***Посетите компанию, уровень сервиса которой Вас вдохновляет.***

«Мерседес-Бенц» Измайлово

***Оцените, какие элементы или процедуры могут быть скопированы и внедрены в Вашу компанию.***

- Адаптация

- Обучение персонала

- Оценка персонала

***Напишите краткий отчет о своих наблюдениях и решениях***

Проблема отбора стоит в сфере обслуживания достаточно остро, по той причине, сфера сервиса растет быстрее потенциала трудового рынка. То есть, иногда на работу приходится нанимать персонал без наличия опыта и рекомендаций, а так как качественный сервис является первоочередной задачей, то с персоналом придется поработать дополнительно. Адаптация. Во время адаптации нового сотрудника с коллективом, происходит важная вещь. Налаживается психологический контакт между наемным работником и работодателем. То представление, которое сложится у консультанта в первые дни работы, будет влиять на его дальнейшее поведение. Если в начале трудовой деятельности, у него сложится не корректное представление, то качественный сервис будет тем явлением, о котором придется забыть. Поэтому во время периода адаптации, работнику нужно дать понять, что такое сервис и что такое лояльность к покупателям.

Каждый работник должен верить в концепцию того места, где он работает. Работодатель должен сформировать документ, в котором будут указано, что такое качественный сервис обслуживания и цели и намерения компании. При этом нужно помнить, что если директор на собрании, говорит, что клиент всегда прав, но просит ни не принимать товар обратно ни при каких обстоятельствах, то работник быстро поймет действительные намерения руководства компании. При работе над документом, нужно учесть два направления: • Внутренний пиар. В этот документ нужно внести список ценностей, о которых будет проинформирован персонал. • Принятие решений и их выполнение в масштабе компании. Составляющая качественного сервиса не может обойтись без руководящего звена, которое принимает решение, должно учитывать, как их действия влияют на качество сервиса. Руководители также должны требовать от работников выполнения ключевых задач. Каждое улучшение сервиса должна поощряться. А действия, которые направленные на ухудшение, должны пресекаться.

Даже в том случае, если работник понимает, что его приоритетной задачей является качественный сервис, это не означает, что он может обеспечить клиентам качественное обслуживание. Поэтому своих работников нужно обучать. Их нужно научить формировать мотивацию, чтобы на основе тренингов, они смогли применить их на деле. Работников желательно обучать в первые недели начала работы. Кроме того, тренинги должны быть ориентированными. То есть работник должен чувствовать связь между обучением и его каждодневными обязанностями, чтобы его умения, смогли стать таким показателем, составляющая качественного сервиса.