



Управление клиентским сервисом.sa_МаркЛ

- 1) Что такое клиентский сервис?
- 2) Какое из следующих утверждений НЕ является компонентом системы клиентского сервиса?
- 3) Какая из следующих компаний внедрила комплексные программы лояльности и персонализированные предложения для клиентов?
- 4) Что такая сервисная стратегия?
- 5) Какой из элементов НЕ является частью сервисной стратегии?
- 6) Что включает в себя коммуникационная стратегия?
- 7) Почему современным потребителям важна быстрота реакции?
- 8) Что ожидает поколение Z от компаний?
- 9) Какие инструменты рекомендуется использовать на самом первом этапе аудита, если еще ничего не внедрено?
- 10) Что включает в себя метод "оценка 360 градусов"?
- 11) Какой пример компании из сферы общепита использует тайные покупки и анализ отзывов клиентов для аудита качества обслуживания?
- 12) Какой первый шаг необходимо предпринять для улучшения сервиса по результатам аудита?
- 13) Какой метод приоритизации задач делит их на категории: срочные и важные; срочные, но не важные; не срочные, но важные; не срочные, не важные?
- 14) Какой из методов вовлечения заинтересованных сторон позволяет получить качественные данные о предпочтениях клиентов?
- 15) Какой из этапов цикла разработки и внедрения стандартов включает в себя проведение тренингов для сотрудников?
- 16) Какой принцип отражает стандарт "Гарантия ответа на запросы клиентов в течение 24 часов"?



- 17) Какие ключевые качества должны быть у сервисно-ориентированных сотрудников?
- 18) Какой метод используется для оценки сильных и слабых сторон сервиса?
- 19) Какие методы обучения используются для развития ключевых компетенций среди сотрудников?
- 20) Какие навыки считаются мягкими в контексте сервисно-ориентированных сотрудников?
- 21) Какой метод обучения используется для имитации ситуаций обслуживания клиентов?
- 22) Какой инструмент используется для коротких ежедневных собраний для обсуждения текущих задач?
- 23) Какой из следующих KPI измеряет удовлетворенность клиентов предоставленным продуктом или услугой?
- 24) Какой инструмент помогает отслеживать взаимодействие с клиентами и измерять FCR и время реакции?
- 25) Кто в отделе управления качеством отвечает за стратегическое планирование и координацию работы отдела?
- 26) Какой тип лидерства по Адизесу фокусируется на соблюдении порядка, стандартов и процедур?
- 27) В какой квартал стратегического плана включена оптимизация процессов работы с обращениями и внедрение системы CRM?
- 28) Какой метод сбора обратной связи включает проведение глубинных бесед с клиентами?
- 29) Какой этап в создании плана непрерывных улучшений предполагает оценку важности и срочности задач?
- 30) Какой инструмент визуализации используется для визуального представления текущего состояния работы над проектом и разделения задач по статусам выполнения?