



## **Wyróżniający Standard Obsługi Klienta (SOK)**

Zyskaj trwałą przewagę na konkurencyjnym rynku dzięki doskonałej obsłudze Klienta

**Oferta procesu wdrożenia SOK**

## Kłopoty, koszty, utrata Klientów...

**Brak standardów obsługi** powoduje kłopoty, a potem dodatkowe koszty. Na konkurencyjnym rynku oznacza najczęściej cichą i rozciągniętą w czasie utratę Klientów.

### Dzieje się tak przez:

- niewłaściwy sposób traktowania Klienta - pracownicy nie umieją profesjonalnie obsłużyć Klienta,
- odmienność w sposobie traktowania tego samego Klienta - pracownicy, nie mając wytycznych, dowolnie traktują Klienta,
- utratę zaufania do marki - negatywne doświadczenia Klienta i złe emocje przekładają się na niechęć wobec firmy,
- negatywne rekomendacje od niezadowolonych Klientów - niechęć wobec firmy jest przelewana na innych potencjalnych Klientów - pogarsza się wizerunek firmy.

### I to jeszcze nie wszystko

Wraz z utratą Klienta firma traci szansę na **darmowy marketing**, który Klient zrobiłby z ochotą i przekonaniem, gdyby został właściwie potraktowany. Oznacza to utratę potencjalnych przychodów związanych z rekomendacjami.

W efekcie firma traci konkretne sumy pieniędzy, które bez interwencji jedynie się zwiększają.

### Co możesz z tym zrobić?

Wdrażając **wyróżniający SOK** zyskasz lojalnych Klientów i zaangażowanych pracowników. Uruchomisz także proces doskonalenia organizacji.

### Co to znaczy wyróżniający SOK?

**Wyróżniający SOK** to wdrożenie strategicznej zmiany w firmie.



## Wdrożenie wyróżniającego SOK

Nie proponujemy Ci standardu w postaci ujednoczenia wyglądu czy zachowań pracowników w kontakcie z Klientem. To za mało.

Ambitnym menedżerom, którzy chcą doskonalić firmę i zyskać przewagę na konkurencyjnym rynku proponujemy **zmianę organizacyjną**. Zmiana ta polega na **wdrożeniu procesu doskonalenia całej firmy i zwiększeniu skuteczności w pozyskiwaniu lojalnych Klientów**.

Czy właśnie na pozyskaniu lojalnych Klientów zależy Tobie i Twojej firmie?

Czego możesz się spodziewać?

**Rezultaty bezpośrednio projektu:**

- Wprowadzenie "szytych na miarę" i Wyróżniających Standardów Obsługi Klienta
- Doskonalenie procesu obsługi Klienta
- Wzrost poziomu umiejętności pracowników pierwszej linii i menedżerów
- Usprawnienie komunikacji wewnątrz firmy
- Wzrost motywacji do troski o Klienta - wzmocnienie postaw pro-klienckich
- Zaszczepienie mechanizmu doskonalenia funkcjonowania firmy

**Rezultaty odroczone:**

- Podniesienie jakości obsługi Klientów
- Wzrost retencji Klientów
- Wzrost wartości Klienta (Live Time Value)
- Wzmocnienie siły marki
- Wzrost wskaźników finansowych

**Wdrożenie SOK oznacza dla Twoich pracowników:**

- pewność - wiedzą czego się od nich oczekuje i w jaki sposób przyczyniają się do sukcesu firmy
- wzrost motywacji do doskonalenia organizacji i samego siebie
- stworzenie użytecznych kryteriów podejmowania decyzji w sytuacjach typowych i nietypowych w relacji z Klientami
- łatwiejszy onboarding - nowi pracownicy szybko dowiadują się co to znaczy profesjonalnie traktować Klienta
- koncentrację na rozwoju umiejętności krytycznych dla biznesu - standard redefiniuje priorytety rozwoju kompetencji pracowników

*W budowaniu standardów nie chodzi o spisanie zasad, procedur czy formułek.*

Standard ma być wyznacznikiem zachowań wobec Klienta i współpracowników.

