

Содержание

1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения.....	1
4 Методология и обзор отобранных организаций.....	1
4.1 Методология	1
4.2 Обзор отобранных организаций.....	3
5 Практики лидерства и стратегии для совершенства обслуживания	10
5.1 Общие положения	10
5.2 Видение, миссия и стратегия совершенства обслуживания	10
5.3 Требования к лидерству и менеджменту в области совершенства обслуживания	12
6 Практики культуры и привлеченности сотрудников для совершенства обслуживания	14
6.1 Общие положения	14
6.2 Культура совершенства обслуживания.....	14
6.3 Привлеченность сотрудников.....	17
7 Практики создания выдающегося опыта потребителей.....	21
7.1 Общие положения	21
7.2 Понимание потребностей, ожиданий и желаний потребителей	21
7.3 Проектирование и возобновление выдающегося опыта потребителей	24
7.4 Менеджмент инноваций в области услуг	27
8 Практики операционного совершенства обслуживания	31
8.1 Общие положения	31
8.2 Менеджмент связанных с опытом потребителей эффективных и результативных процессов и организационной структуры.....	31
8.3 Мониторинг деятельности и результатов в области совершенства обслуживания	34
Приложение А (справочное) Шаблон практики для наилучшего возможного внедрения совершенства обслуживания	39
Приложение ДА (справочное) Сведения о связанных стандартах в области совершенства обслуживания.....	40