

10 ЛЕТ
РОС КАЧЕСТВО



«СЕРВИС-СТРАНА»

Премия лидеров клиентского сервиса



Федеральная Премия повышения качества клиентского сервиса, объединяет предпринимателей, ориентированных на **высокий уровень обслуживания клиентов** и развитие корпоративной культуры.



Цель Премии

популяризация инструментов клиентского сервиса, повышение прибыльности бизнеса через малобюджетные инструменты обеспечения лояльности клиентов на территории Российской Федерации

Задачи Премии:

- **Совершенствование стандартов делового обслуживания**
Выявление и внедрение лучших практик клиентского сервиса для повышения качества взаимодействия между компаниями
- **Формирование сервис-ориентированной бизнес-среды**
Создание в регионе экосистемы предпринимателей, где качество сервиса становится ключевым конкурентным преимуществом в B2B-секторе
- **Повышение удовлетворенности корпоративных клиентов**
Развитие отточенных процессов обслуживания, обеспечивающих долгосрочные и взаимовыгодные деловые отношения
- **Создание пула Сервис-лидеров**
Выявление и продвижение компаний-эталонов, чьи стандарты становятся ориентиром для всего бизнес сообщества
- **Оптимизация бизнес-процессов через сервис**
Внедрение эффективных моделей взаимодействия, сокращающих издержки и повышающих результативность
- **Развитие культуры клиентоцентричности**
Формирование у предпринимателей устойчивого понимания ценности качественного сервиса в построении долгосрочных деловых отношений

К участию в программе приглашаются компании из всех регионов Российской Федерации

Заявки принимаются на постоянной основе в течение года. Участники, подавшие документы после установленной даты, включаются в конкурсный отбор на следующий период.

- **Ключевые мероприятия**
- **Ежегодная торжественная церемония** проводится в рамках Международного форума «Всемирный день качества - 2025»
- **Образовательная программа** включает цикл вебинаров и методическую поддержку от кураторов
- **Регулярный мониторинг** деятельности компаний-участников с предоставлением обратной связи

Что получает регион?

- Готовую аналитику – без затрат на собственные исследования
- Повод для диалога между бизнесом и властью
- Повышение привлекательности региона для клиентов и инвесторов
- Рекомендации по развитию сервисных стандартов
- Поддержку и признание успехов местных предпринимателей
- Экспертные комментарии (сильные стороны, зоны роста)

