

Hizmet Kalitesini Artırma Ve Standardizasyon Danışmanlığı (Customer Service Development Consultancy)

Günümüz rekabet koşullarında şirketlerin fark yaratabileceği en güçlü unsur, elbette ki verdikleri hizmetin kalitesidir...

Kalite'yi yakalamak işletmeler için her zaman çok kolay bir iş olmamıştır. Kalite'nin operasyonun her boyutunda (insan gücü, sistem, ekipman, vs) bir öncelik olması, başarılı işletmeleri diğer işletmelerden ayıran en önemli unsurların başında gelmiştir.



Bir işletmenin kaliteli hizmet verebilme noktasına gelebilmesi takdir edilecek bir şeydir ancak, esas başarı kalitede devamlılığı sağlayabilmektir. Eğer müşterileriniz işletmenize yaptıkları her bir ziyarette bir önceki ziyaretlerinde aldıkları kaliteli hizmetin aynısını veya daha fazlasını alıyorsa doğru yoldasınız demektir. İşte, bunu başarabilmenin yolu da standardizasyondan geçmektedir.

Hizmet Kalitesini Artırma danışmanlığı hizmetimiz ile süreç analizlerinin yapılmasını, güçlü ve zayıf yönlerin ortaya çıkartılmasını, yapılacak her bir görevin standardize edilmesini, süreçlerin verimliliğinin kontrol edilmesini, gerekli değişikliklerin yapılmasını, operasyonun mevcut analizinin yapılmasını, ilgili aksiyon planlarının yapılmasını, yönetim ve çalışanlar arasındaki iletişimin iyileştirilmesini, çalışan motivasyonunun artırılmasını ve sonuç olarak mutlu müşteri sayısının, dolayısı ile de gelirlerin artırılmasını hedeflemekteyiz.

Uygulamalar;

- **Müşteri İhtiyaç Analizi**
 - Rekabet Analizi
 - Gizli Müşteri Çalışması
 - Saha Çalışması
 - Şikâyet Yönetim Sistemi Analizi
- **Hizmet Politikalarını Belirleme / İyileştirme**
 - ✚ Vizyon ve Strateji Geliştirme/İyileştirme
- **Mevcut Operasyonun Analizi**
- **Çalışanların Hizmet Odaklı Yetkinlik ve Yeterliliklerinin Analizi**
- **Güçlü ve Zayıf Alanlar**
- **Kurum Kültürünün ve Yönetim Anlayışının Analizi**
- **Süreçlerin İyileştirilmesi**
- **Hizmet Standartlarının Belirlenmesi**
 - ✚ “Hizmet Anayasası”nın Oluşturulması (Standardizasyon)

- **Eđitimler**
 - “1. Sınıf Hizmet”
 - “Mükemmel Hizmette Fark Yaratan Yönetici”
- **Yönetişim (Açık Kapı Politikası)’nın Oluşturulması**
- **Motivasyonel Uygulamalar (Incentive Programs)**
- **Kontrol**
 - Müşteri İlişkileri İstatistikleri
 - ✓ Müşteri Memnuniyet Anketleri
 - ✓ Şikâyet Oranlarındaki Azalış
 - ✓ Teşekkür Mektuplarındaki Artış
- **Aylık Geribildirim Toplantıları**
- **Takım ve Yönetici Koçluğu** (Üst Yönetim İçin)

Süreç: Danışmanlık hizmetinin süresi kurum ihtiyaçları, operasyonel yoğunluk ve kurum hedefleri çerçevesinde belirlenecektir. Bu süreçte bizler kendimizi “Görevimiz Size Hizmet Etmektir...” anlayışı temelinde konumlandırıyor ve hedefimizi “Beklentilerinizin Ötesine Geçmek” olarak belirliyoruz...

- “Hizmette Mükemmellik ve Standardizasyon Danışmanlığı” çalışmalarımız hakkında daha fazla bilgi almak, size nasıl yardımcı olabileceğimizi konuşabilmek adına bize sitemizin iletişim sayfasından ulaşabilirsiniz...”