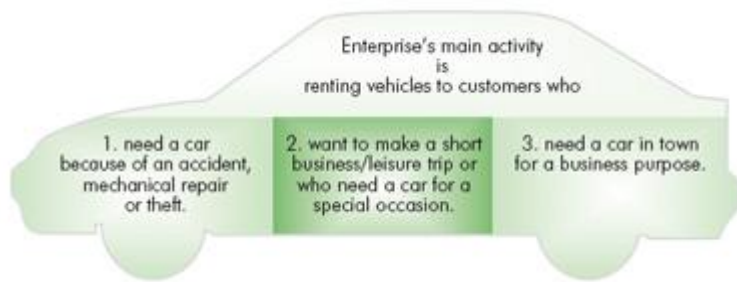


معظم الناس ربما يعتقدون أنهم يعرفون ما تفعله Enterprise Rent-A-Car. هو في الأعمال التجارية تأجير السيارات وتشغل أسطولاً من أكثر من 850,000 مركبة.



ومع ذلك، لديها Enterprise Rent-A-Car تماماً فكرة مختلفة عن ما هو عمله كل شيء. في ضوء المشاريع، والعمل هو المشاركة في رضا العملاء. هذه هي السمة التي تشترك معها مع كل شركة خدمة ناجحة، كبيرة أو صغيرة.

ما هي شركة خدمة؟

وهناك أعمال الخدمة يلبي احتياجات العملاء من خلال تزويدهم بخدمة قيمة. كأفراد، كل واحد منا استخدام خدمات وجود قطع الشعر لدينا، والذهاب إلى السينما، بسحب أموال من حساب مصرفي لدينا والعديد من الأنشطة الأخرى. الشركات أيضاً استخدام خدمات مثل النقل، والتأمين، والخدمات المالية.

Enterprise Rent-A-Car هي شركة لتأجير السيارات رقم واحد في أمريكا الشمالية وربما في العالم.

جاك تايلور تأسست المؤسسة في عام 1957 في الولايات المتحدة. من الأعمال المملوكة للقطاع الخاص. فوربس تصنف المؤسسة كرقم 16 في قائمة أفضل 100 شركة خاصة في الولايات المتحدة.

Enterprise يفوز جائزة تقديراً لإنجازاتها في مجالات عديدة. هذه هي بعض من تلك فاز في المملكة المتحدة وإيرلندا في عام 2006:

Some facts and figures about the company	
Branches	More than 6000 in the USA More than 850 branches in the UK, Germany, Ireland and Canada
Number of employees	More than 65,000 worldwide
Revenue	\$9.2 billion in 2006
Number of rental car vehicles in service	711,000 in 2006
Total number of fleet	More than 850,000
This all adds up to Enterprise being the largest purchaser of cars in the world.	

- أفضل شركة تأجير سيارات الشركات 2006 - معهد إدارة النقل
- الأعلى 50 'أين تريد النساء في العمل' - صحيفة التايمز مع أوروبا
- جوائز القدرة 2006 O2
- مزود الخدمة لعام 2006 - جوائز التأمين البريطانية

• أفضل العليا الاعلان وأفضل العليا الموقع - جوائز التوظيف الإعلان 2006.

ما هي خدمة العملاء؟

خدمة العملاء هي النشاط العام لتحديد وتلبية احتياجات العملاء. مما يمنح العملاء خدمة قد يعني منحهم خدمة ممتازة مرة واحدة، على سبيل المثال توفير المرطبات ومكان للنوم لمسافر مشغول في رحلة. في كثير من الأحيان أنه يشير إلى العملية برمتها لتلبية احتياجات العملاء مرارا وتكرارا وإعطائهم خدمة أفضل مما كان متوقعا.

وتلتزم الشركة بتقديم مستويات مرتفعة بشكل استثنائي في كل مرة. هدف الشركة هو تجاوز توقعات العملاء. فريق الإدارة في Enterprise Rent-A-Car - تعمل على تطوير طريقة بسيطة لكنها فعالة للغاية لمعرفة ما يبقي الزبائن سعداء. وأنشأوا استبيان للعملاء على أساس سؤالين:

1. كيف تقيم تجربة المؤسسة الخاصة بك مشاركة؟

2. هل تريد الإيجار من Enterprise مرة أخرى؟



صنفت على نطاق من "راض تماما" إلى "غير راضين تماما". هذا هو نوع جديد من مسح العملاء. وثمة مشكلة رئيسية مع استطلاعات العملاء هو أن معدل استجابة منخفض جدا لأن الاستطلاعات طويلة ومعقدة. العكس هو الصحيح في هذه الحالة.

