

РАСХОЖДЕНИЯ В КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ



АЗИЯФИНАНС
ИНТЕГРАЦИОННЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

ЛЮДМИЛА АПРАКСИНА, МВА
УПРАВЛЯЮЩИЙ ПАРТНЕР КОНСАЛТИНГОВОЙ КОМПАНИИ ПОЛНОГО ЦИКЛА
АЗИЯФИНАНС



Услуги – смесь материальных и нематериальных элементов

В услугах степень важности неосязаемого элемента максимальна

Качество услуги сложно определить

Потребители не обладают знаниями, необходимыми для суждений о качестве

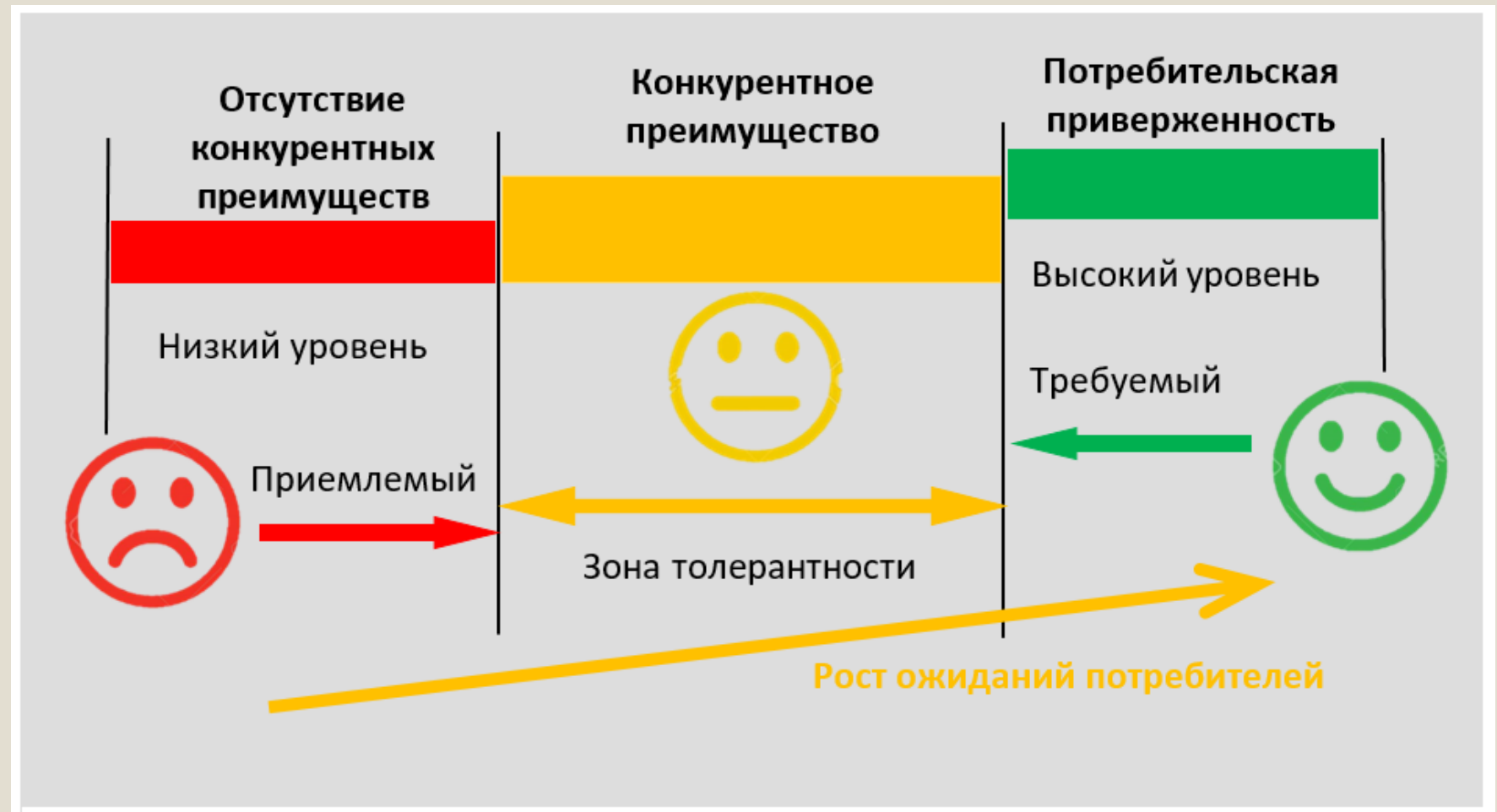
Впечатление от сервисного контакта с потребителем в процессе предоставления услуги - главный критерий оценки

