



ПАО «ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ»

**Система контроля качества
обслуживания**



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ



ПАО «Пермэнергосбыт»

Гарантирующий поставщик электроэнергии на территории Пермского края.

В компании работает более 1000 сотрудников.

Территориально компания разделена на 10 отделений и Центральный офис, где размещен Аппарат Управления.



Компания работает с 2005 г. ,
предоставляя услуги:

- Заключение договоров с потребителями по предоставлению электроэнергии
- Осуществление расчета потребления электроэнергии
- Прием платежей за электроэнергию
- Продажа приборов учета электроэнергии

К 2015 г. Компания расширила свой функционал:

- Энергоаудит, энергосервис (согласно ФЗ №201 от 23.11.2009)
- Расширение ассортимента предлагаемой продукции (приборы учета воды, газа, трансформаторы, стабилизаторы, лампочки, светильники, кабель, щиты, цифровые телевизионные приставки)
- Расчет расхода электроэнергии на общедомовые нужды
- Внедрение современного программного обеспечения
- Внедрение единой системы снятия показаний с приборов учета ЭЭ

Увеличение функционала привело к необходимости стандартизации деятельности компании



В компании присутствуют регламентирующие документы

- Стандарт качества обслуживания клиентов
- Бизнес - процесс «Алгоритм работы с клиентом»
- Корпоративный дресс - код



Способы внедрения

- Отправка электронного формата документа всем сотрудникам
- Самостоятельное ознакомление со стандартами работы
- Размещение информационных ресурсов на корпоративном портале компании
- Использование материалов в корпоративных тренингах Компании
- Обсуждения с сотрудниками на внутренних собраниях руководителями
- Знакомство новых сотрудников с документами на вводном обучении



Для повышения качества обслуживания потребителей в 2013 г. был внедрен **АУДИТ работы сотрудников**



Выделение основных составляющих качества работы сотрудника с потребителем



Значимость параметров определена по шкале от 1-3



Согласование с линейными руководителями и утверждение параметров оценки качества работы сотрудника



Систематическое проведение аудита всех участков компании –
1 р в 3 месяца.
Формат проведения без предупреждения.

Показатель оценки качества формируется из оценки работы всех сотрудников участка

Результат оценки фиксируется в процентном соотношении от максимально возможного результата.



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

Пример чек-листа

Сотрудники				
Кол-во клиентов				
Вопрос	выполнение	Возможные баллы	Полученные баллы	примечание
СТАНДАРТЫ работы				
Соблюдение стандарта внешнего вида (именной бейдж, блузки белого цвета, светлых тонов; шейный платок и значок, имя специалиста на стойке)	Да Нет	1 0		
При общении с клиентом смотреть на клиента; поддерживать зрительный контакт; При необходимости подробного объяснения информации встать с рабочего места и объяснить клиенту	Да Нет	1 0		
Соблюдение распорядка дня и графика работы, перерывов	Да Нет	1 0		
Рабочее место сотрудника, чистота порядок, соответствие рабочего места стандарту	Да Нет	1 0		
Размещение информации на стойках, окна кассы в соответствии со стандартом	Да Нет	1 0		
Обеспечение визитками компании с контактной информацией (телефоны, электронная почта, сайт) всех стоек	Да Нет	1 0		
Хранение документов в соответствии с правилами архивации	Да Нет	1 0		
Соблюдение стандартов общения, поведения с сотрудниками	Да Нет	1 0		
Контроль и обновление информации на стенде для клиентов	Да Нет	1 0		
Соблюдение РМ компании	Да Нет	3 0		
Комментирование собственных действий - для понимания клиентом что делает специалист, что от него требуется	Да Нет	3 0		
Грамотное уточнение потребности клиента при необходимости- дополнительные вопросы, анализ документов, проявление заинтересованности в вопросах клиента	Да Нет	3 0		
Квалифицированный ответ клиенту в рамках своих полномочий - подробное объяснение алгоритма действий клиента	Да Нет	3 0		
Оперативный поиск информации в базе данных, грамотная работа с программой ПК	Да Нет	3 0		
Предоставление актуальной информации клиентам (Нормативные акты, информация о компании, порядок оплаты...)	Да Нет	3 0		
Точное перенаправление потребности клиента ответственному сотруднику, если вопрос не в рамках компетенции. Предложение варианта действий клиенту. Контроль решения вопроса.	Да Нет	1 0		
Выдача информационных листовок в соответствии с потребностью клиентов (как передавать показания...)	Да Нет	1 0		
Работа с эмоциями клиентов				
Отсутствие элементов спора, негативной реакции на запросы клиента	Да Нет	3 0		
Грамотная реакция на эмоции клиента, приемы снижения агрессии, предложение вариантов решения ситуации	Да Нет	3 0		

