

Сервис-менеджмент / Практика управления сервисом. Бизнес-модель, процессы, персонал

Срок обучения: 3 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации
или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Разработка стратегии развития сервисной компании

- Модель разработки стратегии сервисной компании (этапы промежуточные результаты)
- Анализ рыночных конкурентных сил. SWOT анализ
- Разработка системы сбалансированных целей сервисной компании
 - Финансовые цели компании
 - Цели в области маркетинга и клиентской базы
 - Процессные цели (критичные процессы). Программа оптимизации процессов
 - Цели в области организационной структуры
 - Цели в области мотивации и развития персонала

Практикум «Экспресс-диагностика. Разработка проекта сбалансированной системы целей для подразделений слушателей»

- Функционально-процессная модель сервисной компании
- Процессная модель сервисной компании

Практикум «Анализ процессной модели сервисной компании.

Определение продуктов и метрик на выходе процессов»

Практикум «Анализ критичных процессов сервисной компании»

- Организационная структура сервисной компании
- Департаментализация организационной структуры

Практикум «Моделирование организационной структуры. Определение подразделений, целей, функционала, метрик»

День 2

Моделирование, регламентация, оптимизация, стандартизация процессов

- Моделирование процессов сервисной компании
- Цели моделирования
- Выбор нотаций моделирования. Соглашение о моделировании

Практикум «Моделирование процессов в различных нотациях»

- Регламентация процессов сервисного обслуживания

Практикум «Анализ процессного регламента»

- Организация процессного аудита. КТО, по каким ПОКАЗАТЕЛЯМ проводит аудит процесса?

Практикум «Организация аудита процесса»

- Оптимизация процессов сервисной компании

Практикум «Оптимизация процессов по стоимости и рискам»

День 3

Виды услуг сервисной компании

Организация технического обслуживания и ремонтов (ТОиР)

- Плановое обслуживание. Достоинства и недостатки. Организация планового обслуживания
- Аварийные ремонты. Не плановое обслуживание. Достоинства и недостатки Организация планового обслуживания
- Обслуживание по состоянию. Достоинства и недостатки. Организация планового обслуживания
- Планирование в сервисных подразделениях

- Карты ремонтов. Примеры карт российских и зарубежных компании

Практикум «Разработка формата карты ремонтов для компании слушателей»

Планово-бюджетная система сервисной компании

- Бюджетирование сервисной компании
- Финансовые и нефинансовые показатели деятельности компании
 - Нормирование — инструмент оптимизации затрат сервисной организации. Что в компании можно нормировать?
 - Нормирование трудоемкости работ в сервисных компаниях
 - Плановая и фактическая трудоемкость работ
 - Чем фотография рабочего дня отличается от хронометража?

Практикум «Нормирование трудоемкости работ»

Практикум «Оценка напряженности норм»

- Управление складскими запасами. Складская аналитика
- Плановая и фактическая себестоимость сервисных работ

Практикум «План-факт-анализ плановой и фактической себестоимости сервисных работ»

- Организация системы продаж сервисной компании
- Управленческая отчетность подразделения продаж сервисной компании
- Управление продажами на базе CRM—технологий, воронки продаж
- Эффективность системы привлечения и системы удержания клиентов

Практикум «Разработка управленческой отчетности для продаж на базе CRM—аналитики»

Мотивация и развитие персонала

- Основные KPI (показатели эффективности) сервисного подразделения
- Программы премирования для руководителей и сотрудников сервисной компании
- Виды нематериальной стимуляции
- Кайдзен. Вовлеченность персонала и делегирование полномочий

Практикум «Организация проекта бережливый клиентский сервис»

Подведение итогов семинара. Разработка плана изменений в компаниях слушателей