Предварительно оценивается **ожидаемое качество** (маркетинг услуги), после потребления услуги – **полученное качество** (оценочность обратной связи максимальна рациональная деятельность)

ХАРАКТЕРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ УСЛУГ:

НЕОСЯЗАЕМОСТЬ
НЕОТДЕЛИМОСТЬ
НЕПОСТОЯНСТВО
НЕСОХРАНЯЕМОСТЬ
КОЛЕБАНИЯ СПРОСА

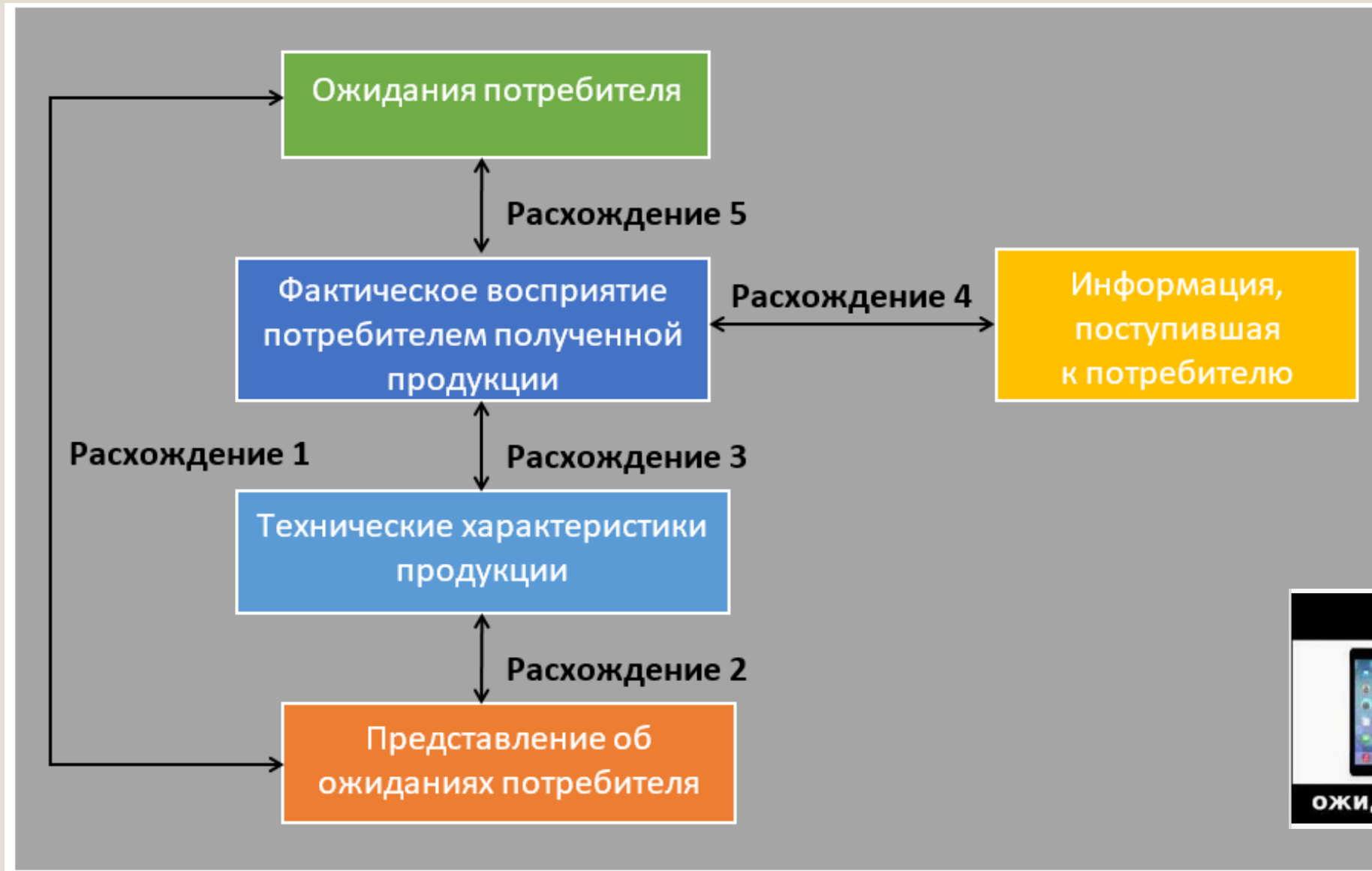
ВОСПРИЯТИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕМ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ИСХОДЯ ИЗ ОЖИДАНИЙ



