



» Artur Interni benchmarking

Če ima podjetje več kot pet zaposlenih v direktnem stiku s strankami (prodaja, servis, svetovanje ipd.), potem je zanj smiselna uporaba internega benchmarkinga. Ta podjetju pomaga najti najboljše performerje, ostalim pa pomaga sistematično izboljševati njihov pristop.



» Interni benchmarking na podlagi izkušenj naših strank

Boljša uporabniška izkušnja vaših strank poveča njihovo lojalnost, ta pa vodi do dolgoročne rasti dobičkonosnosti podjetja. Interni benchmarking vam pokaže, kako delajo vaši najboljši performerji in na neinvaziven način usmerja manj učinkovite zaposlene podjetja.



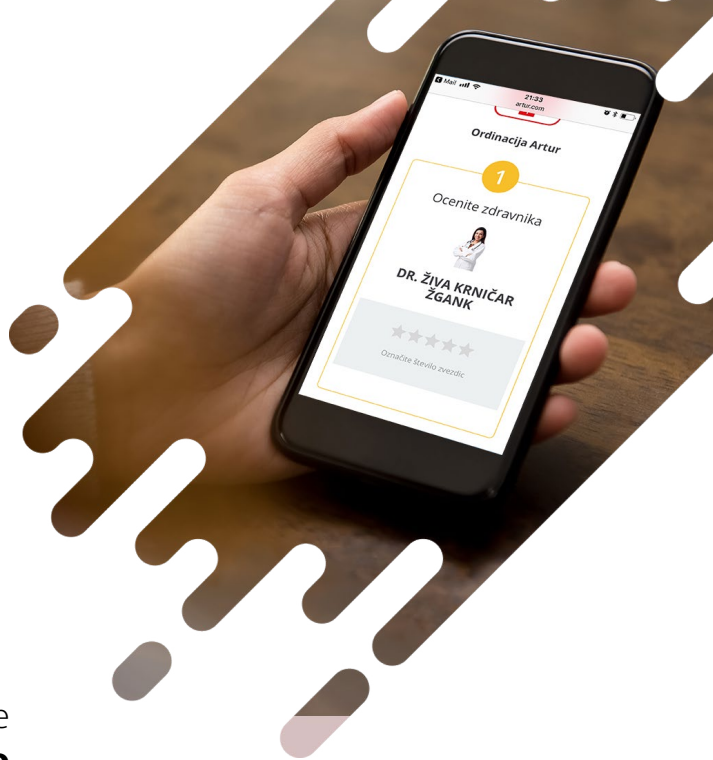
+ Zunanji (eksterni) benchmarking

Primerjava vašega podjetja s konkurenti v panogi. Razlike med podjetji so odvisne od številnih dejavnikov (prepoznavnost, velikost, oglaševalski proračun itd.). Nekatero razlike podjetje lahko premosti, drugih zaradi različnih omejitev (npr. oglaševalski proračun) ne more.

+ Notranji (interni) benchmarking

Primerjava dela vaših poslovalnic in vaših zaposlenih. Interni benchmarking vam pokaže razkorak v uspešnosti delovanja vaših poslovalnic in zaposlenih in vam služi kot vir za dosegljive izboljšave vašega podjetja.

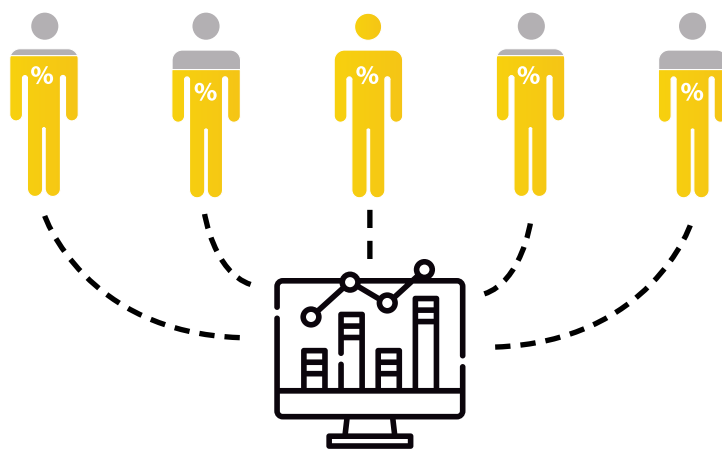
» Zakaj je interni benchmarking koristen za podjetje?



