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