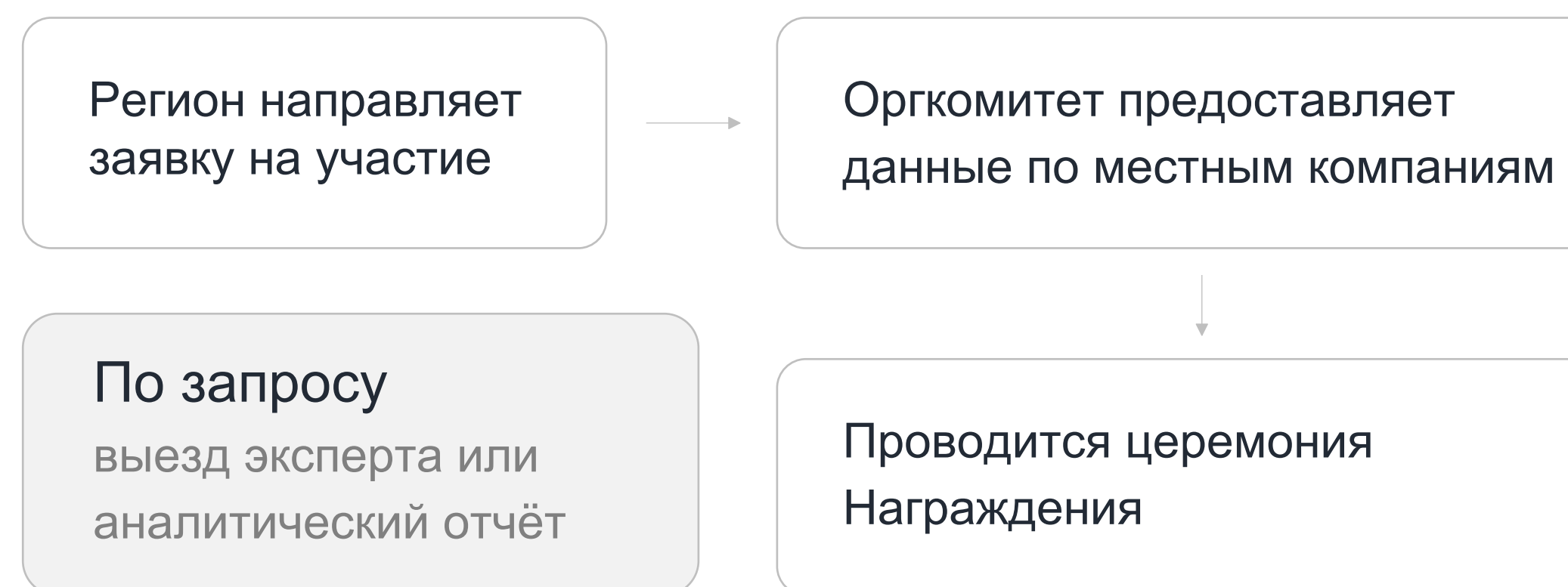
Индекс сервиса региона

Рассчитывается на основе результатов участников

Позволяет:

- Оценить уровень клиентского сервиса в регионе
- Сравнить позиции с другими субъектами РФ
- Получить рекомендации по улучшению сервисной культуры

Как это работает?



Для власти

инструмент работы с бизнесом + аналитика

Для бизнеса

признание + полезные связи

Для региона

рост сервисной культуры и инвестиционной привлекательности

01

Возможность победы

крупных ведущих компаний и перспективных представителей малого бизнеса

02

Экспертность

оценку проводят эксперты и предприниматели

03

Социальный эффект

мы даем инструменты самоподготовки. Бизнесы, которые уже заявили уже становятся лучше клиентов

04

Обратная связь

и рекомендации каждому участнику от экспертов Премии

05

Медийность

возможность громко заявить о себе в рамках медиапространства и получить признание клиентов



- Бесплатная PR-поддержка от федеральных СМИ и Роскачества
- Возможность лично поощрить лучшие компании региона
- Готовая аналитика для работы с бизнес-сообществом
- Укрепление диалога между властью и предпринимателями

Сферы бизнеса:



Торговля

Фитнес

Туризм

Медицина и аптеки

Транспорт и доставка

Индустрия красоты

Культура и искусство

Отели и здравницы

Бытовые услуги населению

Рестораны, бары, кафе

Девелопмент (услуги УК и ЖКХ, БЦ)

Сектор развлечений

Строительные компании с офисами продаж

Образование

Легкая промышленность с каналами сбыта

При обращении более крупных бизнесов, им будет предложено стать партнером, амбассадором программы после оценки уровня сервиса

Наглядные оценки

Результаты оценок и рейтингов будут представлены на географической карте «СЕРВИС-СТРАНЫ»

«Знак доверия» Роскачества

Наличие данного знака служит дополнительным критерием выбора для посетителей при определении мест посещения и дает гарантию качественного сервиса



Для региона наличие компаний со «Знаком доверия» – это:

- Доверие туристов и инвесторов
- Снижение количества жалоб на сервис
- Повышение лояльности жителей к местным бизнесам
- Рост удовлетворенности сервисом локальных компаний



Механизм участия:

Компании-участники:

- Изучают методику «7-СЕРВИС»
- Получают пакет оценочных чек-листов
- Проводят внутренний аудит сервиса
- Реализуют программу улучшений



Форматы контроля качества:

- Самооценка по чек-листам
- Экспертные консультации
- Выборочный аудит кураторами
- Для финалистов: подготовка видео-презентации и защита проекта

Технологические преимущества:

