



Измерване на клиентското обслужване



Наблюдение КАЧЕСТВО

Подробни и задълбочени оценки с тайни клиенти

- Индивидуално разработени програми с до 750 отделни стандарта за качество за всеки аспект от клиентското възприятие.
- Инструмент за всеобхватно измерване на клиентското обслужване и възприятие.
- Сравнителни показатели за резултатите.



Наблюдение ПРОДАЖБИ

Застрахователната полица на вашия бюджет продажби.

Набор от инструменти, адаптирани да отговорят на вашите бизнес потребности, които измерват вашата ефективност при отговаряне на всякакви запитвания за продажби.



Наблюдение БРОШУРИ

Измерване на ефективността на телефонните запитвания, обаждания за доставка и проследяване

С извършени над двадесет и пет хиляди оценки, услугата съпоставя по сравнителни показатели всички отдели, разпращащи брошури или конферентни пакети.



Наблюдение WEB

Вашият сайт постига ли целите си?

Оценка на запитванията, отправени чрез собствения уебсайт на вашата компания, системата за резервации или отправени чрез трети страни.



Наблюдение МЕРОПРИЯТИЯ

Първите впечатления най-накрая

Развеждане и показване наоколо е вашият първи шанс да постигнете голям резултат с потенциални клиенти. Ние ще изготвим честен и професионален доклад за впечатленията, които добиват организаторите на мероприятия от вашия персонал.



Наблюдение РЕЗЕРВАЦИИ

По-висока ефективност: оптимална печалба

Измерете и подобрете уменията за преговаряне на вашия екип, за да постигнете максимален резултат от резервации.



ОДИТИРАНЕ

С нашата мярка от всеки ъгъл

Ние сме експерти в измерването и можем да извършим цялостен одит на всички аспекти на вашия бизнес, включително човешки ресурси, продажби, Закон за защита от дискриминация на хората с увреждания и Здраве и безопасност.



CrystalConsultant

Като използваме Програми за тайни клиенти и специално разработени инструменти за анализ на стандарта на обслужване в хотели и ресторанти, ние помагаме на клиентите да постигат отлични резултати в обслужването от години.

Ние сме специалисти в сферата на луксозните хотели и ресторанти, като всички наши партньори притежават практически хотелиерски опит на общи мениджърски и висши ръководни длъжности. Този опит гарантира, че нашите независими, проникателни и напълно обучени оценители ще съумеят както да разберат вашия бизнес, така и да се впишат в профила на вашия клиент.

Ние сме експерти по измерването. Не предлагаме последващо обучение. Това е вашата гаранция, че нашите доклади и препоръки ще бъдат честни и обективни.



1

Договаряне на стратегията

Ние ще разработим и проведем гъвкава, адаптирана за конкретния клиент оценителска програма.

2

Комуникация

Ще работим с вас и с вашия управленски екип, за да разработим и реализираме стратегията, да споделим и договорим желаните стандарти, към които екипът ще се стреми, за да постигне върховната цел на съвършенство в обслужването.



Пътуване към съвършеното обслужване

“Най-добрата реклама е качественият продукт”

3

Оценки Доклади

Предприемане на действия

Регулярни оценки, даващи ясна, точна и сбита информация. Включване на подробни статистически и описателни коментари, анализ на тенденциите и сравнителни показатели. Нашите доклади очертават както позитивното, така и негативното, за да ви предоставят информацията, необходима за предприемане на ефективни действия

4

Резултати и ползи

Качество и постоянство на клиентското обслужване.
Повече възможности за продажби.
Стандарти за качество.
Папка с доказателства.
Управление на резултатите на служителите.

5

Съвършенство в обслужването

Най-висшата цел на всяка организация, работеща в сферата на услугите.
"Надхвърляне на очакванията на клиента.

Ползи



Независимо, статистическо измерване и катализатор за подобряване на клиентското обслужване. Създаване на култура за подобряване.



Инициативен мениджмънт. Изолиране и докладване на въпроси като лично и приятелско отношение, обръщане към гостите с техните имена, ефективност на продажбите или социални умения са някои такива примери.



Заплащане според постиженията. Демонстриране и възнаграждаване на мениджърите за връзката между печалба и обслужване, две лица на една и съща монета.



Отговорност по отдели. Гарантиране, че надзорници и мениджъри разбират и изпълняват възложените им роли.



Сравнително съпоставяне на нивата на обслужване открай докрай. Сравнение на резултатите спрямо пакет от сходни критерии.



Максимално увеличение на всички дейности по продажби в хотелите. Средно един хотел разполага с 34 отделни възможности да продаде допълнителни услуги и да предостави превъзходно обслужване на един гост.



Вие изчетехте брошурата. Коя сега е следващата стъпка от пътуването?



Свържете се с нас и ще ви посетим, за да обсъдим вашите потребности и очаквания.



След това ще ви представим подробно предложение за вашия хотел.



Водещият партньор е този, който ще ви води в процеса на разработването и реализацията.



Водещият партньор ще се грижи за вашето обслужване след това, като той ще е единственото лице за контакт.



CrystalConsultant

Адрес: гр. Пловдив
0899175865





Адрес: гр. Пловдив, 0899175865