

**ООО «АКСИМА:  
Консультирование,  
Исследования,  
Тренинги»**



**15 лет на рынке!**



## Елена Скриптунова



консультант по организационному развитию, к.психол.н.

**Более 150 статей по бизнесу!**

**Более 500 успешных бизнес проектов!**

Эксперт изданий «Секрет фирмы», «Ведомости», «Свой бизнес», «Элитный персонал», «Труд», «Директор», «Штат» и др.

Член жюри ежегодного конкурса «Лучшее HR-решение» Всероссийского союза кадровиков.



Клиенты: ВкусВилл, Крошка-картошка, Альфа-банк, ВТБ 24, РЖД, Байкальский целлюлозно-картонный комбинат, Вёрваг фарма, Теремок, Уралсиб и другие.

# В чем могут помочь наши специалисты?

**ОПРЕДЕЛИТЬ  
СТРАТЕГИЮ**

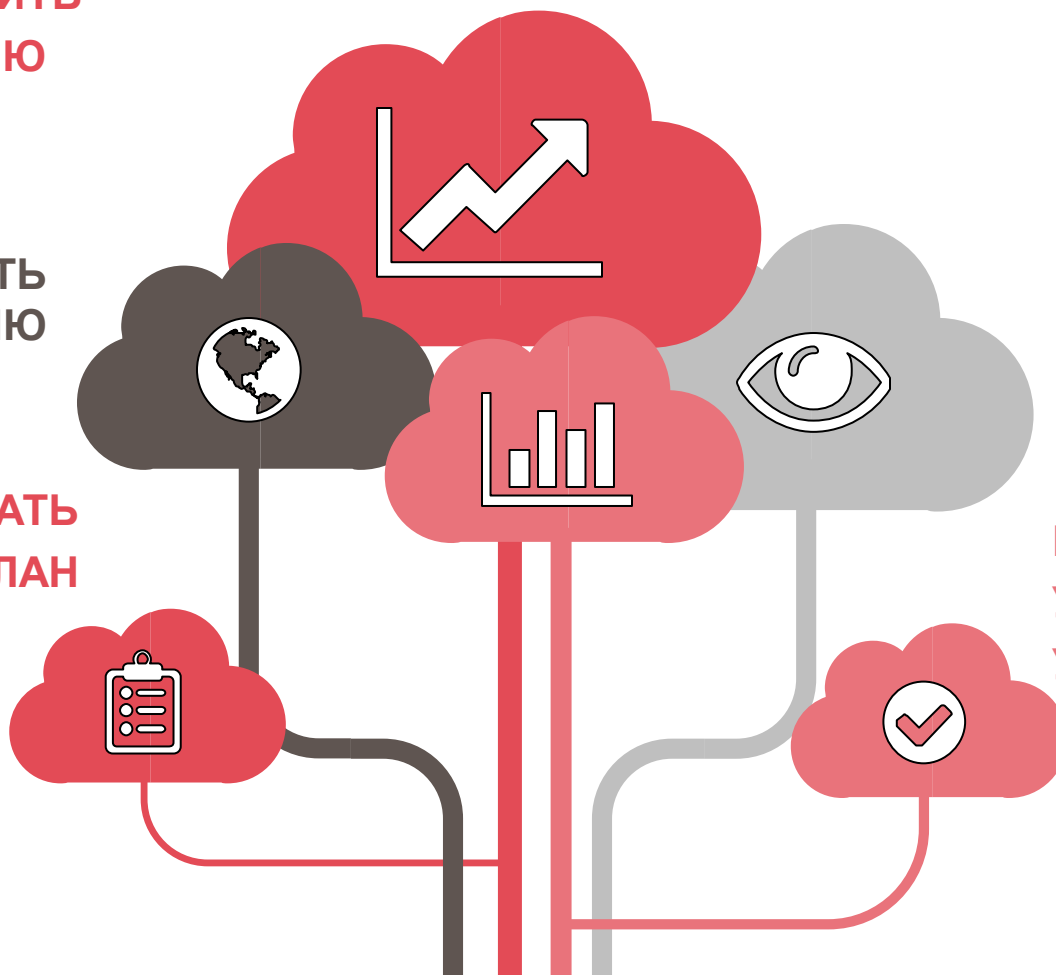
**НАЛАДИТЬ  
ПЛАНИРОВАНИЕ**

**СФОРМУЛИРОВАТЬ  
МИССИЮ**

**ВНЕДРИТЬ  
КОНТРОЛЬ  
ИСПОЛНЕНИЯ  
ПОРУЧЕНИЙ**

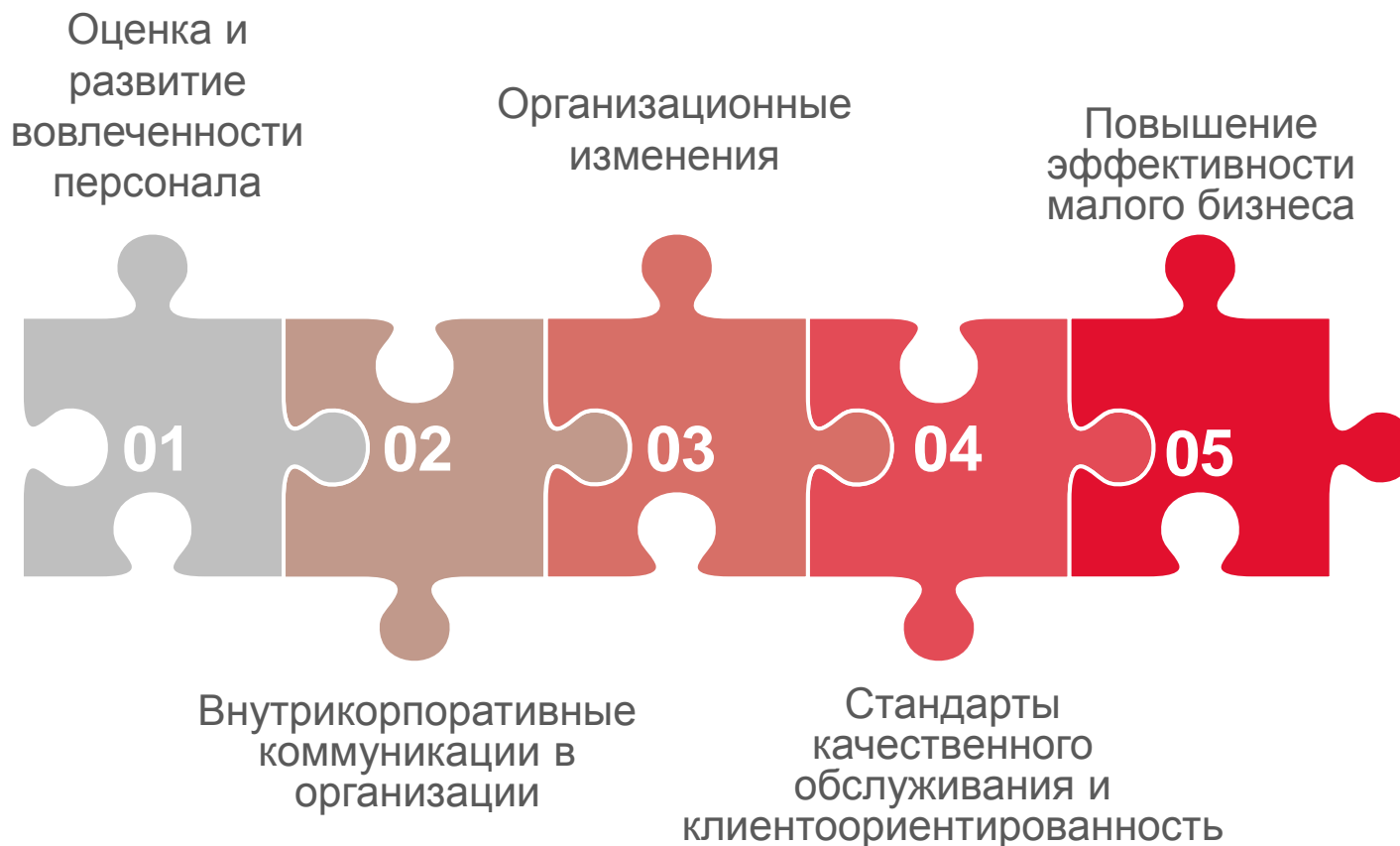
**РАЗРАБОТАТЬ  
БИЗНЕС-ПЛАН**

**ВВЕСТИ  
УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
УЧЕТ**





# Наши текущие приоритеты в консалтинге



# Наши достижения



ООО «Аксима» является членом Ассоциации российских консалтинговых компаний (АСКОНКО)



