



4A

Собирайте информацию, улучшайте и продвигайте свои услуги

Отзывы клиентов об изменениях

Соберите отзывы через формы или интервью. Попробуйте выяснить, повлияли ли изменения на качество обслуживания клиентов. Заметили ли клиенты изменения? Считали ли они это улучшением?

Ваши собственные мысли и размышления

Сработали ли изменения в соответствии с ожиданиями? Выявил ли он какую-нибудь удивительную информацию? Следует ли сделать изменения постоянным? Можете ли вы привести примеры?

Изменения в наблюдаемых показателях



Бизнес-меры



Показатели качества

Уроки и предложения для улучшения

Что было извлечено из теста? Как его можно улучшить? Могут ли быть какие-либо альтернативные решения, которые будут работать лучше? Как можно дальше развивать изменения?