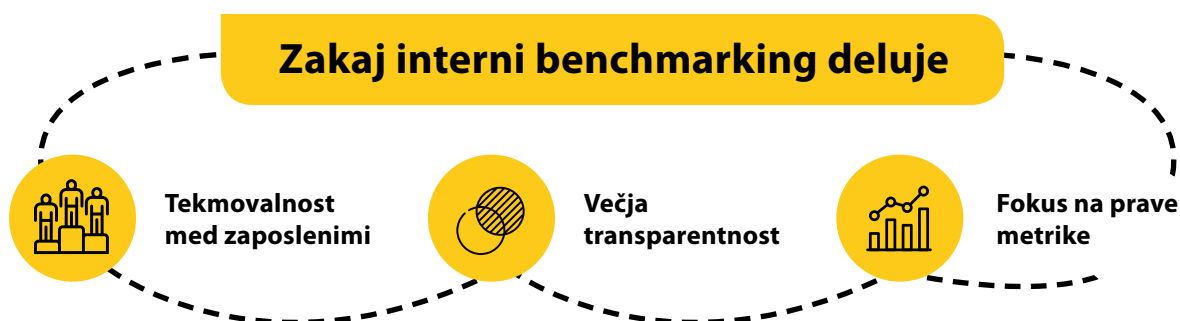
Poslovne enote in zaposleni v podjetju svoje delo opravljajo na **podoben, a ne nujno enako učinkovit način**. Nekateri zaposleni (poslovalnice) so na določenih področjih svojega dela bolj učinkoviti kot drugi.

V primeru dislociranih enot in omejene komunikacije med zaposlenimi podjetje ne prepozna in **ne izkoristi dovolj najboljših performerjev**. Zaposleni pogosto ne vedo, da bi lahko elemente svojega dela lahko izboljšali.

Sistem internega benchmarkinga vodjem poslovalnic in zaposlenim na nevsiljiv način pove, kako dobro opravljajo svoje delo v primerjavi z drugimi poslovalnicami oz. zaposlenimi na enakih delovnih mestih. Interni benchmarking izpostavi najboljše performerje in **omogoča prenos dobrih praks** na manj učinkovite performerje.



Večja transparentnost med poslovnimi enotami in zaposlenimi **poveča interno tekmovalnost**, omogoča boljši **prenos znanj** med zaposlenimi in **sistemsko izboljševanje uporabniške izkušnje** na točkah stika podjetja s strankami.



» Kako interni benchmarking deluje?

Podjetje s sistematskim zbiranjem povratnih informacij svojih strank pridobi vpogled v delo svojih zaposlenih / enot, odkriva najboljše performerje in dobre prakse znotraj podjetja in te informacije komunicira svojim zaposlenim.

Kako s sistemom Artur povečujete lojalnost vaših strank?



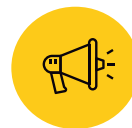
Zbiranje povratnih informacij

Stranke v različnih točkah stika z vašimi enotami / zaposlenimi povabimo k oceni prejete storitve. Te ocene vam dajo vpogled v dejansko zadovoljstvo vaših strank in delo vaših enot / zaposlenih.



Analiza zbranih informacij

Analiza povratnih informacij vam pove, katere enote / zaposleni delajo nadpovprečno dobro ter katere elemente svojega dela bi ostale enote / zaposleni lahko izboljšali.



Komuniciranje rezultatov zaposlenim / vodjem enot

Zaposleni / vodje poslovalnic periodično prejemajo avtomatizirana poročila o svojem delu. Ta jim povedo, kako opravljajo svoje delo v primerjavi s svojimi kolegi, katere aspekte svojega dela opravljajo dobro in kaj bi morali izboljšati.



» Artur poročila internega benchmarkinga

Artur interni benchmarking deluje na podlagi povratnih informacijah vaših dejanskih strank, s pomočjo katerih izveste, kako enote in zaposleni opravljajo svoje delo. Pomaga vam izluščiti najboljše interne prakse in najboljše performerje ter vam omogoča sistematično izboljševanje zadovoljstva vaših strank in s tem njihove lojalnosti.

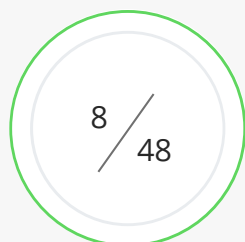
Artur poročila internega benchmarkinga zaposlenim / vodjem enot na nevsiljiv način povedo, kako dobro opravljajo svoje delo (na podlagi povratnih informacij njihovih strank) v primerjavi s svojimi kolegi / drugimi enotami.

