



Комплексная система обучения сервису бренда Dostaевский



Dostaevskiy — фудтех бренд
родом из Санкт-Петербурга.
Работаем в формате dark kitchen.

Готовим и доставляем 24/7
в Москве, Московской области,
Санкт-Петербурге, Ленинградской
области, Новосибирске, Сочи,
Краснодаре и Ярославле.

900 000

лояльных клиентов

60

производств

2500+

сотрудников

24/7

режим работы производств

7

городов

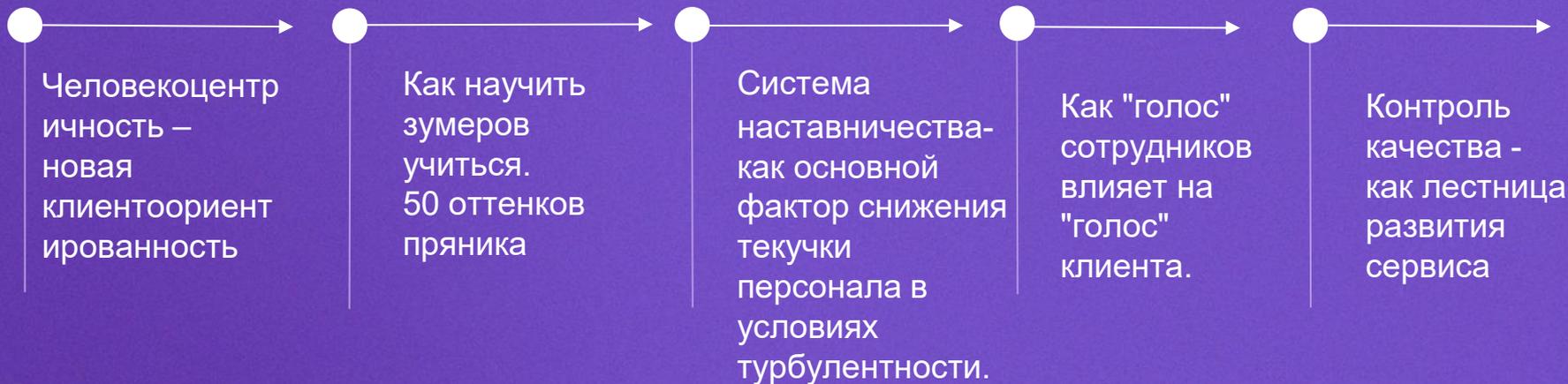


Татьяна Лобода

**18+ лет в клиентском
сервисе**

**10+ лет строю сервис
в Dostaевском**

Структура выступления



Реалии рынков



- За последние годы рынок еды в России рос в рублях главным образом за счёт инфляции.

Фудтех — одна из самых быстрорастущих сфер:

- В 2024 году выручка крупнейших российских FoodTech-компаний превысила 1,3 трлн руб. (+69% год к году).

- В 2024 году рынок доставки готовой еды превысил 500 млрд руб., в 2025 ожидается более 600 млрд руб. (+20–25% за год).

- На данный момент рынок сильно замедлился из-за роста популярности кулинарии, и перехода в ситуативный клиентский паттерн



