

УДК 338.46

Методы стандартизации в сфере продажного и послепродажного сервиса.

Автор: Андреев М.А., место учебы – Университет ИТМО г. Санкт-Петербург
Научный руководитель – Доктор экономических наук, профессор. Василёнок В.Л. –
Университет ИТМО г. Санкт-Петербург

Сервисная деятельность занимает значительную сферу общественных отношений, связанных с предоставлением различных видов услуг, их разработкой и производством. Основным способом повышения качества услуг и конкурентных преимуществ компании на рынке, является создание стандартов сервиса. Единые стандарты сервиса обеспечивают одинаковый - системный подход к потребителю и к качеству продукции.

Цель данной работы: Рассмотреть основные методы стандартизации сервиса.

В процессе работы рассматривались такие методы как: SERVQUAL, PDCA.

Метод «SERVQUAL» нашел широкое применение внутри сферы услуг с целью понимания особенностей восприятия целевой аудитории касаясь её потребностей в сервисе, а также с целью измерения качества услуг, предоставляемых самой организацией. Кроме того, данная модель может быть использована и для понимания особенностей восприятия сотрудников организации касаясь качества предлагаемых сервисных услуг, чтобы понять, как их можно улучшить.

Деминга (Deming Cycle, круг качества) – это постоянный круг регулирования усовершенствования продукта и производственных процессов, оптимизации отдельных единиц и объектов. Этот круг часто называют циклом PDCA. PDCA цикл (Plan-Do-Check-Act): планирование – осуществление – проверка – претворение в жизнь) является широко распространенным методом непрерывного улучшения качества.

В работе были рассмотрены методы стандартизации сервиса. Применение стандартов качества послепродажного обслуживания, правильно реализованный стандарт позволяет организации увеличить доходы от услуг

послепродажного обслуживания, повысить лояльность потребителей за счет роста качества услуг, оптимизировать затраты и увеличить долю рынка.

Андреев М.А.

Подпись

Василёнок В.Л.

Подпись