نتائج مسح شكل جزءا من مؤشر المؤسسة جودة الخدمة (ESQi). هذا هو الأساس لقياس أداء مختلف فروع استئجار Enterprise.

. المسح ESQi

وقد وضعت الدراسة من خلال عملية مكثفة على مدى عدد من السنوات. وقد ركزت هذه العملية على تحسين المسح ونتيجة لذلك يبدو بسيطا. ووجدت الدراسة ما يجعل ولاء العملاء والذين ولاء العملاء و. إيصاله النتائج التي تسمح المؤسسة للتركيز على السائق الرئيسي للشركة - مما يجعل ولاء العملاء. وهذا يؤدي إلى النمو المريح.

إذا كان شخص ما الموالين للشركة أنها سوف أوصي به أصدقائهم. المسح يقول المشاريع العملاء التي سيعود مرة أخرى ومرة أخرى ويوصي Enterprise لأصدقائهم. الاستبيان يساعد Enterprise على معرفة ما يفكر بسرعة الزبائن من كل واحد من أعمالها.

كيف يتم جمع البيانات لخدمة العملاء؟

عندما أسس جاك تايلور Enterprise كان شعاره بسيط: "اعتن الزبائن والموظفين أولاً، وسوف الربح تتولى أمرها بنفسها".

ومع ذلك، عندما ينمو شركة يمكن أن تصبح أكثر وأكثر صعوبة لمنح العملاء والموظفين على نفس النوع من الاهتمام الشخصي. كما عمل ناجح، نمت المؤسسة حتى لا محالة بعض الشقوق في خدمة العملاء المتقدمة .

وكان في هذه النقطة أن الشركة أدركت أهمية تطوير طرق قياس خدمة العملاء. واحدة من أقدم الأمثال في العمل هو "يمكنك إدارة ما قياس". هذا هو عندما تم تطوير فكرة قياس رضا العملاء.



. قياس رضا العملاء

طريقة جديدة لقياس رضا العملاء ودعا - ESQi مؤشر جودة خدمة Enterprise . وأجري الاستطلاع الأول في يوليو 1994، وكان معدل الاستجابة 25%. وأشارت نتائج فرق كبير بين الأفضل أداء وأضعف المناطق التي كانت تعمل في الأعمال التجارية. ومع ذلك، فإن نتائج المسح غير ذات معنى بما فيه الكفاية .

قررت Enterprise لخفض المسح على الأسئلة اثنين سلط الضوء في وقت سابق. كما تم تنقيح المنهج المسحي لمقارنة فرع عشرات ESQi من قبل فرع، بدلا من المنطقة حسب المنطقة. للحفاظ على المعلومات تصل إلى التاريخ الذي جمعت من أجله والتبليغ عن كل ربع من السنة.

العملية

استهداف عملاء Enterprise الذين كانوا راضين للغاية وسوف يقوموا بالإيجار من الشركة مرة أخرى. كان هؤلاء العملاء الذين ملأوا في مربعات الأعلى على المسح. والعملاء الذين ملأ في المسح الذي دعا إليه الباحثون الهاتف الخارجي. وسئلوا كم عدد السيارات التي قد استأجر منذ يشاركون في المسح وما حصة الشركات من تلك الإيجارات.

دراسة البيانات أظهرت أن العملاء راضون تماما "كانوا أكثر من ثلاث مرات أكثر عرضة لتصبح تكرر العملاء عن أولئك الذين قالوا إنهم كانوا فقط 'راض إلى حد ما'."

كان هذا جزء من المعلومات مثل "صاعقة" للشركة. وبينت ان رضا العملاء لديها تأثير مباشر على المبيعات والأرباح.

هذه المجموعة من البيانات على آراء العملاء هو مثال جيد للبيانات النوعية. ويوضح جمع بيانات عن أعداد السيارات المستأجرة البيانات الكمية. معا ساعد تحليل كلا النوعين من البيانات في تحسين أداء Enterprise .

