

ללוטם מגוון פתרונות מערכתיים ליצירה ושיפור חווית השירות:

מדידת שירות

הדור הבא של מדדי השירות 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
- ששירות 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