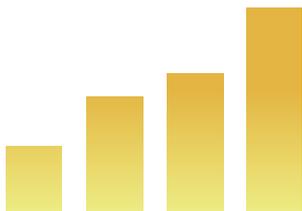


Delivery Service Awards



**Мониторинг клиентского сервиса компаний
почтово-логистического рынка и служб
курьерской доставки**

Критерии оценки клиентского сервиса



Выполнение стандартов

- Курьерская доставка
- Отправление посылок в отделении
- Получение посылок в отделении



Субъективные впечатления*

- Вежливость и доброжелательность
- Активность
- Скорость обслуживания
- Компетентность персонала
- Интерьер отделений

* Субъективная оценка сервиса рассчитывается на основании оценок тайных покупателей по блоку «Субъективные впечатления». Оценки по данному блоку не влияют на рейтинги.

Участники мониторинга



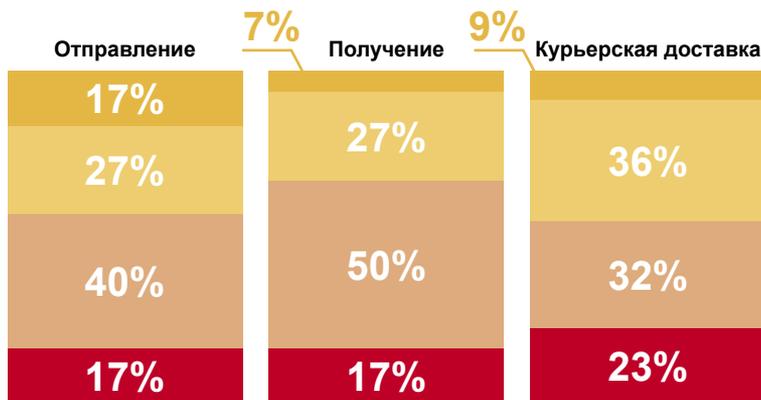
Сводные показатели

Уровень выполнения игроками рынка всех стандартов по этапам проекта



- По отправлениям лидером является Нова пошта (обусловлено высоким уровнем выполнения временных стандартов и стандартов процедурной части)
- По получению лидер – DHL Express Украина (обусловлено высоким уровнем выполнения временных стандартов, стандартов внешнего вида сотрудников и внутреннего вида отделения)
- По курьерской доставке лидер – Нова пошта и Курьерская служба доставки (обусловлено высоким уровнем выполнения стандартов корпоративного стиля и внешнего вида курьера)

Распределение визитов по уровню выполнения стандартов



- Неудовлетворительно (0-59 баллов)
- Удовлетворительно (60-75 баллов)
- Хорошо (76-89 баллов)
- Отлично (90-100 баллов)



Общие рейтинги

Почтово-логистические операторы

Итоги по отправлению, получению, курьерской доставке



Службы курьерской доставки

Итоги по курьерской доставке



Рейтинги по этапам проекта

Лучшие компании по курьерской доставке

1 место Нова пошта	1 место Курьерская служба доставки	2 место DHL Express Украина	3 место Ин Тайм
87,33 %	87,00 %	86,17 %	80,67

Лучшие компании по отправлению и получению посылок

1 место Нова пошта	2 место DHL Express Украина	3 место Ин Тайм
83,67 %	83,50 %	76,50 %

Сравнительный анализ критериев клиентского сервиса

Сравнение критериев по отправлению и получению посылок в отрасли

Временные стандарты	Стиль общения	Базовые навыки общения	Внешний вид сотрудника	Информационная и техническая поддержка	Внутренний вид отделения	Процедурная часть
92 %	80 %	43 %	75 %	63 %	62 %	88 %

Сравнение критериев по курьерской доставке среди служб курьерской доставки

Ключевые критерии сервиса курьерской доставки	Корпоративный стиль и внешний вид курьеров	Стиль общения курьеров
73 %	61 %	73 %

Сравнение критериев по курьерской доставке среди почтово-логистических операторов

Ключевые критерии сервиса курьерской доставки	Корпоративный стиль и внешний вид курьеров	Стиль общения курьеров
73 %	70 %	70 %

