

# Разработка и внедрение стандартов сервисного обслуживания. Services-book

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ



Отрасль  
**БАНКОВСКИЕ  
УСЛУГИ**



Продолжительность  
**9 МЕСЯЦЕВ**



Консалтинговый формат:  
**ДИАГНОСТИКА, ТРЕНИНГИ, РАБОЧИЕ СЕССИИ,  
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ, РАЗРАБОТКА, СУПЕРВИЗИЯ**

## **КЛИЕНТ:**

банк федерального уровня

## **ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СИТУАЦИЯ:**

компания ввела в линейку розничные банковские продукты, развивает направление продаж и клиенто-ориентированность у сотрудников банка

## **УЧАСТНИКИ:** 100 человек

>> Руководители и исполнители клиентских подразделений

## **РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ КЛИЕНТА:**

Разработаны стандарты сервиса, консолидированы лучшие практики -> повысилась удовлетворенность клиентов, увеличились продажи банковских продуктов. После «пилота» - масштабирование и применение стандартов в офисах обслуживания