

ОПИСАНИЕ СЕМИНАРА

Технология закладки клиентоориентированных процессов и услуг

1.1 Цели семинара

- Изучить пошаговую методику закладки процессов и услуг, ориентированных на ценности клиентов

1.2 Описание семинара

Некоторые компании обладают уникальными компетенциями, но не могут донести их ценность до своих клиентов. Другие компании не видят своих клиентов, поэтому их предложение оказывается невостребованным на рынке.

Для тех и других мы предлагаем ориентировать предприятие на производство такой продукции и предоставление таких услуг, за которые клиент готов платить.

В ходе семинара мы вас научим:

- Определять, что имеет реальную ценность для ваших клиентов
- Формировать такие продукты и услуги, которые представляют ценность для ваших клиентов
- Выстраивать внутренние процессы предприятия таким образом, чтобы все предприятие работало на достижение клиентских ценностей

Методика, которая будет предложена на семинаре, является элементом Русской Школы Предпринимательства. Суть Русской Школы Предпринимательства – выстроить предприятие таким образом, чтобы оно кормило и одновременно было делом по душе (служило достижению личных целей его хозяина). Русская Школа Предпринимательства для тех, кто жаждет стать настоящим хозяином собственной жизни, обрести себя, свою силу и свободу, сделать свои мечты – своей жизнью.

Русская Школа Предпринимательства вобрала в себя лучшие практики устройства российских предприятий с дореволюционных времен по сегодняшний день. Также в методике учтен положительный опыт внедрения зарубежных бизнес-подходов на российской почве. В частности японского Кайдзен, американского TQM, европейского ISO серии 9000.

1.3 Для кого предназначен семинар

Семинар предназначен для владельцев своего дела, генеральных директоров, управленцев всех уровней, а также руководителей проектов по осуществлению организационных преобразований.

1.4 Программа семинара

Таблица 1 (день 1) Методика закладки процессов и услуг, ориентированных на ценности клиентов

Время	Длительность	События
10:00 – 10:30	30м.	Вводная беседа
10:30 – 12:00	1ч.30м.	Деловая игра: Имитация работы предприятия (до ориентации процессов и услуг на ценности клиентов)
12:00 – 12:15	15м.	Перерыв на чай
12:15 – 14:15	2ч.	Лекция: Понятие клиентоориентации (как устроено предприятие, ориентированное на клиентов). Понятие ценностей клиента. Методика выделения клиентских ценностей <i>Практика: Определение ценностей клиентов для игрового предприятия</i>
14:15 – 15:15	1ч.	Обед
15:15 – 17:15	2ч.	Лекция: Понятие процессного подхода (как устроено предприятие, использующее процессный подход). Понятие потока достижения ценности. Методика разработки карты потока достижения ценностей <i>Практика: Разработка карт потоков достижения ценностей для игрового предприятия</i>
17:15 – 17:30	15м.	Перерыв на чай
17:30 – 19:00	1ч.30м.	Лекция: Методика выделения процессов и услуг, ориентированных на ценности клиентов <i>Практика: Построение (для игрового предприятия) карты процессов, ориентированных на ценности клиентов. Определение услуг, ориентированных на ценности клиентов</i>
19:00 – 19:30	30м.	Подведение итогов семинара

Название документа:	С_Описание_ЗакладкаКлиентоориентированныхПроцессовИУслуг_v1.0.doc		ФИО	Дата	стр. 2 из 2
		Автор идеи	Л.В. Кухарева	18.03.09	
		Начальное создание	Л.В. Кухарева	18.03.09	
Последняя редакция	Л.В. Кухарева	23.03.09			
Версия:	1.0	Утвержден			