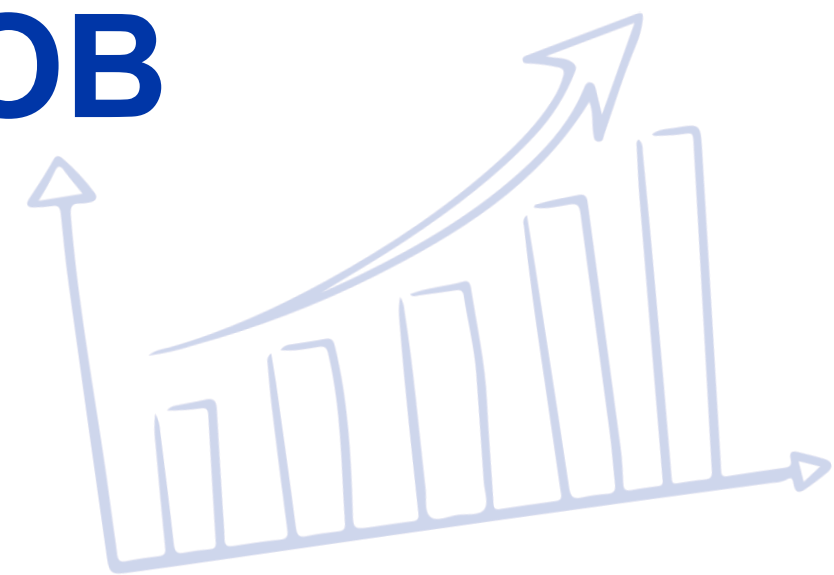




СИСТЕМНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ НА ОСНОВЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СЕРВИСНЫХ СТАНДАРТОВ

Байбакова Ольга



О СПИКЕРЕ

Байбакова Ольга

БАЙБАКОВА
ПРО КОНСАЛТИНГ



Эксперт по клиентскому опыту и качеству сервиса

Бывш. Директор по качеству сервиса УК MANTERA

**СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2026**
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



- Автор книги «И.Д.Е.А.льный сервис: от отдельных инициатив к целостной системе», издательство ЭКСМО, 2023
- Автор статей в журнале "Методы менеджмента качества", «Методы менеджмента качества в медицине», «Business Excellence»
- Лучший CX Директор/ Руководитель клиентского опыта по итогам премии CX World Awards в 2025 году
- Аудитор по системе управления клиентским опытом на базе международного стандарта ISO 23592:2021 «Совершенство сервиса: принципы и модель» в TÜV AUSTRIA.
- Член Технического комитета Росстандарта ТК-504 "Совершенство сервиса" по разработке национального стандарта по клиентскому опыту (ГОСТ Р)
- Победитель международной премии CX World Awards в номинациях: «Лучшая практика измерения и улучшения клиентского опыта», « Лучшая антикризисная CX-стратегия», «Лучшая практика применения технологий роботизации в CX»
- Сертифицированный тренер по дизайн-мышлению d.standard

ЧТО ВЛИЯЕТ НА R&L В ГОСТЕПРИМСТВЕ?

Фокусы внимания бизнеса

СЕРВИСНОЕ ПОВЕДЕНИЕ



Проектируем оргструктуру, сервисную корпоративную культуру, HR-процессы

ПРОДУМАННЫЙ CJM И ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ



Работаем над CJM и операционной эффективностью

МАРКЕТИНГОВАЯ «УПАКОВКА» ПРОДУКТА И КОММУНИКАЦИЯ



Формируем маркетинговую стратегию

ПРОДУКТОВАЯ КОНЦЕПЦИЯ



Учитываем тренды рынка и запросы гостей



MANTERA первая в РФ
верифицировала свою
систему сервиса на
соответствие ISO 23592 в
2021 году

КАК ВЫСТРОИТЬ ЭТУ СИСТЕМУ?

Не стоит «изобретать велосипед»: ISO 23592:2021
«Совершенство сервиса: принципы и модель»

Операционное управление

- бизнес-процессами и оргструктурой
- мониторинги и улучшения в сервисе

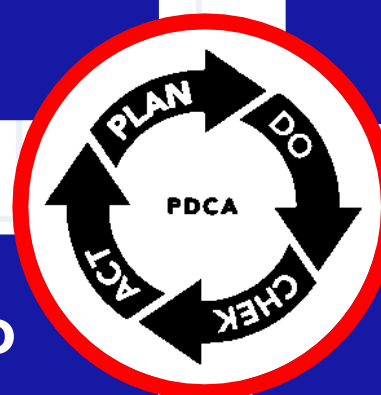
Лидерство и стратегия:

- миссия и видение

Создание клиентского опыта:

- понимание потребностей и ожиданий
- менеджмент инноваций
- разработка клиентского опыта

Культура превосходного сервиса и вовлечение персонала



Работа ТК-504 по выпуску нацстандартов серии «Совершенство сервиса»

- **ISO 23686:2022 Service excellence — Measuring service excellence performance/Измерение качества сервиса**
- **ISO 24082:2021 Service excellence — Designing excellent service to achieve outstanding customer experiences/ Разработка превосходного сервиса для достижения выдающегося качества обслуживания клиентов**
- **ISO/DTR 7179: Совершенство сервиса — Практики достижения совершенства услуг**
- **ISO/DTS19387: Совершенство сервиса — модель зрелости**

Модель зрелости*

Где вы?

