

## "ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕРВОКЛАССНОГО СЕРВИСА"

\* Необходимо указать значение по каждому наименованию

№	Наименование	№	Описание	Оценка
				(от 1 до 10)
1	Фасад	1	Вывеска (читабельность с расстояния в 500 м)	
		2	Чистота окон, фасада	
		3	Подсветка на фасаде в ночное время	
		4	Необходимость ремонта фасада	
2	Территория	5	Чистота вокруг здания	
		6	Наличие урн, чистота урн	
		7	Парковка	
		8	Подсветка территории	
3	Входная группа	9	Чистота дверей, дверных ручек	
		10	Чистота пола, стен	
		11	Надпись "Добро пожаловать"	
		12	Запах дыма сигарет	
		13	Необходимость ремонта	
		14	Зона ожидания	
4	Первоклассный сервис	15	Качественное обслуживание клиентов	
		16	Высокие отношения с клиентом	
		17	Индивидуальная работа с каждым клиентом	
		18	Лояльность клиентов	
		19	Последствия потери клиента	
		20	Процент возврата клиентов	
		21	Постпродажный сервис	
		22	Обслуживание/информирование клиентов	
5	Анализ стратегии конкурентов	23	Оценка потенциальных возможностей: подробное изучение преимуществ и слабых сторон конкурентов	
		24	Определение текущей стратегии основных конкурентов: Что делает конкурент на рынке в настоящий момент и что он способен делать для увеличения прибыли?	
		25	Что думает конкурент: предположения конкурента о своем положении на рынке и об отрасли в целом	
		26	Прогноз действий конкурента	
6	Внутренняя и внешняя оценка компании	27	Исполнительская дисциплина каждого сотрудника	
		28	Наличие стратегии и процент исполнения ежемесячно	
		29	Лимит полномочия каждого сотрудника	
		30	Детальный анализ конкурентов, занимающихся похожей деятельностью в разных городах	

		31	Анализ потребления ценностей	
		32	Обратная связь каждого клиента	
7	Маркетинг и развитие	33	Наличие рекламных каналов	
		34	Бюджет в месяц/ год	
		35	Эффективность рекламы	
		36	Рекламные материалы	
		37	Наличие штатной единицы	
		38	Сайт	
		39	Социальные сети	
8	Органиграмма	40	Наличие органиграммы (структуры) организации	
		41	Наличие экзаменационных листов	
		42	Наличие чек-листов	
		43	Наличие обучающего центра	
		44	Подбор персонала	
		45	Взаимодействие бизнес процессов внутри компании	
<b>ИТОГО:</b>				

### ВЫВОДЫ ПО ОЦЕНКИ БИЗНЕСА ПО ЧЕК – ЛИСТУ

*\* Важно! Осуществлять оценку без преувеличения баллов*

Если итоговая сумма баллов:	
Менее 200 баллов	<b>ВАМ СРОЧНО НЕОБХОДИМО ЗАДУМАТЬСЯ О ПУТЯХ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА</b> и проработать детально каждый блок, <b>ЖЕЛАТЕЛЬНО С ПРИВЛЕЧЕНИЕМ КОНСУЛЬТАНТОВ</b>
От 201 до 300 баллов	На текущий день <b>ВАШ БИЗНЕС НАХОДИТСЯ В РЫНКЕ</b> , однако говорить о динамичном развитии достаточно сложно, существует риск, что <b>КОНКУРЕНТЫ В БЛИЖАЙШЕЕ ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЯТ БОЛЕЕ КАЧЕСТВЕННЫЕ УСЛУГИ</b>
От 301 до 450	В данном случае <b>ВЫ ЯВЛЯЕТЕСЬ ЛИДЕРОМ НА РЫНКЕ</b> в данной отрасли и Вам <b>НЕОБХОДИМО ЗАДУМАТЬСЯ О МАСШТАБИРОВАНИИ ВАШЕГО БИЗНЕСА</b>