Стандарты при отправлении/получении

Временные стандарты

Распределение оценок

Время, потраченное на ожидание начала обслуживания



- до 10 минут
- от 10 до 20 минут

Время, потраченное на отправление



- до 10 минут
- от 10 до 15 минут
- больше 15 минут

Время, потраченное на получение



- до 5 минут
- от 5 до 10 минут

Стандарты при отправлении/получении

Стиль общения

Распределение оценок

Доброжелательность и рабочая дисциплина	43%	■ оператор был вежлив
	38%	■ оператор не отвлеклся от обслуживания
	3%	■ ничего из перечисленного
Переход на один язык общения с клиентом	80%	■ перешли на язык клиента
	20%	■ не перешли на язык клиента
Наличие слов вежливости	37%	■ минимум 2 слова вежливости
	53%	■ одно слово вежливости
	10%	■ не было слов вежливости
Грамотность и культура речи	95%	■ оператор говорил грамотно
	5%	■ встречаются несколько безграмотных слов
Способность понятно/ясно объяснять процедуру отправления/получения	40%	■ 5
	38%	■ 4
	22%	■ 3
		■ 2
		■ 1
		5 - очень понятно
		1 - ничего не понятно

Стандарты при отправлении/получении

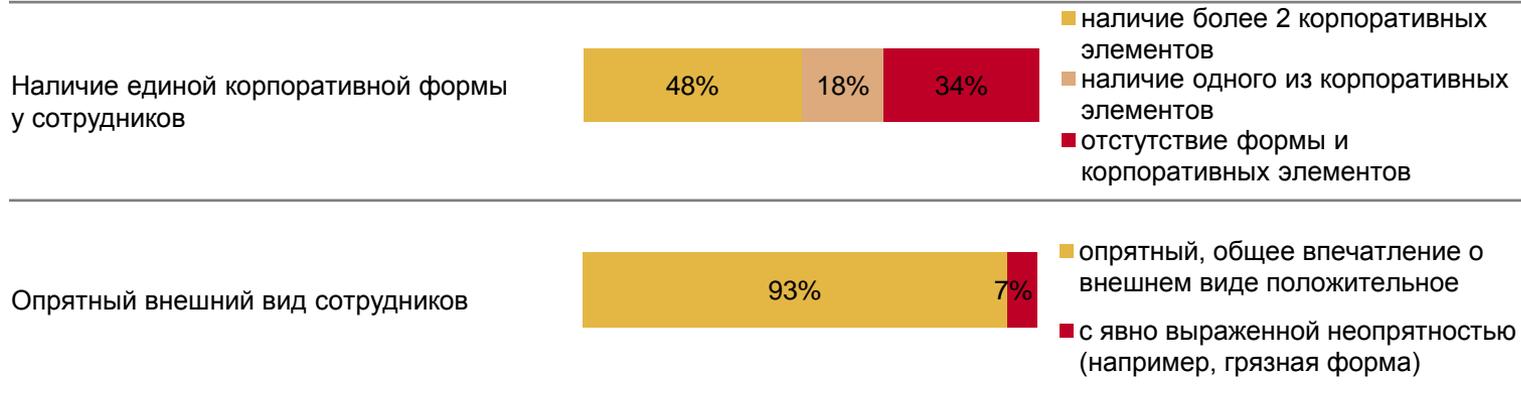
Базовые навыки общения



Стандарты при отправлении/получении

Внешний вид сотрудников

