

Почта России улучшает качество обслуживания

02.03.2015

В 2014 году при росте количества отправок с товарными вложениями почти на 40% Почта России получила на 33% меньше жалоб от клиентов, чем годом ранее. При этом количество положительных отзывов о ее работе за год выросло в 3 раза.

Этих показателей Почте России удалось достичь за счет сокращения сроков доставки внутренних и международных отправок, внедрения новых сервисов и услуг, а также благодаря развитию различных каналов обратной связи.

«Каждое обращение мы воспринимаем как потенциальную возможность измениться к лучшему. Наши клиенты помогают нам выявить системные проблемы и очень часто предлагают решения, которые мы затем внедряем на практике», – отмечает заместитель генерального директора Почты России по почтовому бизнесу Инесса Галактионова.

Сегодня клиенты Почты России могут уточнить информацию, отследить свое отправление или оставить отзыв о работе почтового отделения в едином контактном центре – по телефону бесплатной «горячей линии», через электронную почту, при помощи онлайн-консультанта на сайте, в мобильном приложении, а также в официальных группах Почты России в социальных сетях.

Так, онлайн-консультант на сайте Почты России позволяет клиентам получать необходимую информацию в режиме реального времени – ежемесячно сервис обрабатывает более 50 000 запросов, при этом средняя продолжительность диалога составляет 8 минут, а скорость первого реагирования – 11 секунд.

Внедряются новые стандарты обслуживания клиентов и в отделениях. Пилотный проект, который проходил во Владимирском филиале Почты России с августа по ноябрь 2014 года, позволил уже на первых этапах улучшить на 18% показатель качества обслуживания и на 10% – скорости. Сотрудники почтовых отделений в течение трех месяцев проходили обучение по специально разработанной программе, включающей тренинги по ключевым продуктам, стандартам сервиса и наставничеству.

«Действующая «пассивная» модель обслуживания не отвечает ни текущим задачам Почты России, ни потребностям клиентов. Наша главная цель – кардинально изменить подход сотрудников почтовых отделений к обслуживанию, привести качество сервиса в соответствие лучшим мировым практикам. По результатам пилотных проектов мы выработаем образцовую модель обслуживания клиентов, которую затем тиражируем на всю сеть почтовых отделений», – подчеркивает Инесса Галактионова.

Информация о компании

Почта России – федеральный почтовый оператор, входит в перечень стратегических предприятий РФ. Включает в себя 42 тысячи отделений по всей стране и объединяет один из самых больших трудовых коллективов – около 350 000 почтовых работников.

Пресс-служба

ФГУП «Почта России»

тел. (495) 956-99-62,

press_service@russianpost.ru

Адрес страницы: <http://otradnoe.mos.ru/presscenter/news/detail/1623461.html>

[Управа района Отрадное города Москвы](#)