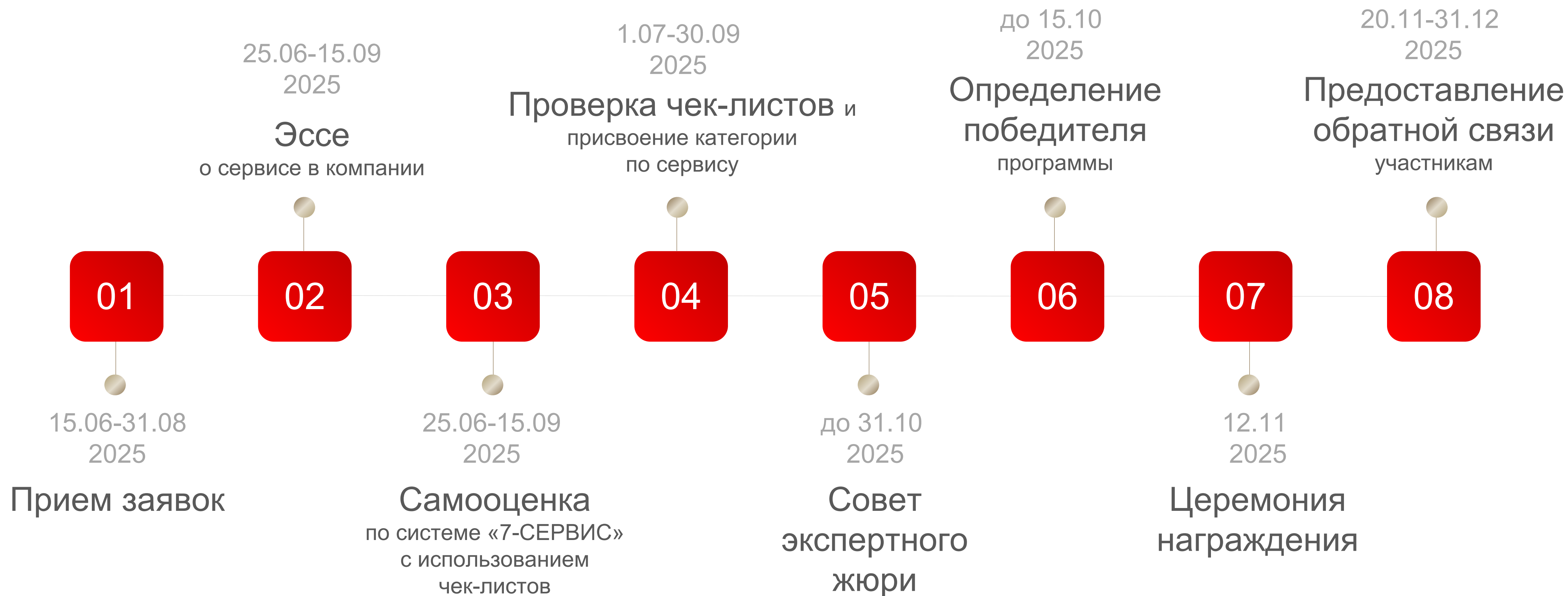
- Полностью дистанционный формат проведения
- Неограниченное количество участников
- Возможность масштабирования на все регионы РФ

Результаты программы:

- Формирование пула лидеров в сфере клиентского сервиса
- Повышение лояльности потребителей
- Рост операционной эффективности бизнеса
- Достижение значимого социального эффекта

Ключевые показатели эффективности:

- Уровень клиентоориентированности
- Динамика улучшения сервиса
- Количество реализованных улучшений
- Показатели удержания клиентов



Заполнение стандартизированных чек-листов,
разработанных на основе лучших практик клиентского сервиса

Ключевые аспекты этапа:

- Использование готовых стандартизированных чек-листов
- Обязательное предоставление подтверждающих материалов:
 - Фотодокументация
 - Артефакты сервисных процессов
- Соблюдение установленных правил заполнения

Экспертная поддержка:

Кураторскую проверку осуществляют сертифицированные специалисты:

- Бизнес-тренеры
- Директора по сервису
- Сервисологи
- Руководители коммерческих подразделений
- Специалисты по клиентскому опыту

Механизм контроля:

- Выборочная верификация заполненных чек-листов
- Проведение онлайн-инспекций посредством видеоконференцсвязи
- Очная проверка (по согласованию с участником)



Точки контакта с Клиентом онлайн:

