



АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

📅 1-2 ДЕКАБРЯ 2023 🌐 ОНЛАЙН

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

Командный джаз в сервисе



Ирина
Гольцова





АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

Что такое сервис?

Услуга Обслуживание





АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

Что клиент ждет от сервиса?

- Приобретения услуги
- Экспертность персонала
- Решения вопросов
- Оперативности
- Отношения
- Удовлетворенности





АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



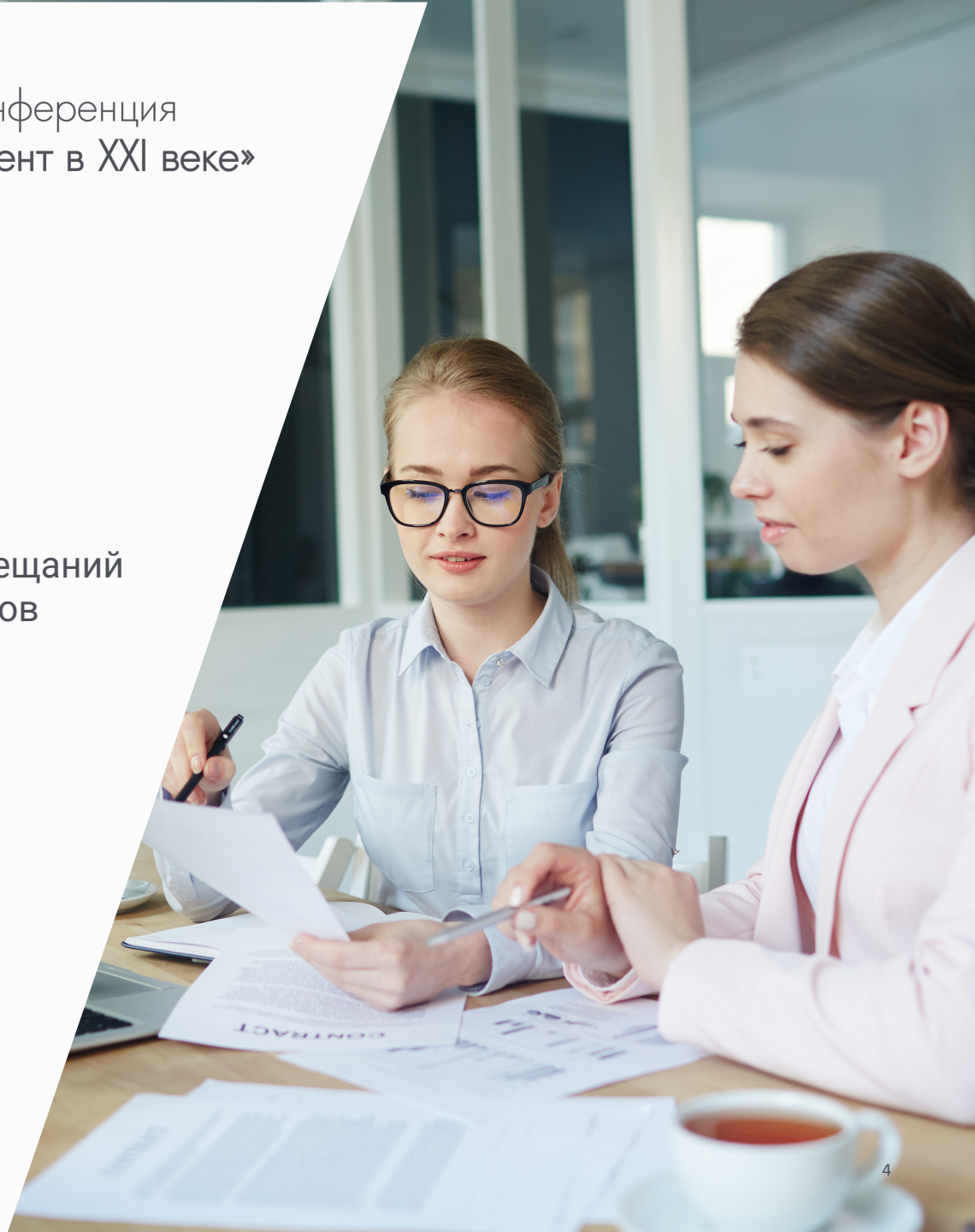
Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

