

**Ефремова Марина Викторовна**

студентка

Научный руководитель

**Асланова Ирина Владимировна**

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный технический университет»

г. Новосибирск, Новосибирская область

## **ПОВЫШЕНИЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ КОМПАНИИ**

*Аннотация:* реалии сегодняшней конкурентной среды таковы, что компаниям уже недостаточно просто создавать качественный продукт, чтобы сохранить лояльность потребителя. Потребительский опыт сегодня – чуть ли не единственный дифференциатор, который позволяет добиться долгосрочного сотрудничества с клиентом. Целью исследования является повышение клиентоориентированности компании на основе изучения управления запросами потребителей на российском рынке.

*Ключевые слова:* клиентоориентированность, управление запросами потребителей, техподдержка.

Клиентоориентированность предприятия в современном бизнесе обуславливает способность организации извлекать дополнительную прибыль за счет глубокого понимания и эффективного удовлетворения потребности клиентов [2].

Рассмотрим процессы управления запросами потребителей [2]:

а) анализ требований, относящийся к предоставляемым услугам. Этот анализ должен проводиться до принятия организацией обязательства предоставлять услуги потребителю;

б) определение и осуществление эффективных мер по поддержанию связи с потребителями, касающиеся:

- информации о продукции;
- выполнение запросов;

в) осуществление обратной связи от потребителей, включая жалобы потребителей;

г) удовлетворение потребителей, проведение мониторинга информации касающейся восприятием потребителя выполнения компанией его требований.

Без оптимизации работы с запросами потребителей невозможно управлять ими. Необходимо выбрать эффективный и экономичный способ по управлению заявками клиентов. Несмотря на то, что существуют разные способы фиксации и выполнения запросов на обслуживание, для повышения общего качества и эффективности обслуживания важно привести такие запросы к единому стандарту [3].

Сейчас, компании много ресурсов вкладывают в работу техподдержки. Проанализировав опыт работы техподдержки российских компаний, можно обозначить следующие пункты, позволяющие реализовывать грамотное управление запросами потребителей:

1. Опыт высококвалифицированных сотрудников, выполняющих однотипные задачи, позволяет дать оценку и срок выполнения этих задач, разработать чек-листы по бизнес-процессам и распространить логику работы для всей компании.

2. Прохождение контроля качества реализации услуг помогает сотрудникам быть нацеленными на лучшие результаты компании.

3. Поддержание строго установленных регламентов компании, размещения информации на сайте компании для повышения доверия клиентов. Например, взятие на работу сертифицированных в той или иной сфере сотрудников.

Техподдержка позволяет потребителю получить за короткий срок ответ на его вопрос или решить проблему, поэтому компаниям необходимо вкладывать ресурсы в ее развитие. Это позволит развивать и совершенствовать клиентскую базу.

Для результативной и эффективной работы с претензиями рекомендуется соблюдение руководящих принципов [4]:

- организации следует иметь активную приверженность определению и внедрению процесса работы с претензиями;
- организации следует обеспечить наличие достаточных ресурсов и их предназначенность для работы с претензиями, а также результативное и эффективное управление ими;
- процесс работы с претензиями следует довести до сведения потребителей, персонала и иных соответствующих сторон;
- организации следует принять подход, ориентированный на потребителя, в отношении работы с претензиями и быть открытой для обратной связи;
- повышенную результативность и эффективность процесса работы с претензиями следует определить как неизменную цель организации.

### ***Список литературы***

1. С потребителем «на ты». – М.: Центр изучения потребительского опыта, 2019. – С. 68.
2. Муратов Р.Р. Разработка системы взаимоотношений с потребителями на основе концепции клиентоориентированности / Р.Р. Муратов, А.А. Фролова, И.И. Фролова // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2016. – №5 (15). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razrabotka-sistemy-vzaimootnosheniy-s-potrebiteleyami-na-osnove-kontseptsii-klientoorientirovannosti>
3. Готовы к работе с ITSM на высокой скорости? URL: <https://www.atlassian.com/ru/itsm/service-request-management> (дата обращения: 10.03.2022)/
4. ГОСТ Р ИСО 10002–2020 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях: дата введения 2021–04–01 / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. – изд. официальное. – М.: Стандартинформ, 2020.