

Слайд 1

Уважаемый Председатель и уважаемые члены ГЭК. Вашему вниманию предлагается дипломная работа на тему – ТЕМА.

Слайд 2

Так как, в настоящее время качеству продукции (работ, услуг) уделяется огромное значение в любой сфере деятельности. Высокий уровень качества продукции (работ, услуг) повышает их конкурентоспособность, а также увеличивает степень доверия и удовлетворенности потребителей (пользователей). Если говорить о рынке почтовых услуг, то важную роль здесь играет не только качество самих услуг, но и качество их предоставления – качество обслуживания. Повышение качества обслуживания в сфере почтовой связи является одной из самых главных на сегодняшний день проблем. В связи с этим решение задач, связанных с разработкой методов оценки показателей качества обслуживания, в сфере почтовой связи является, безусловно, актуальным.

Слайд 3

Цель исследования - рассмотреть качества оказания услуг почтовой связи, а также управление выявленными несоответствиями в объектах почтовой связи. Задачи исследования представлены на слайде.

Слайд 4

Неотделимость процесса оказания услуг почтовой связи от процесса ее потребления предъявляет высокие требования к качеству работы почтовой связи. Даже незначительные упущения в работе одного работника, участка, цеха, объекта или организации почтовой связи могут нанести непоправимый ущерб пользователю услугами почтовой связи. Для оценки качества работы почтовой связи используются следующие показатели: качество обслуживания пользователей и качество услуг почтовой связи.

Слайд 5

В каждом отделении почтовой связи во всех филиалах Почты России действуют единые Стандарты качества клиентского сервиса. Внедрение Стандартов позволяет нам предоставлять одинаково качественный сервис в каждом нашем отделении. Стандарты качества описывают весь процесс общения с клиентом от момента обращения в отделение почтовой связи до момента прощания с ним, определяя ключевые правила и принципы обслуживания клиентов на Почте

России. Показатели качества обслуживания имеют особую важность в сфере почтовой связи, которая обеспечивает предоставление социально значимых услуг. Повышение качества обслуживания на почте признается одной из актуальных задач. Документ закрепляет Стандарты внешнего вида сотрудника, рабочего места и клиентского зала. Большое внимание уделяется вежливому и внимательному отношению к клиенту. Также в соответствии со Стандартами работники не имеют права отвлекаться во время обслуживания клиента или отказывать в обслуживании клиенту, обратившемуся в отделение в рабочее время незадолго за закрытия. В 2022 году стандарты клиентского сервиса были дополнены и состоят из 11 базовых стандартов.

Слайд 6

Требования нормативной, законодательной и технологической документации регламентируют деятельность предприятия по обеспечению стабильных, конкурентоспособных и качественных услуг почтовой связи. Контроль технологической дисциплины проводится с целью предупреждения возможных нарушений технологического процесса предоставления услуг, уменьшения производственного брака, повышения качества обслуживания, предупреждения производственного травматизма, уменьшения расходов на производство. Контроль соблюдения технологической дисциплины позволяет получить уверенность в том, что применяемый технологический процесс обеспечивает обслуживание потребителей услуг почтовой связи и предоставление услуг, соответствующее ожиданиям потребителей и требованиям документов контроля. Основными условиями, обеспечивающими технологическую дисциплину, являются те, что отображены на слайде.

Слайд 7

Обслуживание высокого качества является одной из самых важных задач предприятия сферы услуг. От качества обслуживания напрямую зависит настроение, впечатление о предприятии, удовлетворенность клиентов услугой. Предприятие с высококачественным обслуживанием будет обеспечено хорошими отзывами и рекомендациями, что позволит привлечь новых клиентов и расширить базу постоянных, а, следовательно, повысить прибыльность и конкурентоспособность предприятия. Наиболее популярной социальной сетью в России является «ВКонтакте». Посредством создания группы в «ВКонтакте» АО «Почта России» сможет решить следующие задачи, отображенные на слайде.

Слайд 8

Таким образом, АО «Почта России» необходимо провести комплекс мероприятий по повышению качества обслуживания за счет:

- использования современных каналов продвижения и обратной связи;
- внедрения системы мониторинга качества обслуживания;
- повышения эффективности использования основных фондов предприятия;
- механизации производственных процессов по обработке материальных потоков почты.

Слайд 9

Предварительная запись доступна клиентам на сайте WWW.ПОЧТА.RU на странице «Поиск отделений» и в мобильном приложении. Сервис доступен для клиентов – физических лиц на все виды услуг, интервал для записи одного клиента равен 15 минутам. Проведенное исследование теоретических аспектов и оценки качества обслуживания позволяет сделать следующие выводы:

- многообразие существующих подходов оценки качества требует разработки эффективных и корректных методов, опирающихся на более современные аппараты вычислений, основанных на единых принципах, и определения адекватных критериев и показателей качества.
- в связи с реализацией политики обеспечения социальных приоритетов и возрастающей роли качества обслуживания в целом, возрастают требования к организации управления в этой сфере. Критерием совершенствования управления в сфере оказания услуг является уровень удовлетворения многообразных потребностей людей в нужных им услугах.

С целью сохранности сплоченной работы коллектива и поддержанием соответствующего уровня требований потребителей услуг необходимо осуществлять планирование, организацию, стимулирование, регулирование и контроль всех подразделений компании.

Слайд 10

Таким образом, Цель работы достигнута. Спасибо за внимание!