СЕРВИС =
ОЖИДАНИЯ —
ВПЕЧАТЛЕНИЯ



зависят от наших обещаний
обещаний конкурентов
опыта клиента





АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

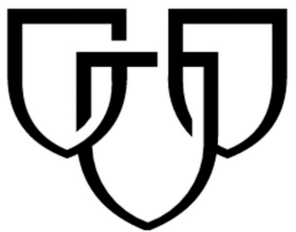
Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

ОЖИДАНИЯ

- превзойти
- соответствовать
- не оправдать



MAYO
CLINIC



Влияние признаков качества на восприятие пациентом услуги

В результате исследований в Mayo Clinic был сделан вывод, что признаки качества обслуживания пациентов можно разделить на три категории:



Исследование также показало, что, при наличии нужного уровня медицинской помощи, на восприятие пациентом качества услуги более сильное влияние оказывают **внешние и интерактивные** признаки.



АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

Что сервис дает бизнесу?

- Повышает лояльность к бренду
- Работает на удержание клиентов
- Улучшает репутацию компании/организации
- Отстройку от конкурентов
- Контрастное увеличение дохода





АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

Сервисные команды, где мы с ними встречаемся?





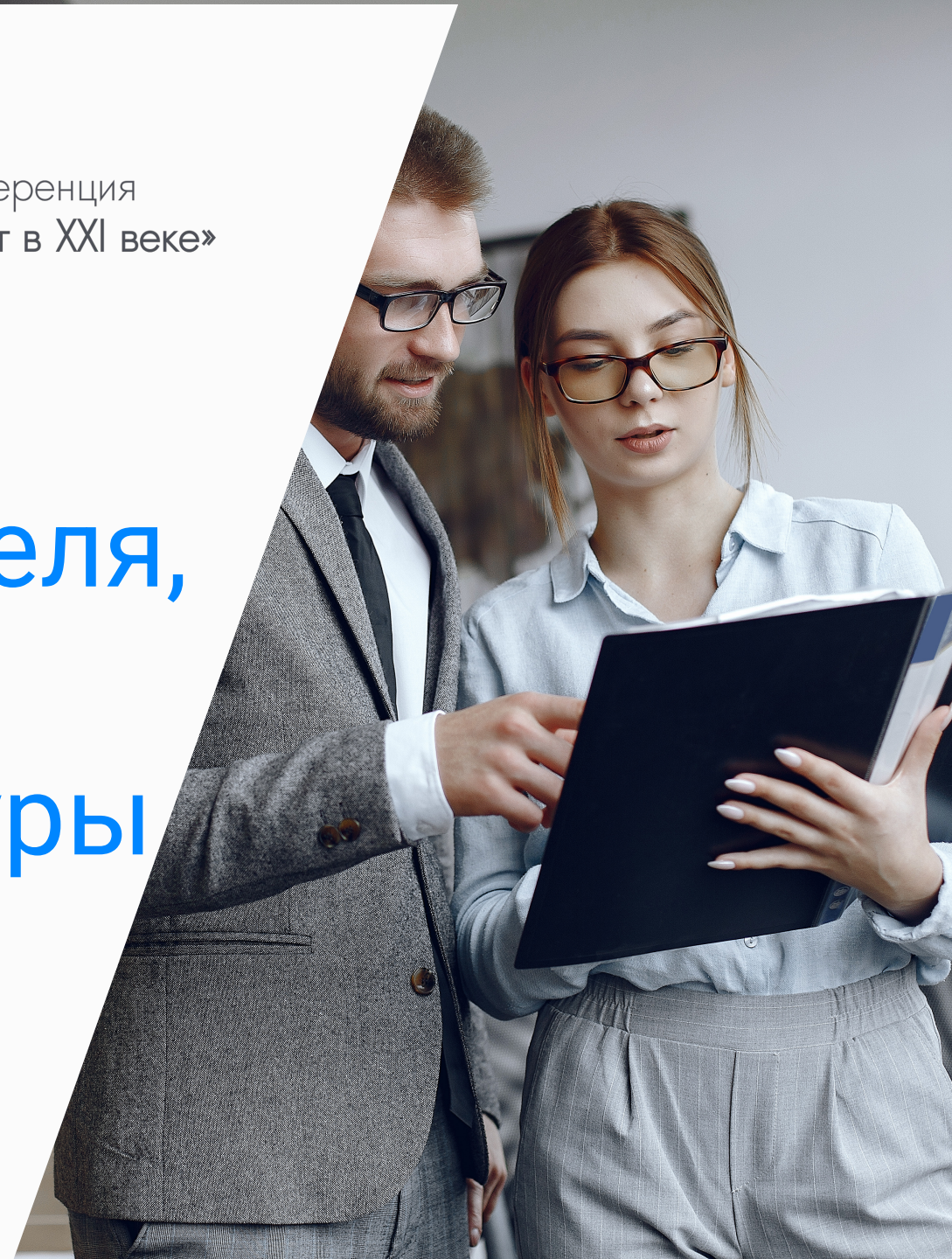
АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

Какова роль руководителя, как лидера в формировании культуры сервиса?





АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

Какой сервис/модель поведения эти люди получают по отношению к себе ?



Ты всех тянешь на дно!
Я буду каждую неделю
приезжать в отделение
и стоять над тобой!



Ты должна работать
так, чтобы у меня
ж...па не горела!

Какой сервис будут оказывать эти сотрудники?



АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

Какой сервис/модель поведения эти люди получают по отношению к себе ?



Пройдемте в
мой кабинет, я
вам точно
помогу!



Как я могу заботиться о
клиентах, если обо мне
никто не заботится, а
только требует?!
«Молодец, но в прошлом
месяце было лучше!»



АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

Как внутренний сервис влияет на внешний?



**внутренний
сервис**



внешний сервис



АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

В ЛЮБОЙ ОРГАНИЗАЦИИ СУЩЕСТВУЮТ 2 ТИПА ЦЕННОСТЕЙ

Декларируемые ценности

Ценности, которые
официально приняты и
донесены до сотрудников



Реальные ценности

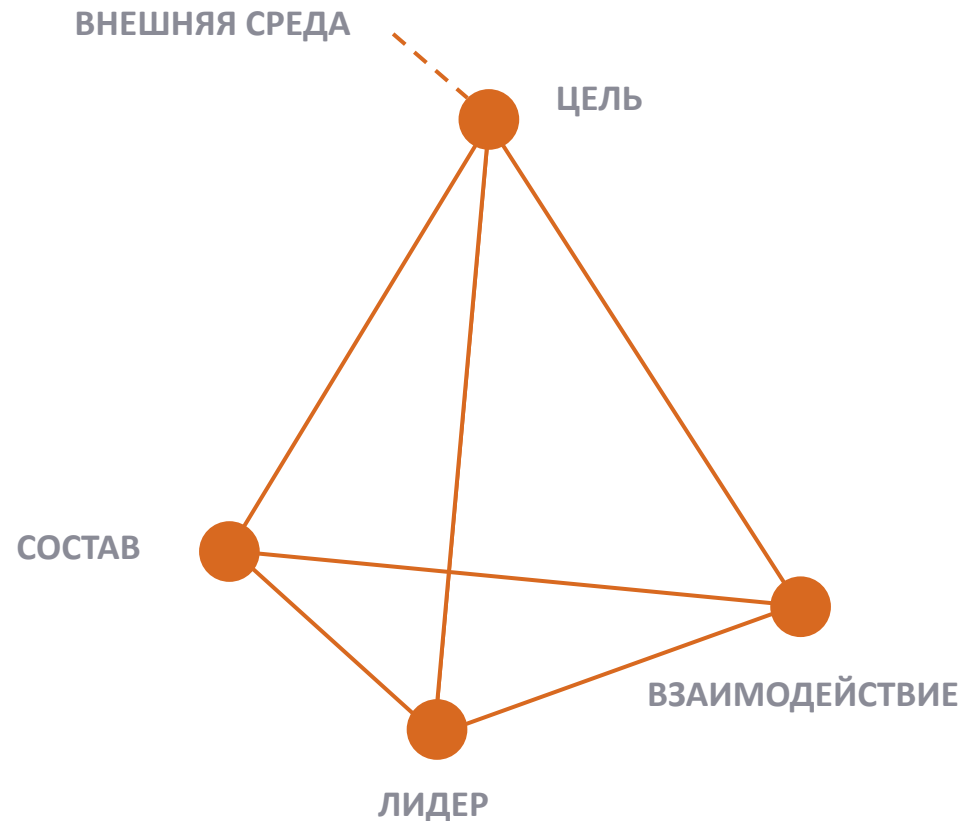
Реальные ценности
сотрудников,
проявляющиеся
в действиях и мышлении

