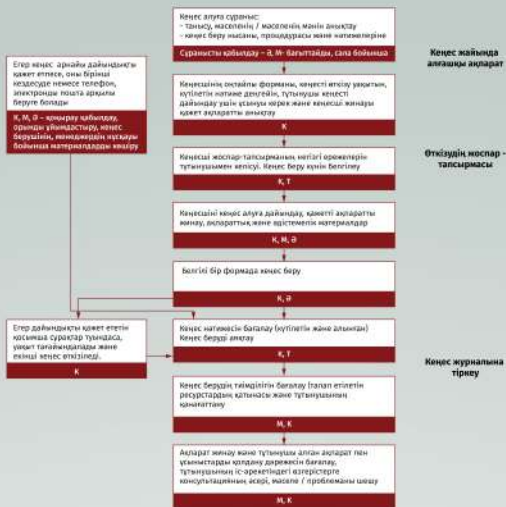


«БІР ТЕРЕЗЕ» ҚАҒИДАТЫ БОЙЫНША АЗАМАТТЫҚ ОРТАЛЫҚТАРДЫҢ КЕҢЕС БЕРУ ҚЫЗМЕТТЕРІ

Шартты белгілер:
М - менеджер, үйлестіру және бақылау функцияларын орындайды, кеңесші ретінде де қызмет ете алады;
К - кеңесші;
Ә - ақпарат (қажет болған жағдайда немесе бұл функцияларды кеңесші орындайды);
Т - тұтынушы.