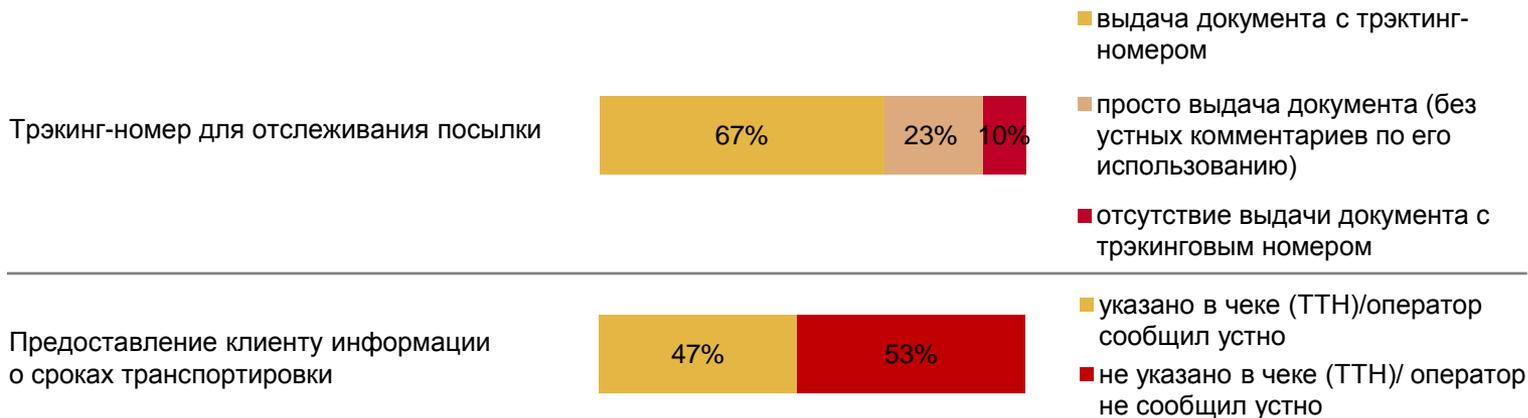
Распределение оценок



Стандарты при отправлении/получении

Информационная и техническая поддержка

Распределение оценок



Стандарты при отправлении/получении

Внутренний вид отделений

Чистота и опрятность отделений	 <p>80% 20%</p>	<ul style="list-style-type: none">■ чисто, опрятно■ грязно, общее впечатление неопрятности
Комфортная температура в отделении	 <p>85% 15%</p>	<ul style="list-style-type: none">■ приемлемая для ожидания в 10 минут■ не приемлемая для ожидания в 10 минут
Освещение в отделении	 <p>77% 23%</p>	<ul style="list-style-type: none">■ достаточно хорошо освещено помещение■ тусклое освещение в помещении (перегоревшие лампочки и пр.)
Наличие зон ожиданий (сидячих мест для комфортного ожидания)	 <p>38% 12% 50%</p>	<ul style="list-style-type: none">■ присутствуют■ присутствуют, но не удобно■ не присутствуют
Наличие и удобство места для упаковки, распаковки, проверки посылки	 <p>50% 25% 25%</p>	<ul style="list-style-type: none">■ присутствует■ присутствует, но не удобно■ не присутствует
Наличие кулера с питьевой водой	 <p>27% 73%</p>	<ul style="list-style-type: none">■ присутствуют■ не присутствуют