**В сервисной команде ценности
реальные!**



Модель формирования и развития команды

КОМАНДА



это группа единомышленников с ярко выраженной специализацией, объединенная единой целью, авторитетом Лидера, обладающая стандартами взаимодействия и ясным пониманием, кто и что делает в каждый момент времени для достижения общего контрастного результата





АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

Забота о пациенте, как основа развития МОСКОВСКИХ ПОЛИКЛИНИК





АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

Ожидания пациентов

- Чтобы можно было своевременно записаться и попасть к врачу;
- Чтобы можно было пройти все необходимые обследования и получить лечение;
- Чтобы в поликлиники было приятно находиться;
- Чтобы весь персонал был доброжелательным;
- Чтобы было понятно, куда идти и к кому обратиться;
- Чтобы понятным языком объяснили ситуацию, диагноз, дальнейшие действия;
- Чтобы было куда обратиться, если возникают вопросы;
- Чтобы врач пояснял во время любых процедур и манипуляций: что он делает и что происходит в настоящий момент, сколько по времени продлится процедура/обследование;
- Чтобы врач с пациентом общался «по-человечески».





АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ

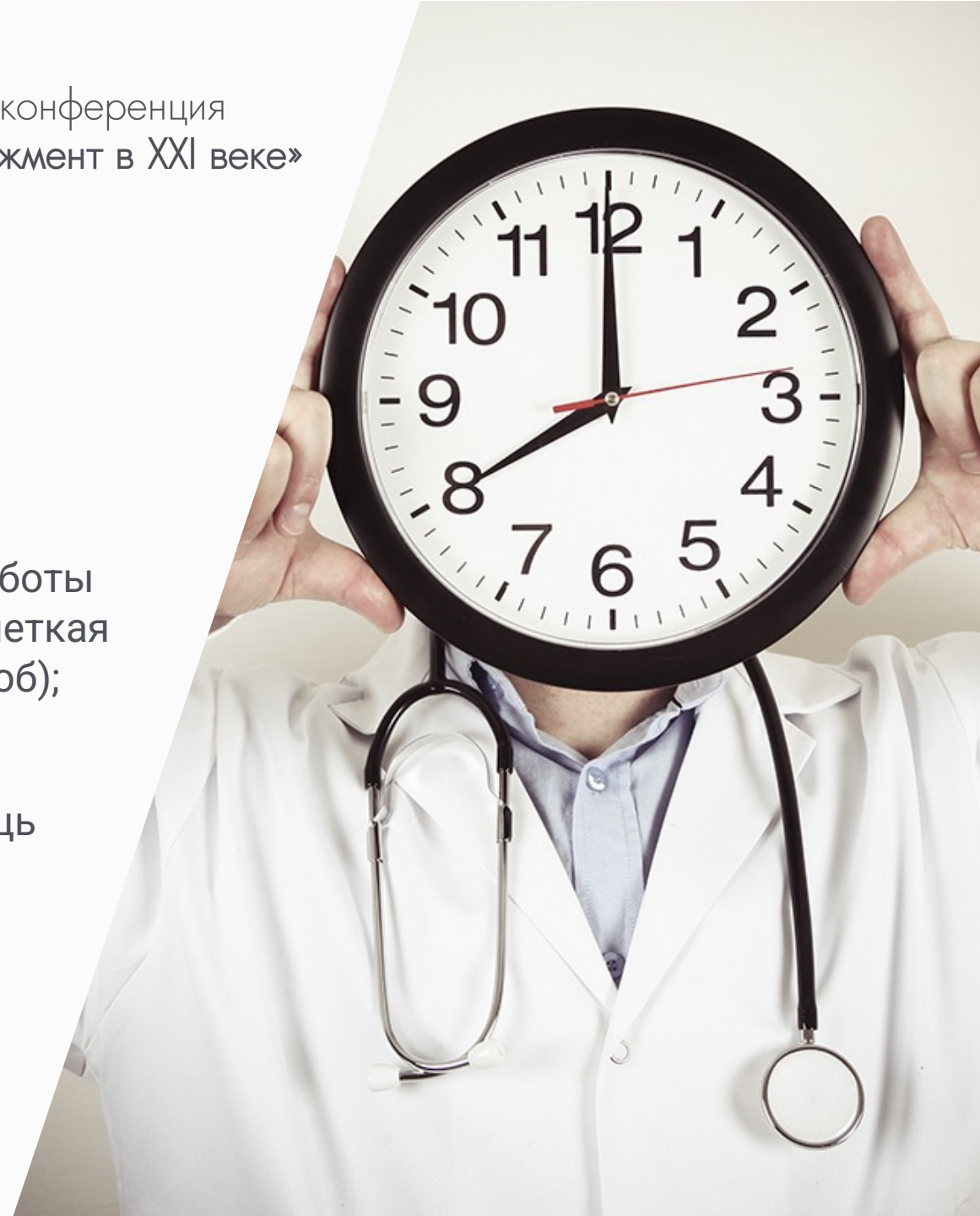


Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

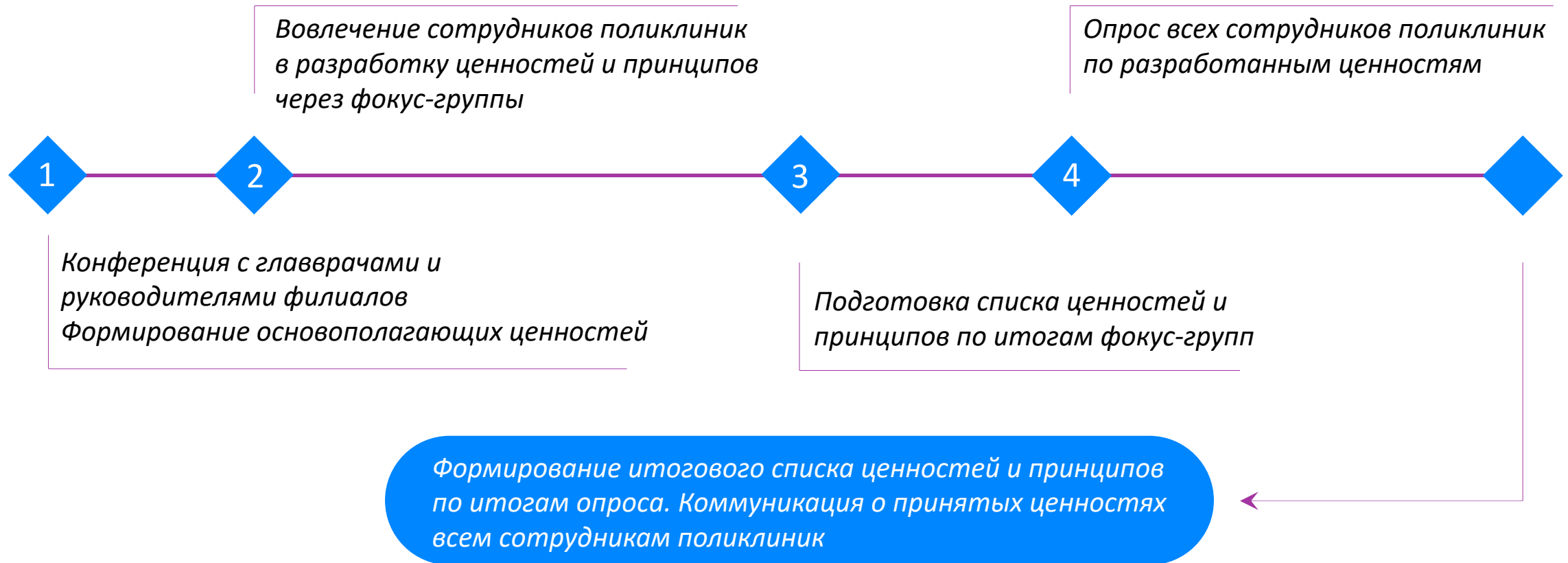
Ожидания врачей

- Чтобы от врачей не ожидали прислуживания и удовлетворения всех желаний пациентов;
- Чтобы врачам создали приемлемые условия для работы (уровень загрузки, достаточное время для приема, четкая работа ЕМИАС, справедливое разбирательство жалоб);
- Чтобы к врачам относились с уважением;
- Чтобы врачам обеспечивали безопасность;
- Чтобы врачам оказывалась психологическая помощь и поддержка;
- Чтобы заведующий всегда был на стороне врача;
- Чтобы пациенты доверяли тому, что врач знает; что делает, назначает исследования и лечение; которое нужно пациенту, не пытается экономить за их счет.





ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ ЦЕННОСТЕЙ



Какие ценности/принципы должны стать основой поведения в каждой Московской поликлинике к 2023?





АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

СЕРВИС превосходящий ожидания

правильная работа

идеальная, полезная, эффективная

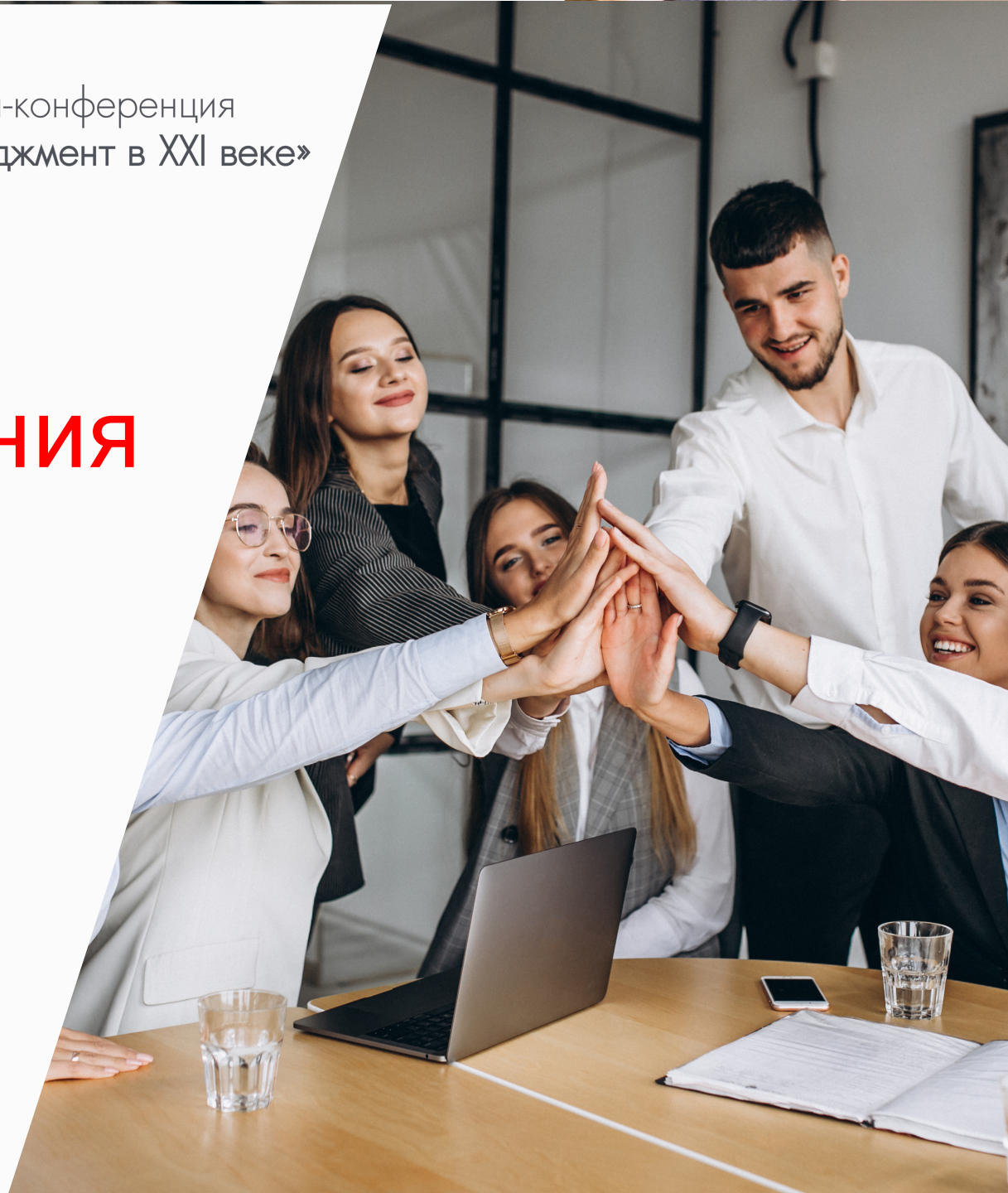


каждой
команды

каждого

всегда

и везде





АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Центр
Командных
Компетенций

Ежегодная онлайн-конференция
«Командный менеджмент в XXI веке»

Спасибо за внимание!

Следующая конференция состоится
ровно через год, 01 декабря 2024 г.

Приглашаем Вас зарегистрироваться
на неё по ссылке:

<https://ast-academy.ru/zapis/team2024pre/>