**Человекоцентричность - новая
клиентоориентированность**

Клиентоориентированность



Бренд

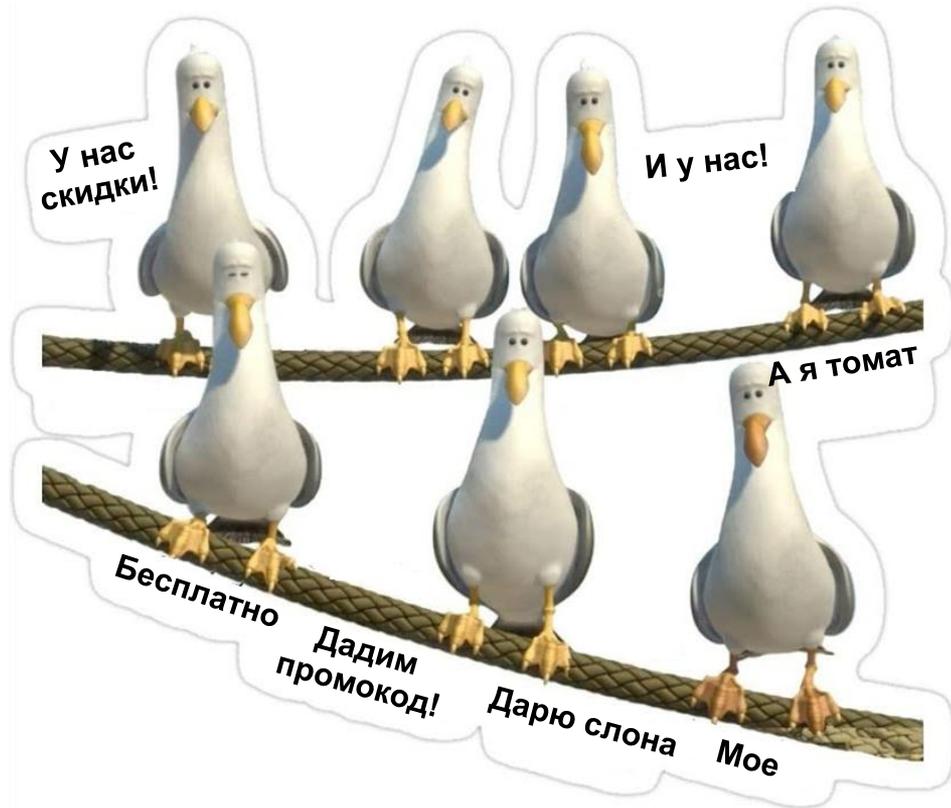
Клиент

Клиентоориентированность

Клиент - цель для брендов



Иди к нам,
у нас
печеньки!



Риски потребительского экстремизма:

1. Финансовые потери
2. Репутационный ущерб
3. Проверки со стороны надзорных органов
4. Выгорание персонала



Клиент стал требовательнее



МЫ ПРОСИЛИ С ПЕППЕРОНИ!

ТЫ ЗАБЫЛ ПРО ПИРОГ

А где бонус?

Дайте
промокод!

Клиент всегда
прав!

Что говорят сотрудники?



Я устаааал



Вы в курсе, что нельзя просто
не выйти на смену?

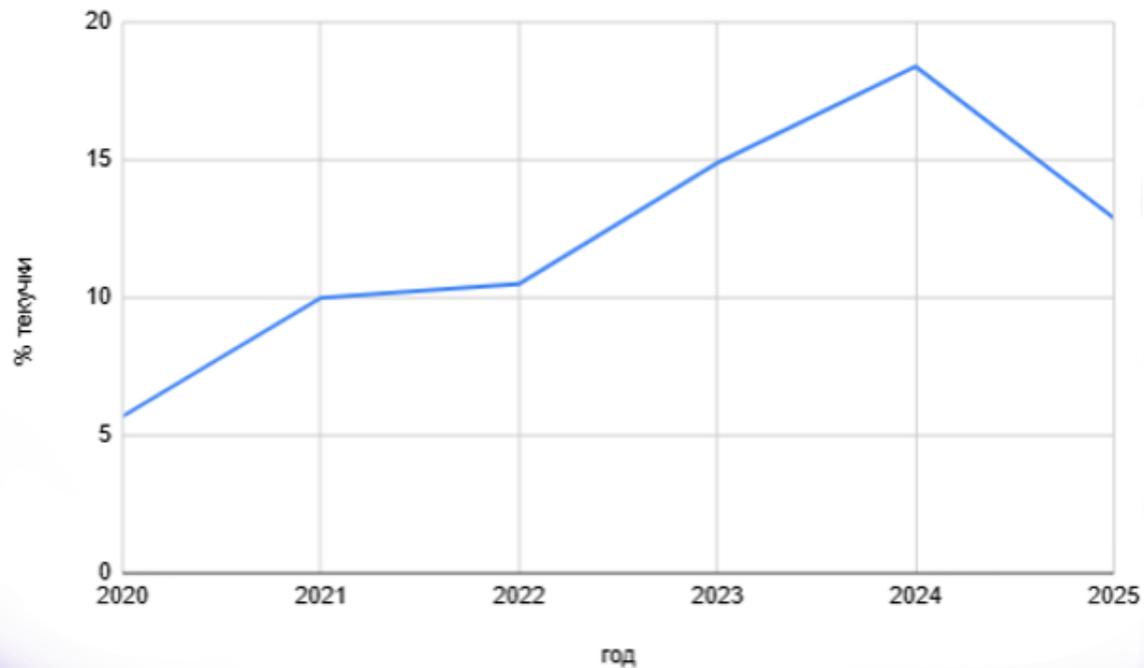


У меня ващет есть
личная жизнь!