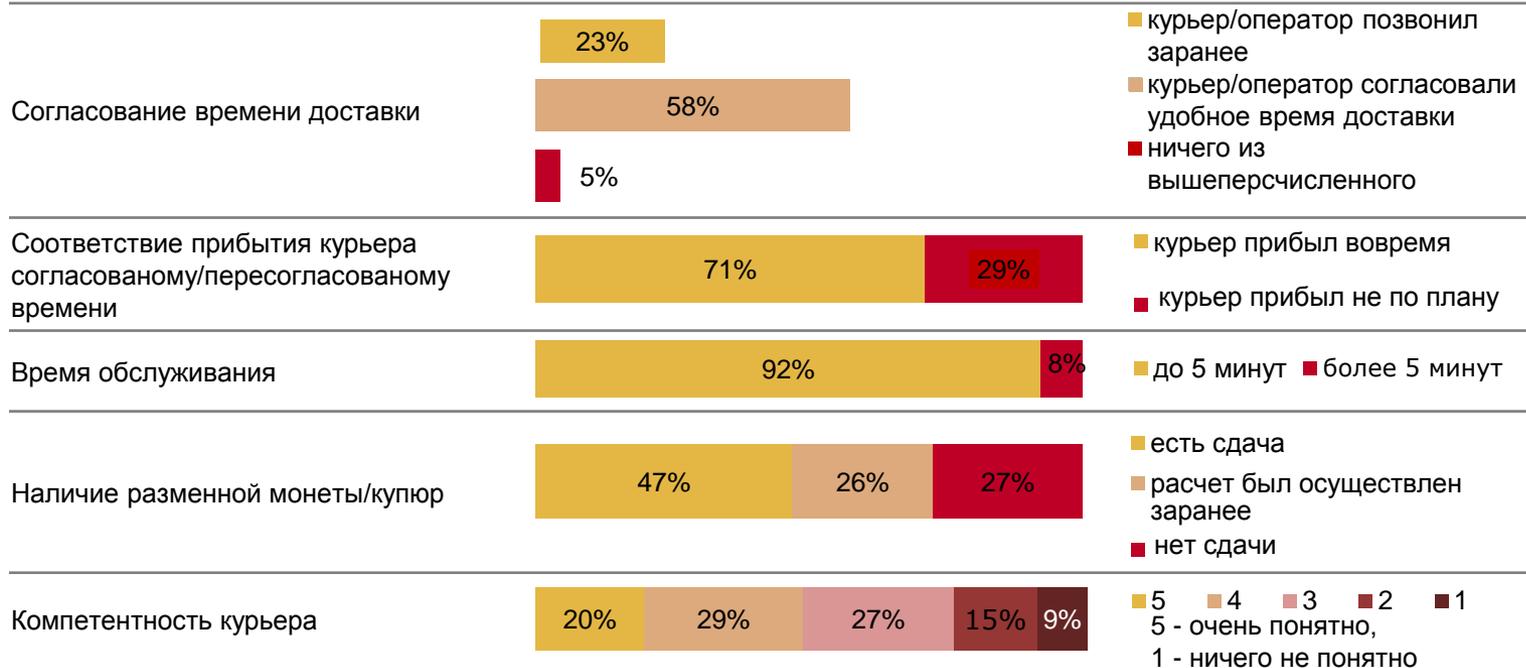
Стандарты при отправлении/получении

Процедурная часть

Распределение оценок		
Заполнение документов	 <p>90% 10%</p>	<ul style="list-style-type: none">оформляет оператор или клиент, которому предложил свою помощь операторклиент заполняет сам
Выдача чека	 <p>97% 3%</p>	<ul style="list-style-type: none">чек был выданчек не был выдан
Предложение клиенту адекватной и достаточной упаковки	 <p>83% 17%</p>	<ul style="list-style-type: none">предложена доп. упаковка при отправлении хрупкого грузане предложена доп. упаковка при отправлении хрупкого груза
Наличие в отделении средств упаковки (коробки, пакеты)	 <p>80% 20%</p>	<ul style="list-style-type: none">есть в наличиинет в наличии

Стандарты при курьерской доставке

Процедурная часть



Стандарты при курьерской доставке

Корпоративный стиль и внешний вид курьеров

Распределение оценок (Да/Нет)

Опрятный внешний вид курьера



■ внешний вид опрятный, форма чистая

■ выраженная неопрятность

Наличие единой корпоративной формы



■ наличие минимум 2х корпоративных элементов

■ наличие одного из корпоративных элементов

■ отсутствие формы и корпоративных элементов

Стандарты при курьерской доставке

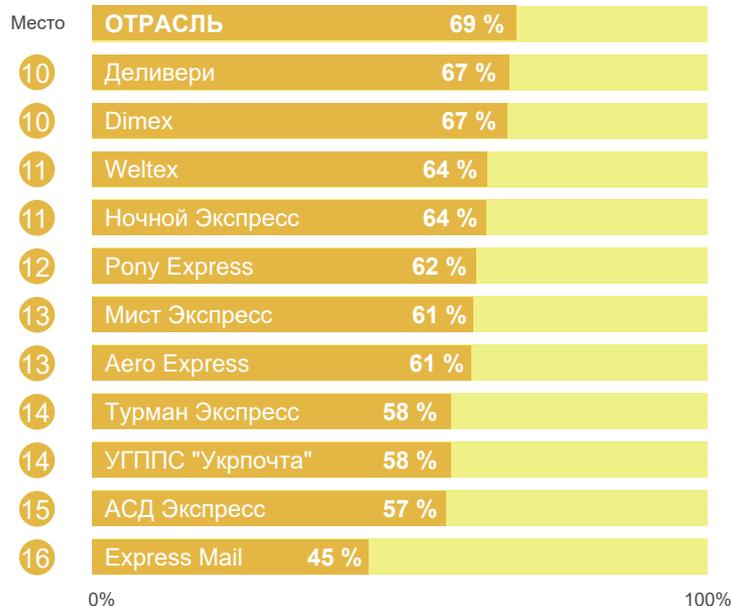
Стиль общения курьеров



Анализ критериев субъективной оценки



Рейтинг по субъективному впечатлению



Контактная информация



По вопросам результатов Премии обращайтесь к координатору проекта:

Ирине Балашовой

тел. +38 (044) 490 90 88

e-mail: balashova@uadm.com.ua



По вопросам партнерства обращайтесь к руководителю проектов УАДМ:

Алле Катренко

тел. +38 (044) 490 90 88

email: katrenko@uadm.com.ua