- Сайт (цифровой маркетинг, мобильная версия, поддержка)
- Социальная сеть (вовлеченность клиентов и сотрудников)
- Превосходный путь Клиента онлайн

Точки контакта с Клиентом оффлайн:

- Подъездные пути и парковка
- Фасад и входная группа
- Клиентская зона
- Условия для детей
- Наедине с собой (оценка WC)
- Превосходный путь Клиента оффлайн

Сервис первой линии:

- Общение по телефону
- Сотрудник первой линии
- Внешний вид персонала

Голос бизнеса —
специальная номинация
от Радио Business FM

Сопровождение Клиента

- Получение основной услуги
- Обратная связь
- Сервис курьерской доставки
- Программа лояльности

«Внутренний сервис»

Дополнительная номинация, оценивающая сервис для сотрудников компании.
Вводится с 2025 года

Сервис добрых дел

Дополнительная номинация для социальных некоммерческих проектов и общественных организаций, оценивающая сервис в отношении партнеров, меценатов, благотворителей и попечителей

- После церемонии участники получают обратную связь от экспертов премии
- Формируется календарь событий очных и онлайн
- Участникам рассказывают о типичных ошибках и зонах роста, о лучших практиках страны
- Сервис-разбор в рамках «Всемирного дня качества», наполнив секцию по сервису и другими выступлениями
- По запросу Правительства или активных региональных сообществ может быть организован выезд команды «СЕРВИС-СТРАНЫ»

Программа пост-конкурсного сопровождения направлена на непрерывное развитие сервисной культуры и формирование профессионального сообщества в сфере клиентского опыта.

Участники получают доступ к закрытой экспертной базе знаний и инструментам для совершенствования сервисных стандартов



Победители, участники и партнеры Премии становятся Амбассадорами



Программа способствует созданию устойчивого профессионального сообщества, где участники получают не только знания, но и практические инструменты для развития бизнеса.

Все активности доступны как в очном, так и в онлайн формате.

Деловые коллаборации:

Площадка для профессионального обмена между:

- Компаниями-лидерами клиентского сервиса
- Организациями с доказанной корпоративной культурой

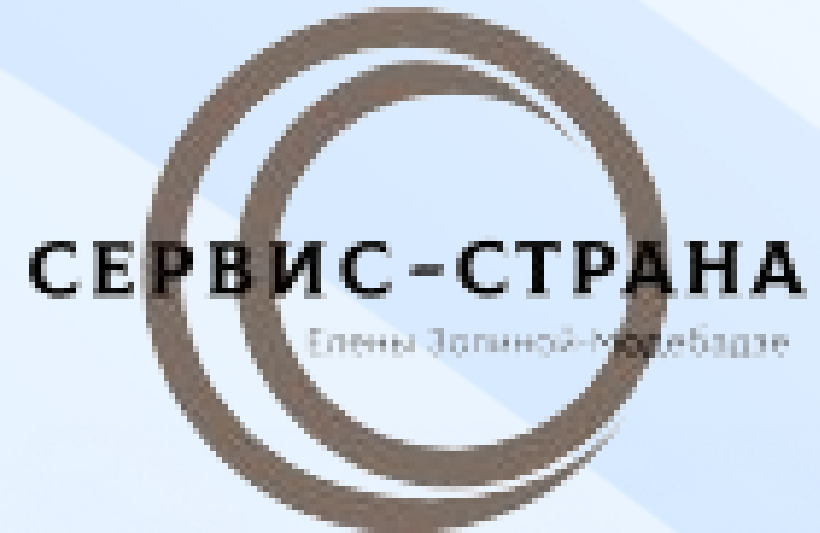
Механизмы сотрудничества:

- Кросс-отраслевые проекты
- Совместные инициативы
- Обмен лучшими практиками
- Персональные знакомства с топ-экспертами отрасли

Практические инструменты:

- Доступ к проверенным сервисным механикам
- Библиотека успешных кейсов
- Методические материалы с пошаговыми алгоритмами

10 ЛЕТ
РОС КАЧЕСТВО



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

Контакты

servisstrana@yandex.ru

+7 915 004 29 49

