
PARTRONAT NAD WYZWANIEM OBJĘŁA FIRMA LET'S DELIVER

WYZWANIE:

Na miejsce na czas - wyzwania miejskich dostawców.

Mimo naszych usilnych starań w szybkiej realizacji dostaw. Zdarza nam się, mieć finalnie do czynienia z klientem niezadowolonym z obsługi, który składa reklamację. Przyczyny takiej sytuacji, są bardzo różne (od czynnika ludzkiego – po atmosferyczne). Wypracuj unikatowy standard obsługi klienta, który będzie dostosowany do bardzo szerokiej grupy klientów, o różnych potrzebach. A może uda się Tobie zaplanować jakieś profilaktyczne działania, które pomogą chociaż trochę zmniejszyć załagodzić sytuację z klientem.

OPIS MERYTORYCZNY:

Jesteś strasznie głodny, zaraz zbliża się pora twojego snu. Jutro musisz przystąpić do realizacji swoich codziennych zadań (szkoła, praca, treningi itp.), więc ważne jest abyś był wyspany. Jednak nie zaśniesz, póki czegoś nie zjesz.

Dzwonisz. Zamawiasz. Wiesz, że za jakieś 40 minut twój brzuch będzie zapełniony ciepłym, fajnym jedzeniem. Jesteś szczęśliwy.

Mija 40 minut... a tu nic. Czekasz...

Mija kolejne 20 minut... brzuch już się obkurcza z głodu. A ty czekasz...

Sprawdzasz apkę, widzisz, że jedzenie będzie za 5 minut u Ciebie. Czekasz...

Minęło 5 minut. Stoisz już na wycieraczce, przebierasz nogami i nic. Dostawcy nie widać...

Hura! Po 20 minutach wpada dostawca! (ty już powinieneś akurat spać, ale co tam...) jesteś mega głodny, nie sprawdzasz co jest w środku, płacisz i lecisz zajądać się posiłkiem.

Otwierasz, hmmm?? to nie to co zamawiałeś, ale jesteś głodny więc jesz. Szkoda tylko, że dodatkowo jedzenie jest zimne...

Jesteś wciekły, wchodzisz na stronę restauracji i piszesz krok po kroku jakie nieszczęście Ciebie spotkało. Wstawiasz jedną gwiazdkę, jesteś zły i idziesz spać.



Ty po długim czasie oczekiwania, kiedy orientujesz się, że to nie Twoje zamówienie i w dodatku zimne...;{

Zastanówcie się nad problemem, czego zabrakło w tej sytuacji klientowi. Kto jakie powinien podjąć kroki. Czego Wy byście oczekiwali będąc „głodnym i złym Kowalskim”. Co można zaproponować, aby uniknąć takiej sytuacji. A co zrobić jak już wydarzy się to najgorsze i traficie na reklamację? Wcielcie się w rolę klienta i zastanówcie jakie byłyby Wasze oczekiwania, po takich przejściach, jakich doświadczył wyżej opisany klient?

ROZWAŻCIE TO:

Może warto, żebyście sami spróbowali w godzinach szczytu zamówić jedzenie z restauracji, która jest na drugim końcu miasta? Zobaczycie wtedy z jakimi problemami po drodze możecie się spotkać? A może wszystko pójdzie zgodnie z planem i to Wam również pomoże ukierunkować się na dobre standardy obsługi klienta?

Pamiętajcie, że na rynku dostawców miejskich zabiegamy właśnie o takich „Kowalskich” – wysoka satysfakcja klienta jest kluczowym składnikiem dobrego biznesu!

OGRANICZENIA:

Mierząc się z problemem i przygotowując Waszą propozycję jego rozwiązania skupcie się na elementach takich, jak:

- Opis projektu – na czym projekt polega i jaki problem rozwiązuje, wartości projektu
- Odbiorcy projektu – do kogo projekt jest kierowany, segmenty, relacje z klientami
- Struktura zespołu – opis członków zespołu i podział prac
- Opis zadań w projekcie z uwzględnieniem harmonogramu
- Budżet projektu – struktura kosztów i przychodów
- Inne elementy, które mogą wpłynąć na ocenę projektu [patrz „Karta oceny”]

Wykorzystajcie wiedzę, jaką zdobędziecie analizując model biznesowy Canvas.

POZNAJCIE PARTNERA MERYTORYCZNEGO WYZWANIA:

<http://lets-deliver.pl/>



POWODZENIA!