

Uslužni sistemi

Vrsta: Seminarski | Broj strana: 30 | Nivo: Fakultet za informatiku i informacione tehnologije, Novi Pazar

Sadržaj:

1. Izrade uslužnog plana.....	3
2. Kontrole usluge.....	5
3. Organizacija i određivanje primarnih nedostataka.....	6
4. Određivanje resenja.....	8
5. Cjelokupan proces za poboljšanje uspesnosti usluge.....	10
6. Razvijanje funkcije kvaliteta.....	14

Izrade uslužnog procesa

Naša rasprava o kritičnim slučajevima naglašava važnost temeljitog razumijevanja sustava pružanja usluge. U svrhu postizanja toga, postoje razne mogućnosti izrade procesa koje se razlikuju složenošću i usmjerenjem. Izrade uslužnog procesa pomažu davateljima usluge da si predoče uslužni sustav kao redosljed postupaka. 14 Slika 3. 2. prikazuje općeniti nacrt uslužnog procesa za boravak klijenta u hotelu Ritz-Carlton. Zaposlenici Ritz-Carltona djeluju unutar tri stadija usluge koji započinje "toplom dobrodošlicom" klijentu kada stiže, a završava "ljubaznim ispraćanjem" klijenta na odlasku.

U sredini je ciklus "predviđanja i spremnosti izvršavanja" potreba klijenta koji se ponavlja kroz cijelo vrijeme boravka klijenta. Ukoliko gost izrazi želju ili se požali, postoji potproces koji zaposlenici slijede. Bilo da se radi o kućanici ili menadžeru, zaposlenik koji je suočen s problemom klijenta preuzima na sebe obvezu da griješi. Zaposlenik ima na raspolaganju 2000 dolara kako bi riješio problem ili pritužbu.

Proces ponekad zahtijeva da zaposlenik napusti svoje uobičajene dužnosti kako bi isti tren smirio klijenta ili poduzeo daljnji korak u usluzi. Važan dio trećeg stadija redovito je dopunjavanje baze podataka o gostima podacima o tome kako su pritužbe riješene i koje su želje gosta. Kada gost idući put odsjedne u bilo kojem Ritz-Carlton hotelu, pretraži se ta baza podataka i koristi za pružanje personaliziranog uslužnog iskustva. Učinkovitost je procesa ono zbog čega se stvaraju legende u usluzi. Izvršni direktor jedne autokuće, koji je ujedno i naš prijatelj, nedavno je sudjelovao na konferenciji u Ritz-Carltonu u Dearbornu u Državi Michigan.

Kada je konferencija završila i direktor krenuo prema vješalici uzeti svoju sportsku jaknu, u kojoj su bili njegovi ključevi auta, shvatio je da je neki gost zabunom uzeo njegovu jaknu. S obzirom da je naš prijatelj živio blizu hotela, njegova je žena brzo došla s novim ključevima. Zaposlenica koja je radila blizu garderobe pobrinula se za ostalo. Zamolila je direktora mjere jakne i odmah zatim naručila novu jaknu, nadoknadila direktoru trošak izrade novih ključeva i pobrinula se da jakna bude dostavljena prema želji klijenta. Dva tjedna poslije, gost koji je zabunom uzeo direktorovu jaknu i ključeve vratio ih je natrag u hotel. Zaposlenica je nazvala direktora i pitala ga želi li da mu pošalje staru jaknu i ključeve kući. Na zahtjev direktora, zaposlenica je ključeve poslala poštom, a jaknu dala u Caritas. Izrade uslužnog procesa imaju nekoliko namjena. Pomoću njih je moguće prepoznati gdje je osmišljena usluga suvišna te ju je moguće pojednostaviti. Moguće je uočiti kako naučiti klijente da bolje iskoriste uslugu. Oni pomažu poduzećima da bolje razumiju razinu znanja i vještina koje su zaposlenicima nužne u pružanju usluge. I, vrlo važno, oni određuju "točke pogrešaka" u kojima su procesi pružanja usluge posebno osjetljivi. Slika 3.3. prikazuje nacrt uslužnog procesa automobilske kuće koji uključuje jedanaest određenih koraka. 15 Prvi je korak Dolazak Klijenta, drugi je korak

----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA SAJTU. -----

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com