ماذا حصل بعد ذلك؟

في عام 1996 تفوقت شركة هيرتز كالرائدة في شركة لتأجير السيارات في الولايات المتحدة. ومع ذلك، بدلا من الاعتماد على أمجاد الماضي، بدأ كبار مديري المشاريع في عشرات ESQi ورأى أن بعض قطاعات الأعمال كانت ضعيفة الأداء من حيث خدمة العملاء.

في اجتماع لكبار المسؤولين التنفيذيين، وقال جاك تابلور المجموعة أنه إذا كانت الشركة للبقاء NO.1 ثم سيكون لديك للحفاظ خدمة العملاء باعتبارها الأولوية رقم واحد. وقال: "خدمة العملاء هي أهم شيء نقوم به." مع هذا انه يشكل تحديا لفريق القيادة "ما أنت ذاهب إلى القيام به حيال ذلك؟

وقد تم تطوير طريقة جديدة تماما للنظر في الشركة، بدءا من اختيار الفائزين بجوائز رئيس السنوي ورئيس مجلس إدارة (مرتبة الشرف العليا في الشركة) على أساس عشرات ESQi.

مرات أكثر عرضة لتصبح تكرر العملاء عن أولئك الذين قالوا إنهم كانوا فقط 'راض إلى حد ما.'

كان هذا جزء من المعلومات مثل "صاعقة" للشركة. وبينت ان رضا العملاء لديها تأثير مباشر على المبيعات والأرباح.

هذه المجموعة من البيانات على آراء العملاء هو مثال جيد للبيانات النوعية. ويوضح جمع بيانات عن أعداد السيارات المستأجرة البيانات الكمية. معا ساعد تحليل كلا النوعين من البيانات في تحسين أداء المؤسسة.

باستخدام ESQi بمثابة حوافز الموظفين

وكانت الخطوة التالية لجعل عشرات ESQi أساسا لتحديد الترويج. هذا حصل فعلا انتباه الناس لأن Enterprise تعزز فقط من داخل الشركة. بدأت 99.9% من كبار المسؤولين التنفيذيين في الشركة ووظائفهم وراء العداد كمتدربين في إدارة فرع Enterprise. باستخدام الصيغة الجديدة سوف تتطور مهنة الشخص بنتيجة ESQi عالية. ولذلك فإن هناك حافز واضح لضمان مستويات عالية من رضا العملاء. ونشرت عشرات ESQi إلى جانب الأرباح لكل فرع. ونشرت الدوري جداول الفروع.

تأثير خدمة العملاء

معظم العملاء يفضلون الخدمة الجيدة لانخفاض الأسعار. تفكر في جميع الحالات حيث كنت على استعداد لدفع مبلغ إضافي طفيف للحصول على خدمات أفضل أو أكثر كفاءة. الشركات التي تعطي هذه الفوائد خدمة مضافة من المحتمل أن تكون الفائزين. لديهم ميزة تنافسية على منافسيها.



تعتقد Enterprise Rent-A-Car أن رضا العملاء هو استثمار. وهو ما يعادل للبحث والتطوير في شركة التصنيع. خدمة العملاء هو جزء مهم من ثقافة المؤسسة.



وقد ساعدت نتائج ESQi لتعليم المشاريع ما يدفع رضا العملاء. تم العثور على ثلاثة عوامل ذات أهمية خاصة. وهذه هي:

1. موقف وتشرف من موظفي Enterprise

2. سرعة المعاملة

3. على نظافة السيارة.

يستخدم المشاريع المعلومات المستقاة من الدراسات الاستقصائية لإدخال تحسينات. على سبيل المثال، فإنها قد وضعت "دورة الخدمة" برنامج التدريب. وهذا يعطي الموظفين الجدد عددا من النصائح العملية حول كيفية رعاية العملاء

سير ميل الإضافي

يدار النظام ESQi من قبل فريق في Enterprise أنشئت خصيصا لهذا الغرض. ويستخدم فريق شركة مستقلة اجريت عبر الهاتف لتقديم نتائج المسح.

كلما كان العميل يتصل أي عدم الرضا عن الدراسة ESQi ، ممثل الهاتف يسأل السؤال "هل تقبل دعوة؟ أكثر من 90% من هؤلاء العملاء يتفق على تسميته. يتم منح مديري الفروع تفاصيل الشكوى، ويمكن أن يرن العميل لمعرفة السبب الجذري للمشكلة. ومن المتوقع التوصل إلى حلول لتسوية الشكوى الفرع.