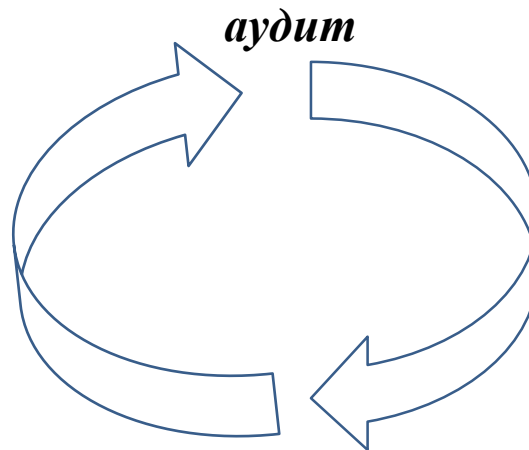


РЕЗУЛЬТАТЫ АУДИТА

заполняются в текущий день и отправляются соответствующим руководителям для проведения анализа работы сотрудников

На основании результатов аудита разрабатываются корректирующие мероприятия по повышению качества обслуживания, осуществляется планирование обучения сотрудников, планирование деятельности участка по повышению эффективности и качества работы

корректирующие мероприятия



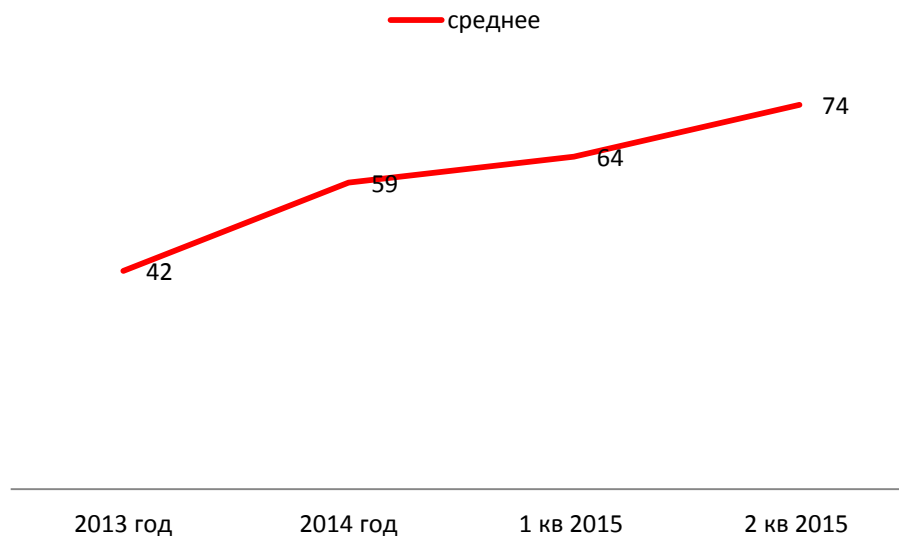
ознакомление с результатами



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

Динамика показателя качество обслуживания в КОМПАНИИ

В период с 2013 г до 2015 показатель качество обслуживания в компании
изменился с 42% до 74%.



Проект действует с 2013 г. на постоянной основе.



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

Качество обслуживания в косвенных цифровых показателях

Количество претензий **2013 - 2015** (по качеству обслуживания)

↓ 30%

Среднее время обслуживания потребителя (по данным системы электронная очередь,

		2014	2015
MI	среднее время обслуживания		
	1 квартал	12	7
	2 квартал	7	7
	3 квартал	7	6
	4 квартал	7	6

Объем продаж дополнительных товаров и услуг (мес.) **2013-2015**

↑ 56%



- Включение параметра качество обслуживания в систему КРІ сотрудников
- Внедрение NPS (индекс удовлетворенности обслуживанием) потребителей компании
- Проведение конкурса среди отделений компании по показателю «Качественный сервис»
- Проведение «Тайного покупателя»