На оценку влияет личный и полученный от других потребителей предыдущий опыт потребителя, рекомендации других пользователей, обещания продавца

Оценка определяет степень удовлетворенности потребителя услугой

МОДЕЛЬ РАСХОЖДЕНИЙ В ОТНОШЕНИИ К КАЧЕСТВУ (PARASURAMAN ET AL., 1985)



УПРАВЛЕНИЕ ОЖИДАНИЯМИ И ОПЫТОМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Потребителем высоко оценивается услуга быстро (незамедлительно) оказываемая высококвалифицированным специалистом с хорошим опытом, соответствующая индивидуальным требованиям, с максимальным персональным контактом

- Для тех кто оказывает сложные в восприятии услуги процесс может быть рутинным, клиент часто участвует в нем психологически, эмоционально и интеллектуально впервые
- Важная составляющая – доверие, обе стороны нуждаются в установлении и поддержании взаимного доверия, основанного на коммуникационном диалоге
- В процессе оказания услуги происходит взаимное обучение как потреблению так и оказанию услуг
- Важно организовать обслуживание с минимальными ожиданиями в очереди, особенно в живой, сделать ожидание максимально приятным
- Сокращают затраты времени и внимания размещения правил потребления услуги, напоминания, желательно иметь под рукой чек листы и готовые шаблоны
- Не стоит рассчитывать что потребитель будет все знать и помнить

СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ SERVQUAL (PARASURAMAN, ZEITHAML, BERRY, 1985)

- **материальные составляющие** (tangibles) – внешний вид физических объектов, ассоциируемых с услугой;
- **надежность** (reliability) – способность поставщика повторять услугу на том же уровне;
- **отзывчивость** (responsiveness) – скорость реакции поставщика на изменения потребностей потребителей, включая запросы, жалобы и т.п.;
- **общение** (communication) – ясность и полнота информации, предоставляемой потребителю;
- **доверие** (credibility) – способность поставщика услуги заслужить доверие и уважение;
- **безопасность** (security) – физическая безопасность потребителя и конфиденциальность информации, связанной с ним;
- **компетентность** (competence) – технический опыт поставщика в предоставлении услуги;
- **обходительность** (courtesy) – вежливость и внимательность в обращении с потребителем;
- **понимание** (understanding) – знание поставщиком потребностей потребителя;
- **доступность** (access) – доступность поставщика услуг (физическая или с помощью электронных средств связи)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ОЖИДАЮ ВАШИХ ВОПРОСОВ