Текучка персонала





**Клиент не
всегда прав**

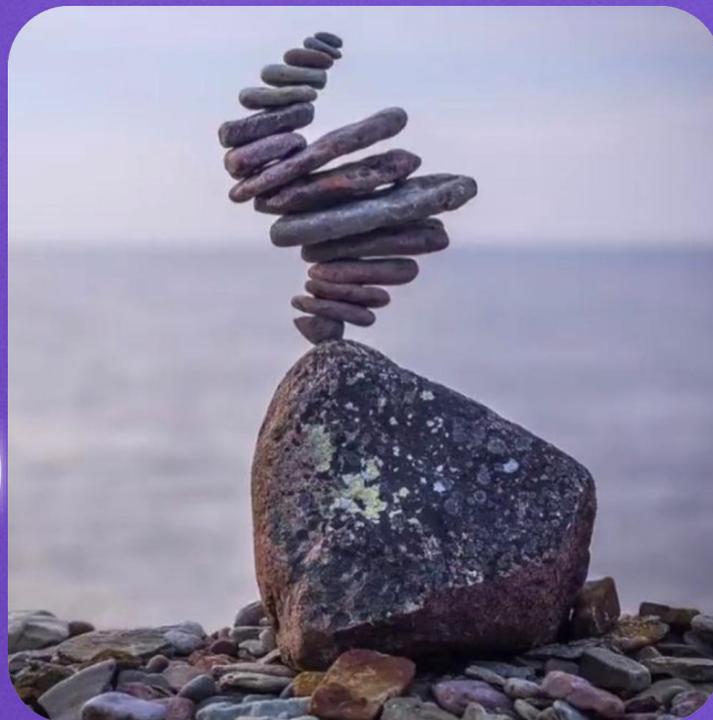


**Клиент не
всегда прав**



Здоровые взаимоотношения

Взаимоотношения
с клиентом - это не
служение



учитываются
интересы всех
сторон

... это всегда про
баланс

Гуманистические ценности

Человек сотрудник



Человек клиент

- ♥ Ценность личности
- ♥ Эмпатия и понимание
- ♥ Поддержка и развитие
- ♥ Уважение к потребностям и правам
- ♥ Достижение целей
- ♥ Благоприятная среда для развития

Для сотрудника

- ✦ Возможность развиваться
- ✦ Гибкие графики
- ✦ Омниканальность
- ✦ Отсутствие скриптов и шаблонов
- ✦ Свобода в принятии решений
- ✦ Развивающая обратная связь высокого качества
- ✦ Постоянная поддержка в процессе
- ✦ Влияние на изменения
- ✦ Корпоративная жизнь и неформальное общение
- ✦ Взаимодействие на равных
- ✦ Доступные форматы обучений



Для клиента

- ✦ Быстрое решение вопросов в одной точке контакта
- ✦ Сервис с человеческим лицом
- ✦ Коммуникация в режиме мессенджера
- ✦ Мультиканальность
- ✦ Удобный интерфейс
- ✦ Выполнение обещаний
- ✦ Понятные процессы
- ✦ Качественная продукция
- ✦ Нешаблонный подход к клиенту

Впечатления = Ожидания - Реальность

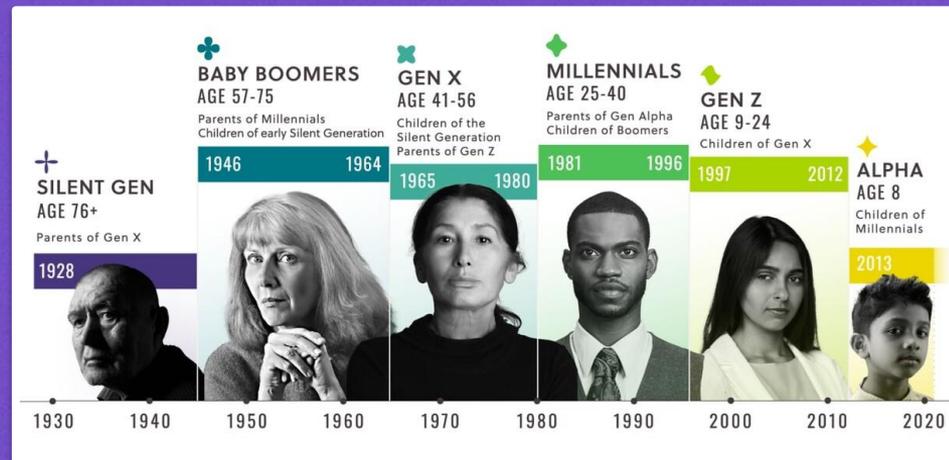
Теория Поколений

Суть теории в том, что каждое поколение социализируется в различных общественных, политических и экономических условиях, и они формируют свои ценности

