

Анализ «причина-следствие»
Компания: ООО «Бюро добрых услуг»
Проблема: Недовольство услугой
«Домашняя няня»

МАЙ 2007

СХЕМА ПРОЦЕССА

ЗАКАЗ



ВИЗИТ



ЗНАКОМСТВО С НЯНЯМИ



ТЕСТ ДЕНЬ



КОНТРАКТ



УСЛУГА



КОНТРОЛЬ

НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛУГАМИ АГЕНСТВА

ЗАКАЗ

<u>Достоинств заказа</u>	<u>Упаковка</u>
<u>Срочность исполнения</u>	<u>Восстановительная деятельность</u>

ВИЗИТ

<u>Персонал</u>	<u>Удобная работа</u>
<u>Дизайн</u>	<u>Наличие парковочного места</u>
<u>Благоустройство</u>	<u>Внутреннее убранство</u>
<u>Состояние оборудования</u>	<u>Место расположения</u>
<u>Оформление визитки</u>	

УСЛУГА

<u>Предоставление услуги</u>
<u>Умение найти решение проблемы клиента</u>
<u>Состояние используемой рабочей техники</u>

ЗНАКОМСТВО С НАМИ

<u>Воспитанность</u>	<u>Важный код</u>
<u>Дизайн</u>	<u>Скорость работы</u>
<u>Состояние оборудования</u>	<u>Манера поведения</u>
<u>Профессионализм</u>	<u>Скорость</u>
<u>Достоинство работы</u>	<u>Состояние оборудования</u>
<u>Скорость работы</u>	<u>Забота</u>



ТЕСТ ДЕНЬ

<u>Умение работать с детьми</u>
<u>Умение работать с родителями</u>
<u>Ценимые требования родителей</u>
<u>Достоинство работы с детьми</u>
<u>Упаковка</u>
<u>Помощь</u>
<u>Обучение</u>
<u>Забота</u>

КОНТРАКТ

<u>Наличие дополнительных услуг (например, Страхование)</u>
<u>Формулировка обязанностей</u>
<u>Определение ответственности</u>

КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

<u>Анкетирование клиентов</u>
<u>Супервайзинг внутри фирмы</u>
<u>Открытость результатам контроля</u>
<u>Восстановительная деятельность</u>

ЗВОНКАМ

Доступность связи

Линия занята

Срабатывает автоответчик

Некомпетентный администратор

ВИЗВИТ

Персонал

Внимание

Внешний вид

График работы

Наличие виртуального офиса

Внутреннее убранство

Ремонт

Состояние мебели

Техническое оснащение

Организованность офиса

Место расположения

ЗНАКОМСТВО С НЯНОЙ

Лексикон

Дикция

Словарный запас

Внешний вид

Профессионализм

Образование

Наличие рекомендаций

Наличие сертификатов

Здоровье

Манера поведения

ТЕСТ ДЕНЬ

Умение работать с детьми

Умение общаться (психология)

Технология ухода за детьми

Развлечение

Питание

Обучение

Здоровье

**Понимание
требований родителей**

КОНТРАКТ

**Наличие дополнительных
услуг (напр. Страхование)**

**Формулировка
обязанностей**

**Определение
ответственности**

УСЛУГА

Предоставление отчета няни

**Умение дать рекомендации
по воспитанию**

**Соответствие последующей
работы тестовому дню**

КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Анкетирование клиентов

Супервайзинг няни фирмой

Открытость результатов контроля

Возможность замены

Спасибо за внимание!

www.ismss.ru