

Человекоцентричный подход к внедрению НСИ* в регионах РФ

* Национальная социальная инициатива

Человекоцентричность
VS
клиентоориентированность

жизненная ситуация
≠
публичная услуга

Путь потребителя

до | во время | после

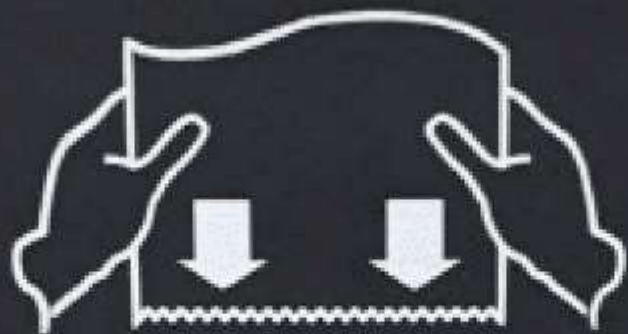
Любезное обращение
с людьми — это **только 20%**
хорошего обслуживания.



впечатление =
ожидание + опыт

Ожидание

идеал | реальность





80%

сотрудников кофейни сказали, что предоставили клиенту хороший сервис в соответствии со стандартами обслуживания и регламентами

ваш сервис в цифрах



8%

клиентов согласились с этим, назвав основной причиной неудовлетворённости отсутствие заботы со стороны персонала

ваш сервис в цифрах

95%

молча уходят,
если чем-то
не довольны

5%

дают обратную
связь о том, что
не понравилось

самая страшная формула

7/1/20

servicecheckSM

Key Value Indicators (KVI)

**ключевые ценностные
индикаторы**

Ценность

— это то, как потребитель воспринимает полученные им личные выгоды в обмен на деньги, время и эмоции, которые он затратил.

Сервисный дизайн

проектирование потребительского опыта и впечатлений клиента при его соприкосновении с компанией, её брендами, маркетингом, персоналом, сервисными локациями или со всем ЭТИМ ВМЕСТЕ ВЗЯТЫМ.

Сценарный подход к проектированию пользовательского опыта

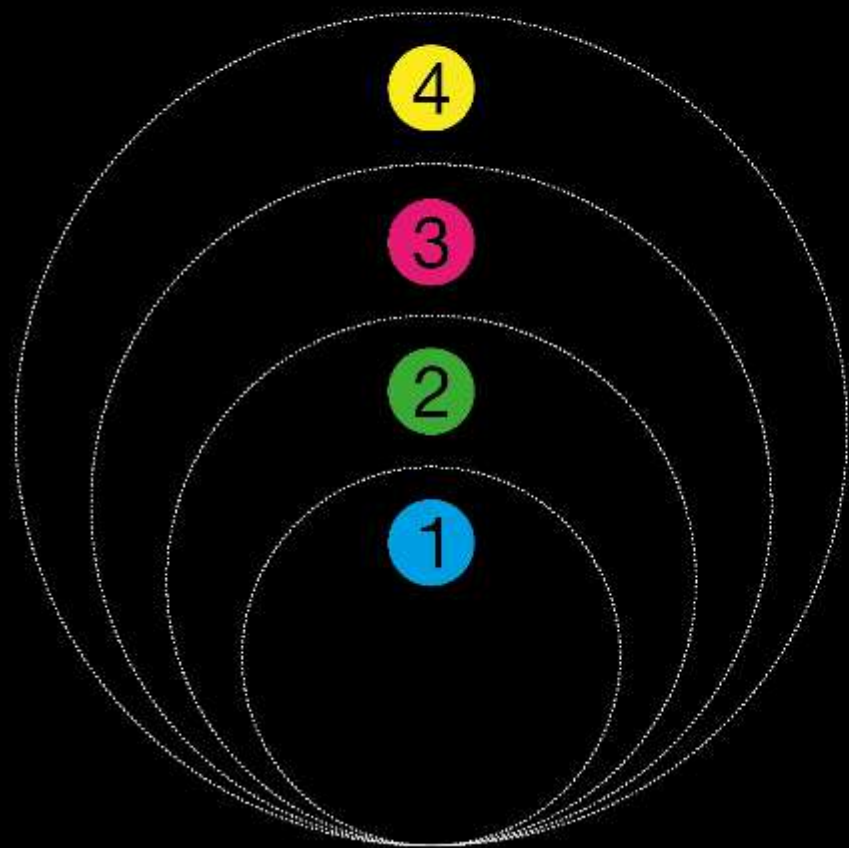
Вероятностное мышление

Что если..?

**Поведение потребителей
в отношении одного
и того же продукта
меняется при изменении
контекста**

**Один потребитель,
разные решения**

Четыре уровня дизайна услуг и сервиса



- 4 политики и стратегии
- 3 сервисных процессов
- 2 опыта и поведения
- 1 функций и свойств



service**check**SM

personas

персонаж | персона

собираемый образ потребителя
из целевой аудитории

personas

карта эмпатии

что думает
и чувствует?

что видит?

что слышит?

что говорит
и делает?

достижения?

боль?



Точка контакта

**точка взаимодействия
с конкретной потребностью
человека в конкретное время
и конкретном месте**

Матрица точек контакта

до

во время

после

онлайн | диджитал | офлайн

онлайн | диджитал | офлайн

онлайн | диджитал | офлайн

**контролируются
нами**

*сайт, информационные
материалы, персонал и т. д.*

**контролируются
каналами**

*интернет, СМИ,
реклама*


**контролируются
потребителями**

гаджеты, дом и т. д.

**контролируются
третьими лицами**

*партнеры, надзорные
органы, органы власти...*

ServiceBlueprint | Картирование сервисного процесса

Этапы оказания услуги/сервиса	до оказания услуги	во время оказания услуги	после оказания услуги
Время исполнения процессов <i>Timeline</i> ▶			
Путь потребителя <i>Customer Journey Map</i>	эмоциональные реакции		
Точки контакта с потребителем <i>Touchpoints Matrix</i>			
Действия/функции видимого персонала <i>On Stage на сцене</i>	линия взаимодействия с потребителем		
Действия/функции невидимого персонала <i>Back Stage за сценой</i>	линия внутреннего взаимодействия		
Поддержка <i>Регламенты, софт, CI/EM</i>			

Спасибо за внимание!