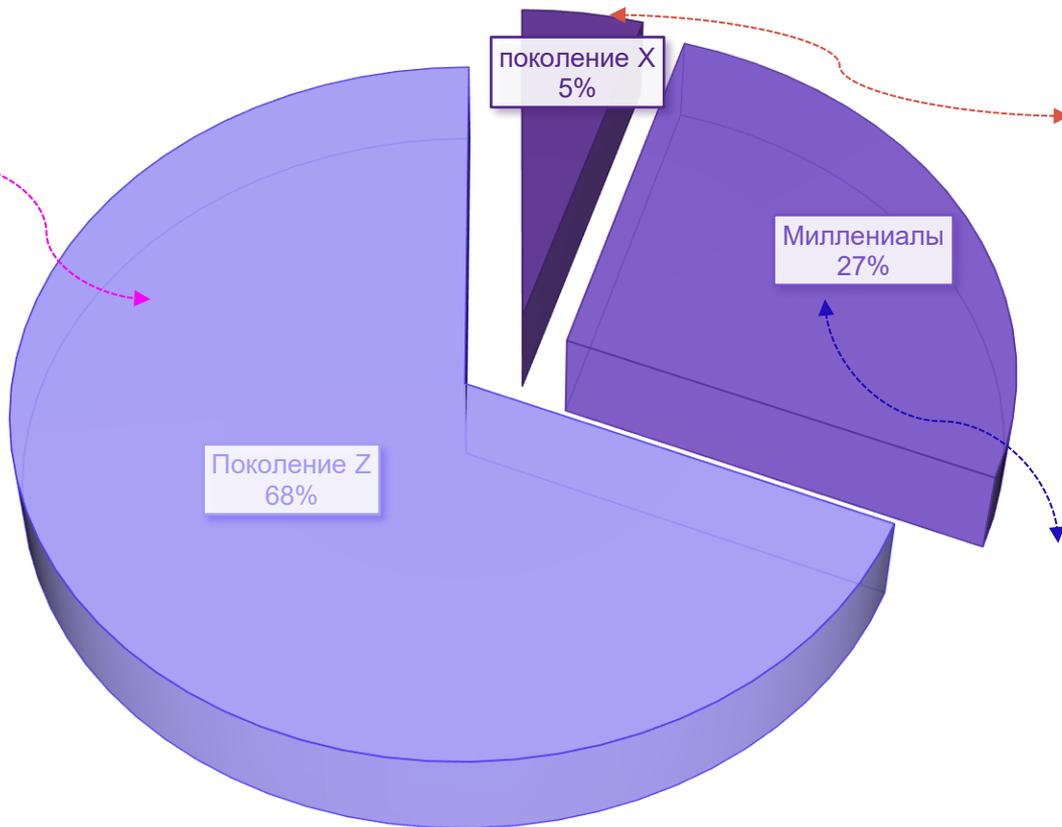


Уильям
Штраус

Нил
Хау



Распределение поколений в Dostaевском



Поколение X

Характерные черты:

- Трудоголизм
- Высокий уровень дисциплины
- Готовность к изменениям
- Способность к конкуренции
- Профессиональный рост
- Экономичность
- Легко переносят рутину
- скрывают эмоции
- Здоровье- символ работоспособности
- Готовы работать в разных направлениях
- Хорошие наставники

Как воспринимают сервис:

- Ожидания: умеренная скорость обслуживания, качественный продукт, рациональное решение проблемы
- Предпочтения: Онлайн-сервисы, но с возможностью личного взаимодействия при необходимости

Как обучать:

- Оффлайн формат
- Документальное сопровождение
- Высокий уровень самостоятельности



Годы рождения. 1965-1980

Возраст сейчас 45 – 60 лет

Поколение Y Миллениалы

Характерные черты:

- Амбициозность
- Командный дух
- Технологическая грамотность
- Свобода интересов
- Нестандартные подходы к решениям
- Желание получать много и быстро
- Огромная потребность в новых знаниях
- Легко общаются в сети, но сложнее в жизни
- Важно выражать эмоции
- Важно получать обратную связь

Как воспринимают сервис:

