie jest pięć poziomów jakości:

- Poza konkurencją
- Przeciętny
- Odpowiedzialny. Na tym poziomie firmy zaczynają inwestować ich pieniądze na lepszą obsługę
- Poważne zobowiązania
- Doskonały

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

<u>Poza konkurencją:</u>

Jasnym przykładem jest sklep sąsiedzki, który był obecny przez 20 lat, zwracając uwagę na swoich klientów, aż do momentu, gdy nagle powstał sklep konkurencyjny. Sprzedawca zaczyna widzieć, że jego klienci opuszczają go, a jego firma bankrutuje. Widzimy, że jego 20-letnia strategia nie sprawdziła się, jego niższe koszty nauki i jego znajomość rynku.

Możemy dojść do wniosku, że jedyną rzeczą, która spowodowała powstanie nowego sklepu w sąsiedztwie, było ujawnienie jego ukrytej niekompetencji.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Mediocrity

This level is the maximum that can be aspired if the expectations of the clients are not taken into account.

Presence and Responsibility

This level is where companies start investing their money to give a better service. But in most cases their lack of research shows that they invest in things that do not improve the quality perceived by the client.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Poważne zobowiązania

Na tym poziomie firmy manifestują swoje powołanie, aby wiedzieć, czego chcą klienci i zobowiązują się je im przekazywać. Na tym poziomie zaczyna się prawdziwa lojalność.

Doskonałość

Jest to najwyższy poziom, na którym oczekiwania klienta są przekraczane, to właśnie tam są przewagi konkurencyjne.

Ważna jest umiejętność samokrytycyzmu i otwartości, aby dobrze poznać klienta. Na tym poziomie celem jest zaskoczenie klienta, organizacją, która koncentruje się na kliencie, jego strategii, systemach i personelu.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Potrzeba ciągłego doskonalenia

Doskonała usługa tworzy nawyk, ale może stać się przeciętna, jeśli nie zrozumiesz, że klient stale zwiększa swoje zapotrzebowanie na wartość.

Ryzyko utraty poziomu doskonałości jest stałe, dlatego zaspokojenie wymagań klientów i ciągłe doskonalenie są filarami utrzymania tego poziomu doskonałości.

Usługa jest doskonała tylko wtedy, gdy rośnie w oczach klienta, aby móc je zaskoczyć, musi przezwyciężyć siebie nieustannie.

J. W. Marriott said:
"Sukces nigdy nie jest ostateczny"

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Wartość

Jest to postrzeganie przez klienta tego, co zostało otrzymane, co sprawia, że jest on usatysfakcjonowany. Wykrywanie, co ma wartość dla klienta, staje się poszukiwaniem konkurencyjnych możliwości.

Znajomość klientów jest sposobem na rozpoczęcie każdego procesu, który ma na celu ich zaspokojenie.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Cztery poziomy reprezentujące efekt postrzegany przez klienta:

Podstawowy: Są to minimalne atrybuty, bez nich nie ma sensu wchodzić w konkurencję.

Oczekiwany: Co klient na pewno otrzyma.

Pożądany: czego klient niekoniecznie oczekuje, ale zna i ceni.

Nieprzewidywalny: Są to wyjątkowe atrybuty, które dodają klientowi niespodziankę, gdy klient je pozna, staną się pożądanymi. To na tym poziomie zaczyna się doskonałość.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Kroki do stworzenia wartości:

Powołanie do przekraczania oczekiwań klientów jest motorem ciągłego doskonalenia.

Cztery kroki do stworzenia wartości:

1. Zbadaj atrybuty wycenione przez klienta
2. Określ znaczenie, jakie klient nadaje tym atrybutom
3. Porównaj naszą pozycję z pozycją naszych konkurentów w tych atrybutach
4. Zaproponuj własny model, aby pokonać propozycję wartości konkurencji.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – Zorientowanie na usługi
Doskonałość w orientacji na usługi

Konkluzje

- ✓ Doskonałość jako styl zarządzania stała się niezbędnym narzędziem dla firm
- ✓ Firmy muszą zapewniać doskonałą obsługę w dowolnym miejscu na świecie, a aby to osiągnąć, muszą rozumieć oczekiwania nowego globalnego obywatela
- ✓ Klient ma dożywotnią wartość, która jest wszystkim, co klient może konsumować z tego, co sprzedajemy, przez całe życie. Utrata sprzedaży jest nieistotna w porównaniu do utraty klienta
- ✓ Doskonałość w serwisie jest możliwa tylko wtedy, gdy przekroczono oczekiwania klienta.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

8. Service Orientation

Top Ten 2020 Skills Projekt

http://www.topten2020.eu/
https://www.facebook.com/toptenskills2020

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Disclaimer: The Publication has been produced with the support of the Erasmus + Programme of the European Union. The contents of this page are the sole responsibility of partners and can in no way be taken to reflect the views of the NA and the Commission.