

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Управление качеством внутреннего сервиса

Программа

1 день

Партнёрство и стандарты внутреннего сервиса

Внутренний клиент: кто он и чего хочет?

- Виды внутреннего сервиса: операционный, проектный, экспертный
- Потребности внутренних заказчиков: скорость, предсказуемость, качество
- Влияние внутреннего взаимодействия на клиента внешнего

Практика:

Карта внутренних клиентов и типичных запросов к вашему отделу

Принципы эффективного взаимодействия

- Виды ролей: заказчик, исполнитель, партнёр
- Треугольник ожидания: результат — сроки — ресурсы
- Ошибки в коммуникации и зоны конфликтов

Практика:

Разбор реальных кейсов: почему запрос не был выполнен качественно

SLA и стандарты внутреннего сервиса

- Что можно и нужно регламентировать
- Разработка SLA: сроки, объём, качество, отклонения
- Инструменты согласования и документирования

Практика:

Создание прототипа SLA для ключевого процесса

Обратная связь и непрерывное улучшение

- Как давать и принимать обратную связь между отделами
- Форматы: ретро, 1:1, «инцидент — улучшение»
- Метрики качества внутреннего взаимодействия

Практика:

Модель диалога: обратная связь по неудобному кейсу

2 день

Системное управление качеством

Построение культуры внутреннего сервиса

- Что влияет на сервисное поведение внутри компании
- Поведенческие маркеры культуры «для клиента»
- Лидерство и примеры как инструмент влияния

Практика:

Диагностика барьеров — что мешает сервисному мышлению у нас

Стандартизация и автоматизация

- Какие процессы стоит описать и автоматизировать
- Использование внутренних регламентов и баз знаний
- Цифровые решения для поддержки внутреннего сервиса

Практика:

Карта улучшений: что упростить, ускорить, автоматизировать

Управление внутренними коммуникациями

- Как делать понятные и рабочие запросы
- Эффективная коммуникация между функциями
- Инструменты визуализации и отслеживания задач

Практика:

Тренировка постановки задач по модели SMART и CIC*

Диагностика и развитие уровня сервиса

- Сбор обратной связи от внутренних клиентов
- Методы оценки качества: опросы, интервью, NPS
- План улучшений и быстрые победы

Практика:

Разработка плана повышения качества внутреннего сервиса на 30 дней

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ K Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz