

2В ИЗУЧАТЬ

Точка зрения клиента

Как выглядит ваш сервис с точки зрения клиента? Где узкие места в сервисе?



Вот что ценит клиент:

Пациентам понравилось вежливое и доброжелательное отношение персонала; чистота в отделении; бесплатное лечение



Вызовы для клиента:

Длительное ожидание госпитализации;
Проблемы с ограничением доступа на улицу;
Проблемы с едой (однообразие и маленькая порция)

Как создается ценность обслуживания клиента?



Какие факторы приводят к тому, что клиенты рекомендуют ваш сервис?

Постоянство, стабильность в получении медицинских услуг на бесплатной основе

Выберите наиболее важные цели развития и сформируйте вопросы по ним.



TOP 3 проблем по клиентскому опыту, которые необходимо решить / цели развития. Например, клиенты считают, что услуга слишком дорогая.

1. Неудовлетворенность распорядком дня
2. Неудовлетворенность невозможностью курить
3. Неудовлетворенность количеством порций и разнообразием меню



Вопросы по целям развития.

Например, как можно повысить ценность услуги? Как сделать акцент на совместном выполнении и переживании вещей?

1. Как, по-вашему, следует изменить распорядок дня?
2. Как решить проблему не курить?
3. Как можно улучшить рацион и разнообразие меню?