- Ожидания: Персонализированный сервис, быстрый и удобный доступ к информации, широкий выбор, возможность выбора каналов коммуникации
- Предпочтения: онлайн-сервисы, соц.сети, персонализированные рекомендации, мобильные приложения

Как обучать:

- Использование современных технологий
- Возможность не только обучаться, но и обучать
- Критично важна положительная мотивация
- Быстрые и точечные обучения



Годы рождения: 1981-1995

Возраст сейчас 30 – 44 лет

Поколение Z Зумеры

Характерные черты:

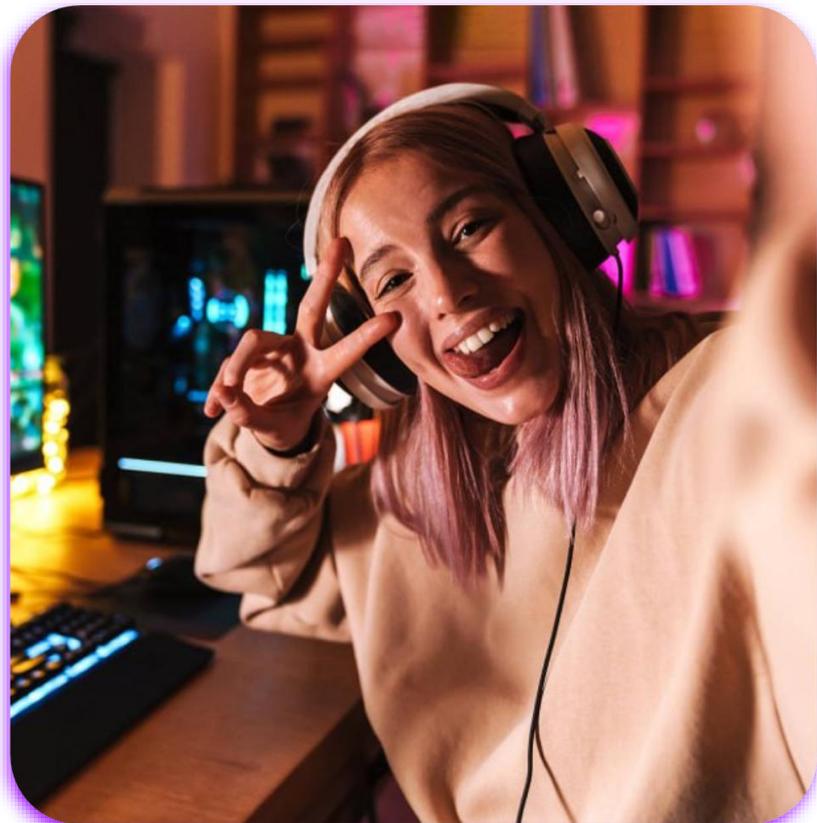
- Инфантилизм
- Ранняя самостоятельность
- Цифровое общение в приоритете
- Клиповое мышление
- Ответственность только за себя
- Ставка на свою уникальность
- Отстаивают свои интересы
- Высокая технологичность
- СДВГ
- Готовы тратить большие деньги на развитие

Как воспринимают сервис:

- Ожидания: Быстрая и эффективная помощь, персонализированный сервис, мгновенная обратная связь, удобство онлайн-каналов
- Предпочтения: Соц.сети, мессенджеры, онлайн-магазины, мультимедийные форматы, интерес к новым технологиям

Как обучать:

- Интерактивные взаимодействия онлайн
- Мультиканальность
- Не затянутые во времени уроки
- Способны самостоятельно находить информацию в альтернативных источниках



Годы рождения: 1995- 2010

Возраст сейчас 15-29 лет

- 
- **Зумеры:** к 2025 году их будет в среднем уже 27% рабочей силы.
 - **Эмоциональные качели:** 56% работников в РФ признаются в выгорании; у 61% — постоянная усталость
 - **Ненасытные ожидания:** 72% зумеров уйдут из компании без гибкого графика; 77% ставят work-life balance на первое место.



