

ללוטם מגוון פתרונות מערכתיים ליצירה ושיפור חווית השירות:

## מדידת שירות

הדור הבא של מדדי השרות המותאמים לאסטרטגיה הארגונית.



הנחיית תהליכים ייחודיים  
סדנאות לשיפור התקשורת  
במפגש עם הלקוח



## ניהול איכות וחווית שירות (מיקור חוץ)

כאשר מדובר במהלכים ארגוניים רחבים (גיבוש/ שינוי תפיסה ואסטרטגיית שירות, גיבוש SLA, הקמת יחידת איכות שירות, התמקצעות מוקד שירות) אנו מציעים להציב **מומחה בתחום**, המזוהה עם הארגון ופועל בשגרת היום יום הארגונית.

## מיפוי מסלול חווית הלקוח

-Customer Journey Mapping

מתודולוגיה הרואה בלקוח אמצעי מרכזי לשיקוף תהליכי השירות הפנים ארגוניים. מאפשר לאתר כשלים ולטפל בהם מזווית הראייה של הלקוח ולא רק של הארגון.

## תוכנית קולו של הלקוח

-Voice of the Customer

תהליך מעמיק לבחינת ציפיות ותחושות, עמדות והעדפות, צרכים ורצונות של לקוחות לגבי השירות שהם מקבלים מהארגון.

## פיתוח מנהלי שירות

המעבר שבין נותן שירות מעולה, למנהל שירות כזה.



## חשוב לנו להגיד ש:

- שירות הוא מקצוע – אנו מציעים בית מקצועי למגוון נושאים בניהול השירות
- ששרות איכותי מחייב השקעה ומשאבים לאורך זמן
- הבסיס לשיפור השירות הוא ניהול שירות מבוסס נתונים
- השירות משתלב בתשתיות הניהול והעבודה השוטפות והינו חלק בלתי נפרד מכל פעילויות הארגון