وهناك طريقة أخرى في Enterprise التي تحسنت خدمة العملاء من خلال نظام النقد البناء المعروفة باسم 'التصويت'. وطلب من كل أعضاء أسبوع من فرع لترتيب الأعضاء الآخرين، من الأفضل أن الأسوأ، استنادا إلى جودة خدمة العملاء في الأسبوع السابق وشرح لماذا .

وتنشر نتائج لبراها الجميع. وتمنح جوائز لأعلى تصنيف الموظفين. هذا النظام من النقد الإيجابي يعمل بشكل جيد وبسرعة جدا من الفروع مع عشرات ESQi المنخفضة تحسين في جداول الأداء.

تكاليف وفوائد التحليل

في تقرير ما إذا كان لتنفيذ عمل الأعمال فإنه من المفيد ليصل لوزن التكاليف والفوائد.



وثمة عنصر رئيسي من تكلفة المشروعات هو الوقت والجهد والتكلفة اللازمة لجمع المعلومات والاستطلاع لنشرها. ويتم مسح من قبل شركة طرف ثالث مستقل وغير كل الهاتفية القائمة. هذا يتكون من أكثر من مليوني اتصالات العملاء في كل عام، وبالتالي لديها تكاليف كبيرة. ومع ذلك، فإن البيانات بسيط جدا لجمع وتحليل ونتائج تضيف قيمة حقيقية إلى Enterprise. فوائد تفوق بسهولة على التكاليف.

وكانت النتيجة واحدة من التركيز على نموذج ESQi لخدمة العملاء لدفع أعمال استياء بعض مديري السن. في 1990 كانت مكافأة المديرين وفقا للأرباح التي حققتها وحدتهم. ومع ذلك، قد وحدتهم كانت مربحة ببساطة لأنه استند في موقع جيد. الربح قد تكون أعلى إذا كانت قد ركزت على رضا العملاء، والتي لكل فرد القيام به اليوم.

هناك كل أنواع من الفوائد التي يمكن الحصول عليها من مستويات عالية من خدمة العملاء. كل هذه العوامل تؤدي إلى ارتفاع الربحية ونمو الأعمال التجارية.

لماذا ESQi تعمل على ما يرام؟

يركز المسح ESQi على تلك الجوانب من رضا العملاء التي هي ايجابية للغاية. اعتماد هذا النهج تنتج نتائج عظيمة للشركة ESQi . يعمل بشكل جيد لأنه يساعد مديري الخطوط الأمامية لمتابعة هدفين:

1. للحصول على مزيد من أعلى التصنيفات

2. للحصول على درجات أقل من محايدة أو ما هو أسوأ.

علمت Enterprise أن باستخدام هذه الأداة يمكن أن تحسن تحقيق أفضل الاتساق للخدمة. وهو يؤيد أيضا رغبة الناس الذين يعملون في الفروع أن يكون تنظيم المشاريع، وهذا هو، لديهم أفكار خاصة بهم لتحسين الخدمة.

تحسين الأعمال

التركيز على رضا العملاء ساعد Enterprise على تحقيق نمو صحي في الأسواق الدولية في المملكة المتحدة وإيرلندا وألمانيا وكندا. كما ساعد الشركة لتكون ناجحة في قطاعات الأعمال الجديدة بما في ذلك استئجار على المطار و، في الولايات المتحدة الأمريكية، في استئجار شاحنة تجارية، مبيعات السيارات والتأجير.

الخلاصة

يكافأ الجميع في Enterprise على أساس إعطاء العملاء ما يريدونه من خدمة كبيرة.

ليس هناك طريقة أفضل لتعزيز الأعمال التجارية من خلال كلمة من فمه التوصية.

توفر الأداة ESQi طريقة بسيطة لجمع معلومات مفيدة لقياس هذه الخدمة. ويركز المسح فقط على ما هو مهم - عشرات فك التشفير. ولاء العملاء يعود إلى عمل مرة بعد مرة. أكثر من ذلك، فإنها تستثمر الطاقة والالتزام في التوصية الأعمال لأصدقائهم.

بدأت رحلة شركات مع محاولة لتحسين الأداء. وبذلك أخذت الشركة يعود إلى جذوره، إلى أفكار طرحت لأول مرة إلى الأمام من قبل جاك تايلور. وهذا يوضح أن Enterprise ليست في الحقيقة أعمال تأجير السيارات على الإطلاق - هو عمل خدمة العملاء.

