



ВЕКТОР НА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

СИБУР провел ежегодное исследование удовлетворенности Клиентов.

В СИБУРе оценили уровень удовлетворенности и лояльности Клиентов к компании – опрос прошел в третий раз и стал очередным шагом в сторону повышения клиентоориентированности.

ДАННЫЕ, ПОЛУЧЕННЫЕ В ХОДЕ ИССЛЕДОВАНИЯ, АНАЛИЗИРУЮТСЯ В РАМКАХ РАБОЧИХ СЕССИЙ ПРИ УЧАСТИИ БИЗНЕСОВ, ПРОФИЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПЛОЩАДОК КОМПАНИИ.

В опросе приняли участие Клиенты всех четырех бизнесов СИБУРа: в общей сложности 870 Клиентов из 46 стран. Оценивались такие показатели, как индекс лояльности, индекс NPS, общая удовлетворенность компанией «СИБУР».

А также удовлетворенность отдельными параметрами:

- продуктами компании: качество продукции и ассортимент;
- командой сотрудников по работе с клиентами: скорость принятия решений, качество обратной связи, соблюдение правил деловой этики;
- технической поддержкой: оперативность работы менеджера по обращениям, результаты обработки обращений, поддержка технического специалиста;
- логистикой и поставками: скорость доставки/оперативность отгрузки, качество доставки/отгрузки, скорость оформления документов;
- качеством оформления документов, выполнением обязательств по объему поставок, качеством упаковки и маркировки;
- коммерческим предложением: цена, условия оплаты;
- документооборотом: процесс заключения договоров, работа «СИБУР-ЦОБ» (Нижний Новгород).

Данные, полученные в ходе исследования, анализируются в рамках рабочих сессий при участии бизнесов, профильных функций и производственных площадок компании. Результатом таких рабочих сессий становится план мероприятий по улучшению внутренних процессов в разных подразделениях компании, сформированный на основании обратной связи, полученной от Клиентов.

В рамках плана 2017 года было утверждено и распределено по функциям 176 мероприятий, из которых уже реализовано 107. В том числе была реализована задача по созданию памяток для Клиентов по процессу техподдержки.

«Большое внимание по итогам опроса уделено повышению удобства и прозрачности работы с обращениями потребителей, – рассказал руководитель направления «Продуктовое развитие и технический сервис» дирекции пластиков, эластомеров, органического синтеза Андрей Тихонов. – Для Клиентов разработана понятная онлайн-форма подачи обращения, причем теперь информация поступает напрямую исполнителю, что значительно ускорило обработку заявок. Также для Клиентов создана памятка по шагам прохождения обращения через подразделения компании, так что потребителям теперь понятен алгоритм и известны его сроки».

В рамках реализации плана мероприятий также организована практика посещения сотрудниками СИБУРа площадок Клиентов с целью совместной проработки идей и обмена опытом.

«По результатам опроса был составлен график визитов на производства Клиентов для коллег из Томска, Тобольска и Омска, – сообщил руководитель направления «Технический сервис» дирекции базовых полимеров Александр Бушков. – В 2017 году прошла первая волна посещений производств Клиентов. В планах на 2018 год – сделать эти встречи постоянными и увеличить их количество».

Мы благодарны всем Клиентам, принявшим участие в исследовании и поделившимся своими оценками и замечания. Вы помогаете СИБУРу становиться лучше для вас!