КЕҢЕСТІ ДАЙЫНДАУ, ӨТКІЗУ, БАҒАЛАУ ҮРДСІНІҢ СЫЗБАСЫ



- | | | |
|--|---|--|
| | Міндеттері: Тұтынушыдан кеңес алу туралы сұранысты қабылдайды - кеңес алу қажет болатын сұрасты / мәселені анықтайды және кеңес берудің осы түрін жүргізуге жауапты менеджерге немесе кеңесшіге ақпарат береді. | 1
Кезең |
| | Егер тұтынушы ҰЕУ-ға қырырау шалса немесе келсе - Міндеттері: өтініш берушіні маманмен бағасына тіркелді (қайта азыркысын кездесу - деректерді тексеру), тұтынушыдан шықарылған мәселе / проблема, күтілетін деңгей, кеңес беру нысаны, күні және орны туралы негізгі ақпаратты жинайды.
Мерзімдері: 5-10 минут ішінде | 2а
Кезеңі |
| | Егер тұтынушыдан өтініш электронды пошта арқылы түссе - Міндеттері: тұтынушыға электрондық поштаға жібереді немесе телефонмен байланысу арқылы ақпарат жинау / нақтылау, кеңес беру нысаны, күні және орны туралы негізгі ақпаратты жинау және / немесе нақтылайды.
Мерзімдері: 1 күн ішінде | 26
Кезеңі |
| | Егер кеңес алу үшін дайындық қажет болмаса - Міндеттері: телефон арқылы немесе ұяым желісінде кеңес алады, егер желісің уақыт болса, 10-2 кезеңмен қарамыз.
Мерзімдері: 20 минуттан 2 сағатқа дейін Әрі қарай 5 кезеңді қарамыз | 3а-а
Кезеңі |
| | Егер консультант кеңес алуға дайындалуы керек болса - Міндеттері: тұтынушымен кездесу уақыты, орны, нысаны, күтілетін нәтиже, тұтынушы ұсынған жерек ақпаратпен келіседі қажет болған жағдайда қажет уақытта, материалдық шығындарды келісу жағдайында менеджермен келіседі.
Мерзімдері: 15-20 минут
Негіз: жоспар-талпырма | 3а-б
Кезеңі |
| | Егер кеңес тұтынушының жеке қатысуын қажет етпесе - Міндеттері: желіден тыс немесе желі рәсімінде кеңес береді, оның ішінде (қажет болған жағдайда) материалға
Мерзімдері: 2 күннен бір аптаға дейін
Әрі қарай 5 кезеңді қарамыз | 36-а
Кезеңі |
| | Егер кеңес тұтынушының жеке қатысуын қажет етсе - Міндеттері: тұтынушымен кездесу уақыты, орны, нысаны, күтілетін нәтиже, тұтынушы ұсынған қорек ақпаратпен келіседі.
Мерзімдері: 2 күнге дейін
Негіз: жоспар-талпырма | 36-а
Кезеңі |
| | Міндеттері: қолданыстағы жоспар-талпырмаға және жоспарланған тәртіпке сәйкес кеңес жүргізеді.
Мерзімдері: 20 минуттан 2 сағатқа дейін
Соңылу: кеңес өкілетін орнына дайынды, қажетті материалдарды көшіруді Кеңес немесе өкілі мүзге асыра алады (егер ондай қызметкер болса).
Келіссіз ұяым желісінде де, тұтынушы аумағында да жүргізілуі мүмкін (жергілікті кеңес беру). | 4
Кезеңі |
| | Міндеттері: кеңес соңында тұтынушымен бірге оның барысы мен кеңес нәтижелеріне қанағаттанушылығын бағалайды.
Мерзімдері: кеңестің соңы 5-10 минутында | 5
Кезеңі |
| | Егер тұтынушы кеңес нәтижелеріне қанағаттанса - Міндеттері: тұтынушының кеңестер мен ұяым құжатын жақсартуға қандай да бір тілегі / ұсынысы бар-жоғын біледі, кеңес беруді аяқтайды, кеңес беру журналына жазыды.
Мерзімдері: 5-10 минут бойы
8 кезеңді қарамыз | 6а
Кезеңі |
| | Егер тұтынушы кеңес нәтижелеріне қанағаттанбаса - Міндеттері: қанағаттанбау себептерін және тұтынушының кеңестерді нағашылары тексеруі біледі.
Мерзімдері: 5-10 минут бойы | 6б
Кезеңі |
| | Міндеттері: қосымша консультациялар жүргізеді (кәсіпті тұтынушының сұрағынмен / проблемасының ерешелігі мен күрделілігіне және берілген ақпарат көлеміне байланысты анықталады)
Өткізу мерзімі: алдыңғы консультациядан кейін 3 күннен көшіктірей немесе тұтынушымен жеке кездесу бойынша | 7
Кезең |
| | Міндеттері: кеңес берудің тиімділігі бағалайды; қажетті ресурстардың қатынасы мен тұтынушының қанағаттану деңгейі - мәселе / проблеманың шешілу дәрежесі
Мерзімі: кеңес алғаннан кейін 1 ай ішінде | 8
Кезең |
| | Егер кеңес тиімді болса - Міндеттері: басқа кеңесшілерді оқыту және оларға кеңес беру кезінде кеңестің сәтті өту факторларын
Егер кеңес тиімсіз болса - Міндеттері: тиімсіздіктің себептерін анықтайды, келешекте кеңестер тиімділігін арттыру бойынша қадамдар жасайды - кеңесшілерді қосымша оқыту, ақпараттың қарастырылу ресурстарды кеңейту, қажеттіліктерді анықтау процестерін жетілдіру және басқа да қадамдар жасайды | 9а
Кезеңі
9б
Кезеңі |
| | Міндеттері: олар ақпарат жинайды және тұтынушы кеңес барысында алынған ақпарат пен ұсыныстарды қанағатты пайдаланады, кеңесті тұтынушының (с-арамындағы) өзгерістерге асерін және мәселені / проблеманы шешуді бағалайды
Мерзімдері: консультациядан кейін 1-3 ай ішінде, қажет болған жағдайда - алты айға дейін | 10
Кезең |
| | Міндеттері: жүргізіліп жатқан кеңестер ҰЕУ қосымшасына қажеттіліктері тұтынушылардың ақпарат топыры үшін өкілетті болып табылатын мәселелер туралы маманмен бағасына жазылады.
Өткізу мерзімі: үнемі кеңес соңында. | 11
Кезең |