

№ 19-06-118А Дата 22.10.2014
на № _____ от _____

Генеральному директору

ООО «Бизнес для бизнеса»

М.Ю. Милинису

Уважаемый Михаил Юрьевич!

В 2015 – 2016 годах Группа ЛУКОЙЛ совместно с Консалтинговой группой VI TO BE реализовала проект по Клиентоориентированной АЗС, который заключался в разработке корпоративных стандартов СТО: «Правила организации продаж нетопливных товаров и услуг на АЗС» и «Правила поведения и подготовки персонала АЗС».

Для работы над каждым содержательным модулем стандартов была сформирована отдельная рабочая группа. Со стороны организаций НПО в них вошли эксперты, владеющие наиболее полной и актуальной информацией о ежедневных вызовах и практиках своей области. Консультанты VI TO BE взяли на себя разработку стандартов с учетом требований, экспертизы ЛУКОЙЛ, адаптацию лучших мировых практик в сфере сервиса, разработку системы обучения и внедрения изменений.

Для внедрения стандартов консультанты VI TO BE проработали систему обучения, адаптировав методологию производственного обучения TWI. Использовался каскадный принцип обучения, таким образом в обучение оказались вовлечены все уровни работников. Все материалы были представлены в визуализированной форме, что помогало запомнить стандарты и облегчало обучение.

Для поддержки нового стандарта сервиса были созданы сквозные процессы, которые обеспечили коммуникации корпоративного центра, центра компетенций и учебных центров на местах. Помимо контроля были предусмотрены регулярные процессы по выявлению и распространению лучших практик внутри организаций НПО.

Очень важно, что в данном проекте у нас сформировался партнерский тандем, где каждая сторона привнесла свои сильные компетенции, обеспечив общий успех.

Мы благодарим Консалтинговую группу VI TO BE за высокий профессионализм, умение слышать и понимать Клиента и рекомендуем, как надежного провайдера и партнера.

Начальник Департамента реализации
нефтепродуктов за рубежом

Анфалова Л.Ю.
499-973-70-23


Е.А. Дворецкий