



Публичное акционерное
общество «Ростелеком»

ул. Гончарная, д. 30, стр. 1.
г. Москва, Российская Федерация, 115172,
Телефон: +7 (499) 999-82-83,
Факс: +7 (499) 999-82-22
e-mail: rostelecom@rt.ru,
web: www.rt.ru

Генеральному директору
ООО «Бизнес для бизнеса»
М. Ю. Милинису

Уважаемый Михаил Юрьевич!

Компания ПАО «Ростелеком» совместно с командой Консалтинговой группы ВІТОВЕ в 2017 - 2018 гг. реализовала масштабный проект «Лига Клиента», который стал логическим продолжением предыдущего проекта «Лига продаж». Проект «Лига Клиента» был направлен на разработку системы стандартов и методологии управления взаимоотношениями с клиентами ПАО «Ростелеком».

В проект вошли все основные группы сотрудников, участвующие в процессе взаимодействия с клиентом сегмента B2B. В основу разработки всех материалов была положена методология Картирования клиентских путей (Customer journey mapping).

Для решения поставленных задач консультанты провели исследование по собственной методике. В результате были сформированы 5 карт клиентского опыта, которые выстраивали взаимодействие между подразделениями и содержали ситуационные инструменты, поддерживающие нужное поведение по отношению к клиенту в точках контакта. В дополнение к картам были выделены недостающие точки контакта, в которых требовались проактивные действия со стороны менеджеров по продажам.

Собранные и разработанные материалы были переведены в практические инструменты разных уровней сложности, были сформированы пособия по клиентоориентированности для сотрудников и руководителей. В этой работе нам было особенно важно, что при изложении инструментов и принципов клиентоориентированности консультанты использовали метод объяснения на кейсах и примерах Ростелекома, который «заземлял» теоретические модели на поведение. В результате было разработано 4 кастомизированные книги со своими примерами и кейсами.

Завершающим этапом проекта стала реализация массового обучения сотрудников компании: обучение содержательно опиралось на философию и методологию разработанных материалов. В рамках обучения консультанты ВІТОВЕ передали методические пакеты для очного обучения и разработали видео-уроки для дистанционного обучения. Всего обучение прошли более 4000 человек в 54 городах.

Благодарим Консалтинговую группу ВІ Т О В Е за выполненную на высоком профессиональном уровне работу, умение слышать Клиента, быстро реагировать на запросы и готовность реализовывать самые сложные проекты с выгодой для Клиента.

Вице-президент
по работе с корпоративным и
государственным сегментами
ПАО «Ростелеком»

В. В. Ермаков