Standard wyznacza kryteria podejmowania decyzji. Ma być użyteczny - pomocny i łatwy do stosowania, a nie ładnie brzmieć czy wyglądać. Kluczowe jest zaangażowanie osób, które go będą realizować. Jak inaczej mają pozostać zaangażowane, jak nie poprzez współudział w tworzeniu kształtu standardów? Najchętniej angażujemy się w coś, co uznajemy za własne.

**Bazując na naszych doświadczeniach w budowie standardów proponujemy proces wdrażania SOK jako skuteczniejszy sposób na podniesienie jakości obsługi Klienta i doskonalenie organizacji.**

## Dlaczego proces?



**Audyt** – Przekrojowe „zdjęcie miary” pozwala na odkrycie aktualnych potrzeb Klientów i niedomagań konkurencji. Audyt umożliwia także poznanie realiów funkcjonowania firmy, tak by potem właściwie rozłożyć w czasie i alokować zasoby przy wdrożeniu SOK.



**Projektowanie** - Partycypacja pracowników w procesie tworzenia wizji, kryteriów jakości, miar, zasad i procedur gwarantuje wzbudzenie ich zaangażowania w późniejszy proces implementacji.



**Wdrażanie** - Implementacja wymaga realizacji kompleksowego zakresu działań: komunikacyjnych, szkoleniowych i wspierających zmianę organizacyjną. Dla jednych firm oznacza to tylko doskonalenie kompetencji i wprowadzenie usprawnień organizacyjnych, dla innych nabycie kompetencji nieposiadanych do tej pory, zmianę priorytetów, reorganizację procesów czy struktury organizacyjnej.



**Monitorowanie i doskonalenie** - Powodzenie we wprowadzaniu zmiany jest mierzone osiągnięciem zakładanych wskaźników: wewnętrznych i zewnętrznych. Dzięki temu następuje weryfikacja poczynionej inwestycji, ale i opracowanie mechanizmu doskonalenia SOK na przyszłość.

## Jaki jest Wyróżniający SOK?

**Unikalny** - Tworzenie zamiast kopiowania. Dzięki procesowi „szycia na miarę” sposób traktowania Klienta pozwoli wyróżnić firmę na tle konkurencji.

**Żywy** - Partycypacja we wdrożeniu skutkuje zaangażowaniem. Proces wdrożenia umożliwia budowanie motywacji do uczestniczenia w zmianie organizacyjnej. Współdziałanie przekłada się na wzmacnianie postawy pro-klienckiej i ciągłego doskonalenia kompetencji własnych i funkcjonowania organizacji.

**Użyteczny** - Dokumenty mają pomagać a nie utrudniać. Miarą wartości dokumentów standardu jest skala i częstotliwość korzystania z nich przez pracownika na co dzień. Konieczny jest zdrowy balans między wymaganiami a swobodą.

**Precyzyjny** - Prosty język dokumentów gwarantuje wspólne rozumienie Standardu. Umożliwia to jednoznaczność terminów, definiowanie kryteriów jakości i ich miar realizacji oraz behawioralny język zaleceń.

**Adekwatny** - Ambitna zmiana organizacyjna jest realna do osiągnięcia przez dopasowanie przebiegu i skali zmiany do wyników audytu – rzeczywistości firmowej i rynkowej.

## Jak przebiega wdrożenie SOK?



Do tej pory wspieraliśmy doskonalenie obsługi Klienta dla:



**Potrzebujesz więcej informacji?**

**Skontaktuj się z nami!**



ProOptima Sp. z o.o.  
Ul. Lwowska 2/7  
30-548 Kraków  
tel. +48 12 397 79 51

[biuro@prooptima.pl](mailto:biuro@prooptima.pl)  
[www.prooptima.pl](http://www.prooptima.pl)