Практикум 1 Описание

**Выполните задание в текстовой форме ниже или вложите текстовый фал для проверки домашнего задания.**

**Вопросы к уроку:**

**1. Что является источником вашего конкурентного преимущества?**

1.Превосходный продукт и поддержка клиентов

 Любая компания, способная быстро реагировать на потребности клиентов и оказывать последующую поддержку, будет иметь конкурентное преимущество перед конкурентами.

2. Низкая стоимость или объем производства

 Если у вашего бизнеса есть возможность производить в больших объемах; затем он может получить устойчивое конкурентное преимущество, уменьшив свою норму прибыли и возместить ее за счет больших объемов продаж и оборота.

Поддержка по телефону

 Клиенты разговаривают напрямую с представителями службы поддержки по телефону. Для входящих вызовов (встроенный голосовой ответ) может быть запрограммирован для маршрутизации захваченных вызовов различными способами с потенциальной целью скорейшего разрешения запроса / проблемы клиента.

 Поддержка по телефону часто используется для приема заказов, предпродажных запросов, перепродажи и перекрестных продаж, устранения неполадок и т. д.

 Исходящие звонки - это звонки, совершаемые клиентам из колл-центра для передачи или получения информации.

 Поддержка живого чата

 При поддержке чата в реальном времени веб-посетитель обращается за помощью, сессия текстового чата начинается с нажатия на ссылку на веб-сайте провайдера. Представитель службы поддержки взаимодействует с посетителем веб-сайта, понимает требования, разрешает запрос и закрывает взаимодействие. В качестве альтернативы, в зависимости от требований, представитель службы поддержки может также инициировать сеанс чата с веб-посетителем. Поддержка чата в реальном времени помогает преодолеть языковые барьеры, поскольку обе стороны, участвующие в сеансе чата, могут использовать для общения службу онлайн-перевода.

**2. Что вы можете сделать по другому, иначе, чтобы клиент получил такой опыт общения с вами, который превосходил бы все, что могут дать клиенту ваши конкуренты?**

На мой взгляд, всегда следует прислушиваться к своим клиентам ...

Так можно разрабатывать продукты и тестировать их на реальных клиентах, чтобы создать что-то полезное. То же самое касается обслуживания клиентов и понимания их потребностей. Необходимо слушать отзывы клиентов неукоснительно. До сегодняшнего дня я все еще читаю все отзывы клиентов, отправленные в нашу компанию, и прилагаю усилия к тому, чтобы поделиться этой информацией со всей компанией. Также необходима «Обратная связь» на сайте, которая передает отзывы клиентов всей вашей руководящей команде, добавьте ее.

3. Ваши сотрудники обучены политикам и правилам или принципам?

Да, конечно. В нашей компании имеется кодекс этического поведения в котором отражены миссия, цель и основные нормы поведения в организации.

**Практикум 2 Описание**

**Оцените, какие инструменты, полученные в результате просмотра трёх уроков, вы можете внедрить в жизнь своей компании уже сейчас.**

1. Бухгалтерский учет и правовые вопросы

Необходимо отслеживать свои доходы, расходы, долги и многое другое в привлекательном и интуитивно понятном интерфейсе.

 2. Календарь управления

Тайм-менеджмент позволяет точно распределить время при ведении бизнеса.

 3. Общение и встречи

Общение в с клиентом помогает установить обратную связь и уточнить предпочтения клиента

 4. Создание контента

Создание контента позволит привлечь большее количество клиентов и большую аудиторию

**2.Проанализируйте возможные результаты их внедрения.**

Применение инструментов повысит эффективность управления и качество обслуживания, позволит грамотно распределять временные, денежные ресурсы.

**3. Напишите небольшой отчет о полученных оценке и анализе.**

Следует отметить, что эффективность управления является относительным показателем, характеризующим управление в целом или его отдельную подсистему. Для этого используются различные интегральные показатели, которые дают более точное числовое определение результатов.