50 оттенков пряника

Или как научить зумеров учиться

Что важно

- Старые подходы не работают
- Важна регулярная обратная связь
- Скорость и четкость в процессах
- Бонусы и яркая подача информации
- Общаться вживую- только в крайнем случае
- СДВГ
- Work-Life-balance





ДОСТОЕВСКИЙ

В работе важно

- отсутствие строгой иерархии
- понимание миссии и ценностей сервиса
- самореализация
- возможность влиять
- работа = хобби
- отсутствие рамок в организации рабочего процесса



ПОНАЕХАЛИ:
расширились до 5 городов



ДОСТОЕВСКИЙ

В работе важно

- отсутствие строгой иерархии
- понимание миссии и ценностей сервиса
- самореализация
- возможность влиять
- работа = хобби
- отсутствие рамок в организации рабочего процесса



Страхи

- не достаточно успешен в своем направлении
- несогласованное вторжение в личное пространство
- монотонность
- напористый и агрессивный стиль общения





ДОСТА ЕВСКИЙ

В работе важно

- отсутствие строгой иерархии
- понимание миссии и ценностей сервиса
- самореализация
- возможность влиять
- работа = хобби
- отсутствие рамок в организации рабочего процесса



Возможные трудности

- не ищут подход в разных ситуациях
- гиперактивны
- не доверяют опыту других
- не выстраивают прочных связей в жизни и с работодателем
- эгоцентризм
- клиповое мышление
- запоминают не саму информацию, а способ ее поиска
- импульсивны



Страхи

- не достаточно успешен в своем направлении
- несогласованное вторжение в личное пространство
- монотонность
- напористый и агрессивный стиль общения





В работе важно

- отсутствие строгой иерархии
- понимание миссии и ценностей сервиса
- самореализация
- возможность влиять
- работа = хобби
- отсутствие рамок в организации рабочего процесса



Мотиваторы

- высокая цель- возможность менять мир
- похвала за успехи
- возможность внешнего обучения
- корпоративные группы для общения и развития
- отношение как к равному
- системы наставничества и менторства



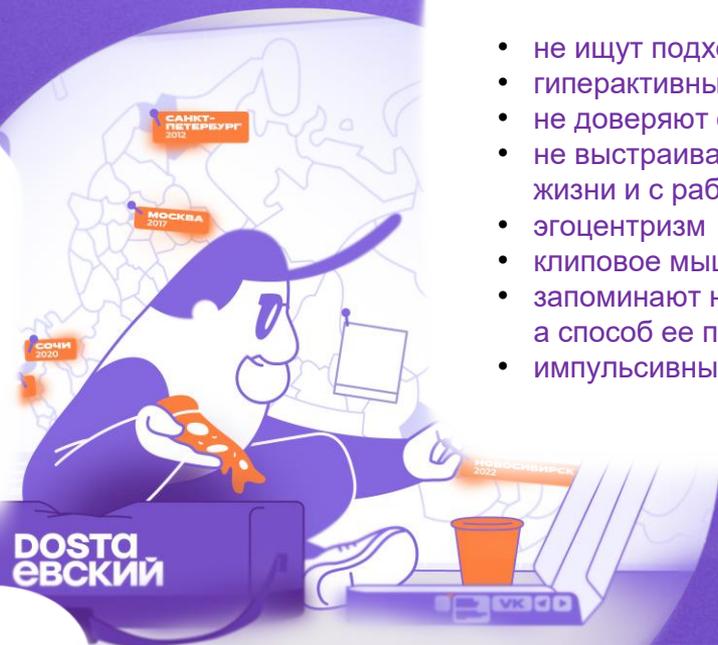
Возможные трудности

- не ищут подход в разных ситуациях
- гиперактивны
- не доверяют опыту других
- не выстраивают прочных связей в жизни и с работодателем
- эгоцентризм
- клиповое мышление
- запоминают не саму информацию, а способ ее поиска
- импульсивны



Страхи

- не достаточно успешен в своем направлении
- несогласованное вторжение в личное пространство
- монотонность
- напористый и агрессивный стиль общения



Форматы обучений

Интерактивный лист адаптации

Оффлайн-обучение для смелых и миллениалов

Онлайн-обучение для всех

Интерактивные методички с картинками и мигалками

База знаний и Тг-каналы с полезной информацией

Наставник и специалист по обучению в прямом контакте



**Учим сотрудников думать,
Принимать решения и нести
За них ответственность**

Полезные статьи для работы

с Mat Достоевского



Meow 🐾

Молокосодержащий продукт

🐾 Сыр или не сыр, вот в чем вопрос 🗨

В этой статье будет описано:

- 👉 какова вероятность найти настоящий сыр
- 👉 что такое "массовая доля жира"
- 👉 так почему мы не используем настоящий сыр

Работа с клиентом

🐾 Пальмовое масло - зло?