POSLOVALNICA MOSTE se v primerjavi z ostalimi uvršča na **21** mesto

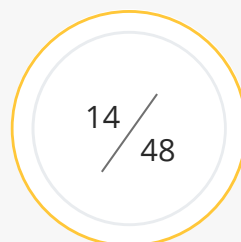


ELEMENTI STORITVE

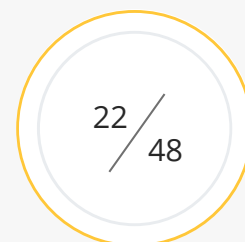
● Po planu ▲ Nad planom ▼ Pod planom



RAZPOLOŽLJIVOST PRODAJALCA



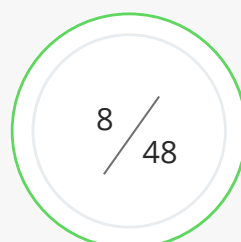
STROKOVNOST PRODAJALCA



ODNOS PRODAJALCA



PREDSTAVITEV DODATNE PONUDBE



ALI JE PONUDBA IZPOLNILA VAŠE
POTREBE IN PRIČAKOVANJA?



VAM JE BIL PONUJEN DODATEN
IZDELEK?

» Zakaj podjetja uporabljajo interni benchmarking

Koncept internega benchmarkinga podjetja izhaja iz strankine izkušnje kot orodja sistematičnega izboljševanja njene izkušnje. Ta bazira na realnih izkušnjah obstoječih strank in dosegljivih standardih kakovosti znotraj podjetja.



Izpostavitve najboljših performerjev

Podjetje izve, kateri zaposleni / enote najboljše opravljajo svoje delo v očeh vaših strank.



Povečana transparentnost

Zaposleni izvedo, kako dobro opravljajo svoje delo in katere elemente svojega dela bi lahko izboljšali.



Pozitivna kultura tekmovalnosti med enotami / zaposlenimi

Enote in zaposleni se z dobrim delom trudijo pridobiti boljše ocene strank in s tem višje pozicije v primerjavi s svojimi kolegi.



Avtomatiziran, neinvaziven način usmerjanja zaposlenih

Kritike in pohvale dela zaposlenih in predlogi izboljšav prihajajo v obliki avtomatiziranih poročil neposredno od strank (ne nadrejenih) in primerjave z kolegi in drugimi enotami.



» Možne aplikacije Artur internega benchmarkinga



Prenos dobrih praks

Delitev dobrih praks v podjetju omogoča, da se uči iz uspehov svojih enot in zaposlenih in jih širi v svoji organizaciji.



Vključitev zaposlenih v pomen zadovoljstva strank

Zaposleni iz prve roke izvedo, kako so njihove stranke zadovoljne z delom, ki ga opravljajo in kako dobro delajo v primerjavi z ostalimi enotami / zaposlenimi podjetja.



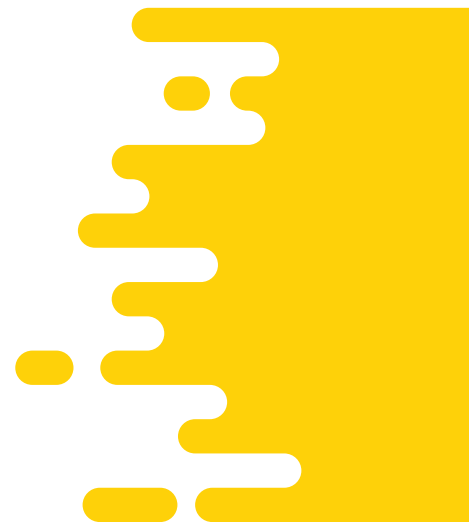
Orodje letnih intervjujev

Povratne informacije strank pokažejo realno sliko dela vsakega zaposlenega, izpostavijo njegove močne strani in elemente njegovega dela, ki potrebujejo izboljšave.



Sistem nagrajevanja

Nagrade zaposlenim in vodjem enot podjetje lahko veže na dejansko zadovoljstvo strank z njihovim delom.





Stopite v stik z nami

Kontaktirajte nas in osebno vam bomo predstavili delovanje in koristi sistema Artur.

Telefon: **01 620 83 72**

E-naslov: **podpora@artur.com**