5

СОВЕРШЕННЫЙ УРОВЕНЬ

Запрос бизнеса:
Как мне успешно и быстро тиражировать эту модель?

4

РЕЗУЛЬТАТИВНЫЙ УРОВЕНЬ

Запрос бизнеса:
Какой у меня CLTV (пожизненная ценность клиента), какой прогноз продаж на основе метрик?

←←← Комплексная аналитика, позволяющая прогнозировать продажи на основе данных

3

УПРАВЛЯЕМЫЙ УРОВЕНЬ

Запрос бизнеса:
Во что мне инвестировать, чтобы увеличить лояльность (NPS), повысить посещаемость, % повторных визитов, средний чек и снизить расходы на маркетинг за счет снижения САС (средней стоимости привлечения)?

←←← Комплексная аналитика клиентского опыта
←←← Бережливое управление как система

2

СТРУКТУРИРОВАННЫЙ УРОВЕНЬ

Запрос бизнеса:
Что у меня не так в процессах? Куда мне посмотреть?

←←← Метрики NPS, CES, CSAT
←←← Приоритеты в инвестициях на основе данных
←←← Проекты улучшений

1

НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ

Запрос бизнеса:
-Как работают мои сотрудники? Оцените их!
-Научите их!

←←← Чек-листы полевых мониторингов, «Тайный гость»
←←← Сервисное обучение
←←← Базовые СОП

КРИЗИС И ГОСТЕПРИИМСТВО

Что делать: «бить, бежать, замереть»?

СЕРВИСНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

СОХРАНЯЕМ КОРПОРАТИВНУЮ КУЛЬТУРУ, ВДУМЧИВАЯ РАБОТА С ФОТ

ПРОДУМАННЫЙ СЖМ И ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ

ПРОДОЛЖАЕМ ИСКАТЬ БОЛИ, БАРЬЕРЫ И ТОЧКИ РОСТА

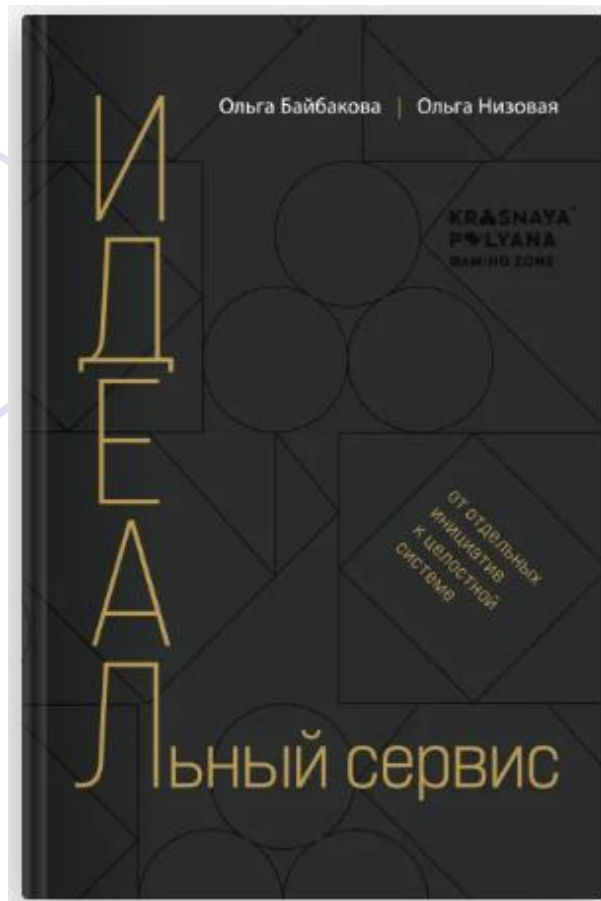
МАРКЕТИНГОВАЯ «УПАКОВКА» ПРОДУКТА И КОММУНИКАЦИЯ

УСИЛИВАЕМ PR-АКТИВНОСТЬ

ПРОДУКТОВАЯ КОНЦЕПЦИЯ

НЕ ОБЕСЦЕНИВАЕМ СВОЙ ПРОДУКТ

ВЫСТРОЕННАЯ СИСТЕМА – ГЛАВНОЕ ПОДСПОРЬЕ ДАЖЕ В КРИЗИС



Издательство
ЭКМО, 2023



Интервью для журнала
«Деловое совершенство»,
март '25, выпуск июль '26



Выпуски журнала «Методы
менеджмента качества»
март, май '25, апрель '26



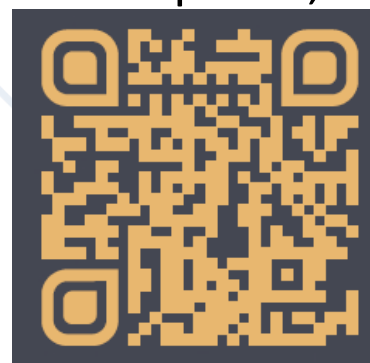
Выпуск журнала «Методы
менеджмента качества в
медицине», сентябрь '25



[Интервью про
гостецентричность и UX](#)



[Мастер-класс по
поведенческой
экономике, май '26](#)



ВидеOVERсия



АудиOVERсия



[Интервью про CX-
стратегии, июнь '26](#)



**БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ**

ТГ



MAX



Подписывайтесь на канал спикера
«Свобода в гибкости решений»

Есть вопросы?



Ольга Байбакова

+7 (920) 932-88-98

baybakova@yandex.ru