🐾 Нам не стыдно потому, что не за что

с Mat Достоевского



Meow 🐾

Все про рыбу лосось

🐾 Семга - это лосось, как помидор - это ягода 🗨

В этой статье будет описано:

- 👉 Кто такие лососевые
- 👉 Теша и прожилки норма для рыбов?
- 👉 Хорошая рыбка, плохая рыбка

Работа с клиентом

🐾 Свежая или слабой соли?

🐾 А как же 🐾🐾🐾

- 🗨 Полная статья в комментариях к посту
- 🗨 Вопрос по статье - пиши в комментариях
- 🗨 "Заказать" тему нового обсуждения или предложить сложную ситуацию в дискуссию - пиши
- 🌟 Виктория Волкинд 🌟

с Mat Достоевского



Meow 🐾

Dsrk kitchen и рестораны

🐾 В темноте, да не в обиде 🗨

В этой статье будет описано:

- 👉 В чем основная разница
- 👉 Кто такие ОКВЭД и тсс код?
- 👉 Чому каждая кухня на отдельное ООО?

Работа с клиентом:

- 🐾 В смысле вы не можете назвать адрес?
- 🐾 Я просто хочу прийти и забрать заказ сам

- 🗨 Полная статья в комментариях к посту
- 🗨 Вопрос по статье - пиши в комментариях
- 🗨 "Заказать" тему нового обсуждения или предложить сложную ситуацию в дискуссию - пиши
- 🌟 Виктория Волкинд 🌟

Чат – флудилка



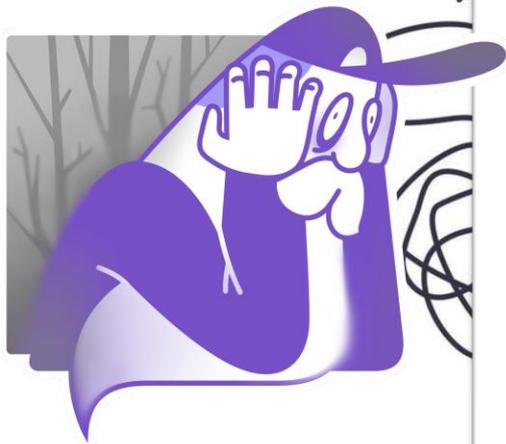


Система наставничества

Как основной фактор снижения текучки персонала в условиях турбулентности

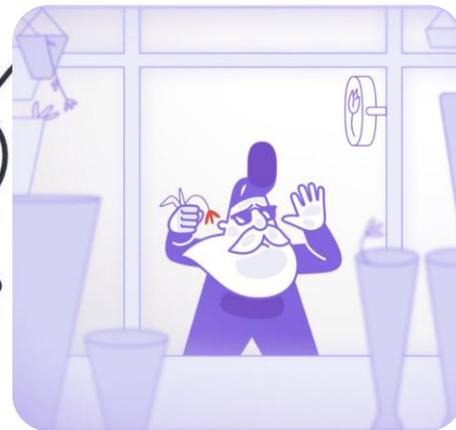
Адаптация раньше

Новые сотрудники



- 🤔 Новые сотрудники собираются в стайки, пребывая в шоке
- 🤔 Про “старых” опытных сотрудников часто забывают, предоставлены сами себе, нет ОС
- 🤔 Навык прививается методом “захочет работать - выплывет”
- 👉 Итог: высокая текучка коллектива и выгорание сотрудников