 Каждая организация ставит перед собой конкретные цели. В процессе оценки окончательных результатов могут быть выявлены определенные несоответствия. На основании результатов аудита может быть принято решение о корректировке процесса управления или внесении изменений в планы.

Если по результатам внедрения в бизнес названных инструментов повышается качество обслуживания, объем товарооборота и прибыль, то можно оценить внедрение их как положительный момент.

**Практикум 3 Описание**

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

# Меня вдохновляет уровень сервиса Wildberries. Эта интернет площадка позволяет приобрести товары по выгодной цене, не переплачивая за доставку.

# Улучшение управления бизнесом очень выгодно. Но почему? Для начала, те, кто управляет компанией, будут слишком хорошо знать, насколько важно хорошо управлять деятельностью. Управление может варьироваться от обеспечения понимания бизнес-планов, обеспечения продуктивной рабочей среды до наблюдения за бизнес-событиями. Поскольку управление бизнесом может охватывать такой широкий спектр областей, очень выгодно разработать отличный метод для «управления» управлением бизнесом.

#  Есть определенные социальные и технические навыки, связанные с управлением бизнесом. Они могут быть улучшены с течением времени. Однако существует еще один аспект управления: оборудование. Т Под оборудованием я имею в виду такие инструменты, как пользовательское программное обеспечение, электронная документация, GPS-отслеживание и многое другое. Эти «инструменты» являются отличным оружием для обеспечения гораздо более эффективного управления бизнесом.

#  Благодаря использованию различного программного обеспечения, управление вашим бизнесом может улучшиться. Программное обеспечение позволяет вам сосредоточиться на более насущных вопросах. Благодаря программному обеспечению, выполняющему большую часть простой канцелярской работы, требуется меньше усилий для наблюдения за этими сотрудниками. В свою очередь, те сотрудники, которые работают с делами канцелярии, будут работать гораздо эффективнее. Это может потенциально позволить сократить трудозатраты, связанные с работой канцелярских работников, что может привести к созданию большего пространства для специализированных работников. Это в конечном итоге принесет пользу компании в целом.

#  Пример сценария этого происшествия - базовая инвентаризация. Многие канцелярские работники обязаны проводить инвентаризацию. Используя облачное программное обеспечение и программу управления запасами, служащие могут выполнять такие задачи с большой скоростью и легкостью, что приводит к более эффективному состоянию работы. То же самое можно применить к электронной документации. Посылая, получая и редактируя документы с невероятной скоростью и удобством, операции станут значительно эффективнее.

#  Еще один инструмент для управления - это то, что мы называем «Управление взаимоотношениями с клиентами» или CRM. Эта система программного обеспечения позволяет компании, в двух словах, управлять отношениями с клиентами, не прилагая слишком больших усилий. Поскольку клиент так высоко ценится, CRM может значительно снизить нагрузку на вас и ваших сотрудников за счет работы с текущими и будущими клиентами. Это позволяет сэкономить время и энергию для случаев, когда требуется гораздо больше внимания.

#  Внедрение системы управления репутацией также значительно улучшит управление бизнесом. Эти типы программных систем позволяют компании поддерживать или улучшать имидж и репутацию компании. С этой системой в действии владельцы компаний могут сосредоточиться не столько на том, чтобы заботиться о лице своей организации, сколько на управлении реальной компанией, тем самым улучшая фокус.

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

На мой взгляд, могут быть внедрены инструменты:

Эффективная реклама

Программное обеспечение (интернет-площадка)

Возможность бесплатной примерки;

Выстраивание быстрой логистической линии;

Поддержка клиентского обслуживания 24 часа.

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

Управление бизнесом может быть улучшено различными способами. Одним из эффективных способов является использование различных инструментов или, в данном случае, программ. Эти программы очень помогут в управлении и расширении компании, независимо от ее размера. Улучшая управление бизнесом, ваша компания, безусловно, будет процветать.

Перечисленные инструменты и их грамотное использование повысит качество обслуживания и оборот продаж за счет снижения цены в сравнении с конкурентами.