Старенькие сотрудники

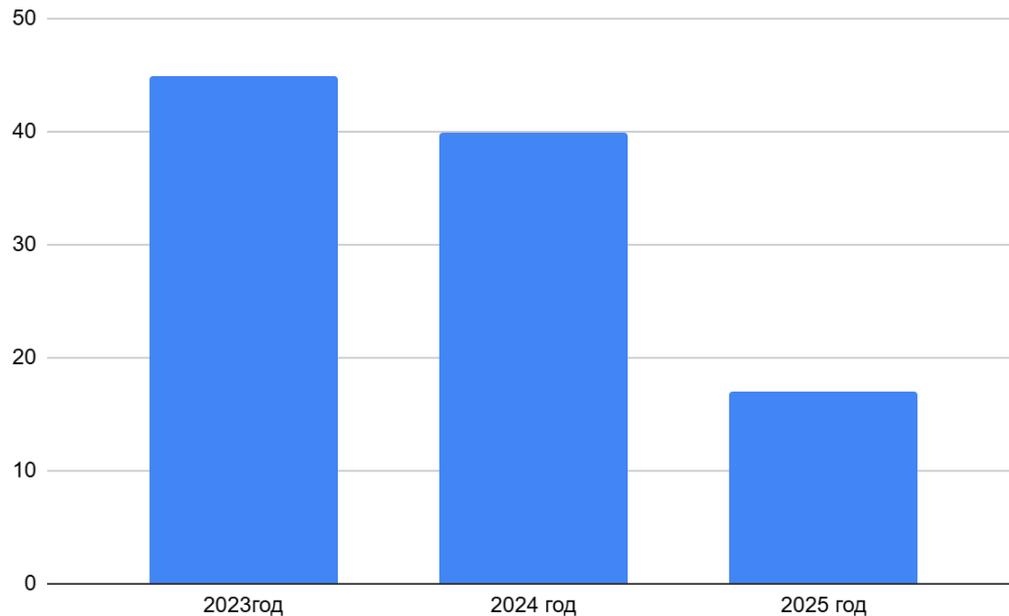


Адаптация сейчас



- ✦ Телефонное интервью
- ✦ Welcome-встреча с группой кандидатов
- ✦ Знакомство с наставником
- ✦ Обучение продукту бренда
- ✦ Обучение работе с клиентами
- ✦ Аттестационные мероприятия
- ✦ Распределение по группам
- ✦ Адаптация + ОС
- ✦ Постоянное сопровождение
- ✦ Поддерживающие обучения
- ✦ Развивающие обучения

Как изменился отток стажеров в 1й месяц работы



Наставник - играющий тренер

Руководитель

Учитель

Пример



Поддержка

Друг

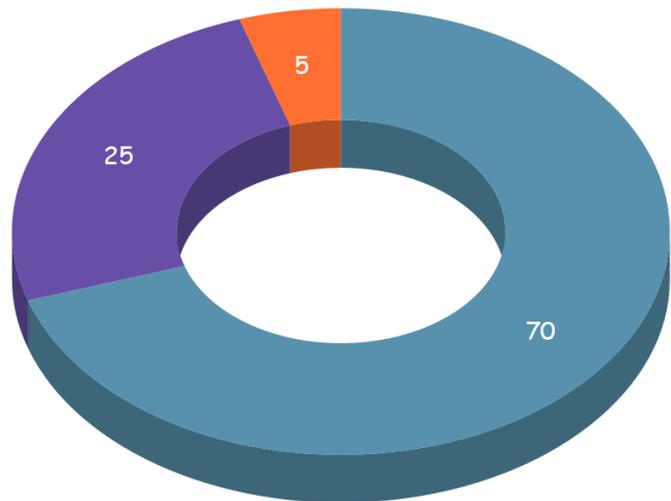
Опора



«Голос» сотрудника

И как он влияет на «голос» клиента

ГОЛОС как инструмент



- Поза, мимика, жесты
- Интонация
- Речь



- Дикция
- Эмоции
- Интонация
- Настроение
- Умение вести диалог

ГОЛОС как МНЕНИЕ

Обратная связь от клиентов

- 📧 Звонок на линию
- 📧 Сообщение в чаты
- 📧 Письмо на почту
- 📧 Отзыв на сайте и в приложении
- 📧 Социальные сети
- 📧 Сайты – отзовики
- 📧 Отзывы на картах
- 📧 Сарафанное радио



Обратная связь от сотрудников

- 📧 Опросы
- 📧 eNPS
- 📧 Инициативы
- 📧 Пожелания
- 📧 Участие в ключевых процессах



Чем лучше мы
слушаем сотрудника,
тем лучше мы
слышим клиента





**Контроль качества - как лестница
развития сервиса**

Основные функции ОКК

Аудит
звонков и
чатов

Качественная
оценка
диалога

Развивающая
обратная
связь

Коррекционная
работа с
сотрудником

Выявление и
устранение
корневых
причин
ошибок

Контроль
показателей



Рост от стажера
до профессионала

С какими проблемами столкнулись

- Не объективная оценка
- Появились любимчики
- Фальсификация выборки
- Нерепрезентативная выборка
- Формальная оценка по чек-листу
- Концентрация только на плохом
- Нет качественной обратной связи
- Отсутствие системы
- Влияние оценки на ЗП





Инструменты для повышения качества оценки

- Четкое соблюдение процессов
- Регулярные калибровочные сессии
- Прямая коммуникация с сотрудником
- Развивающая обратная связь
- Работа в полях
- Ремонтинг
- Системность
- Оценка качества не влияет на уровень ЗП





Спасибо за внимание!

Наша пресс-служба

7 (981) 920-25-08

@press_dosta