Издано более 300 статей в различных изданиях, профессиональных и отраслевых журналах



Выпущено более 20 тематических Информационных Вестников



# Размер и отрасль наших клиентов



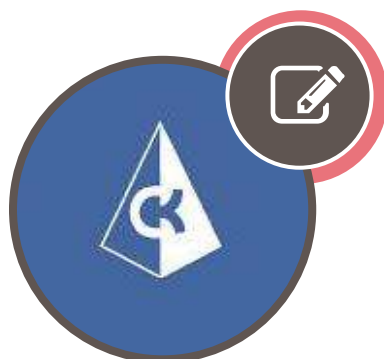
**ВкусВилл**



**Московский  
областной  
учебный  
центр**



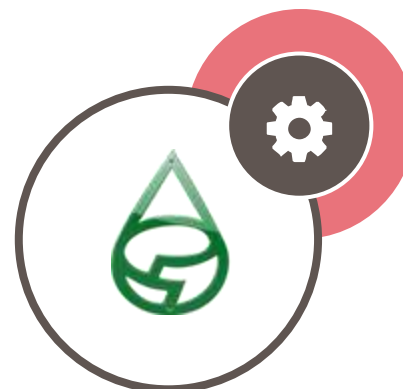
**Российский  
железные  
дороги**



**Статус-Кво 97**



**Легкий шаг**



**Селенгинский  
целлюлозно-  
картонный  
комбинат**

# ПРИМЕР ПРОЕКТА "РАЗРАБОТКА НОВЫХ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В СЕТИ МАГАЗИНОВ ПО РОЗНИЧНОЙ ПРОДАЖЕ ОБУВИ"



## Формирование запроса

Задача пересмотреть, дополнить и уточнить корпоративные стандарты обслуживания клиентов.

## Формулирование проблемы

Нарекания со стороны клиентов на формальное, агрессивное использование шаблонов в коммуникации, отсутствие учета индивидуальных особенностей клиента, негибкость в общении с разными типами клиентов. Установление контакта и выявление потребностей.

## Диагностика

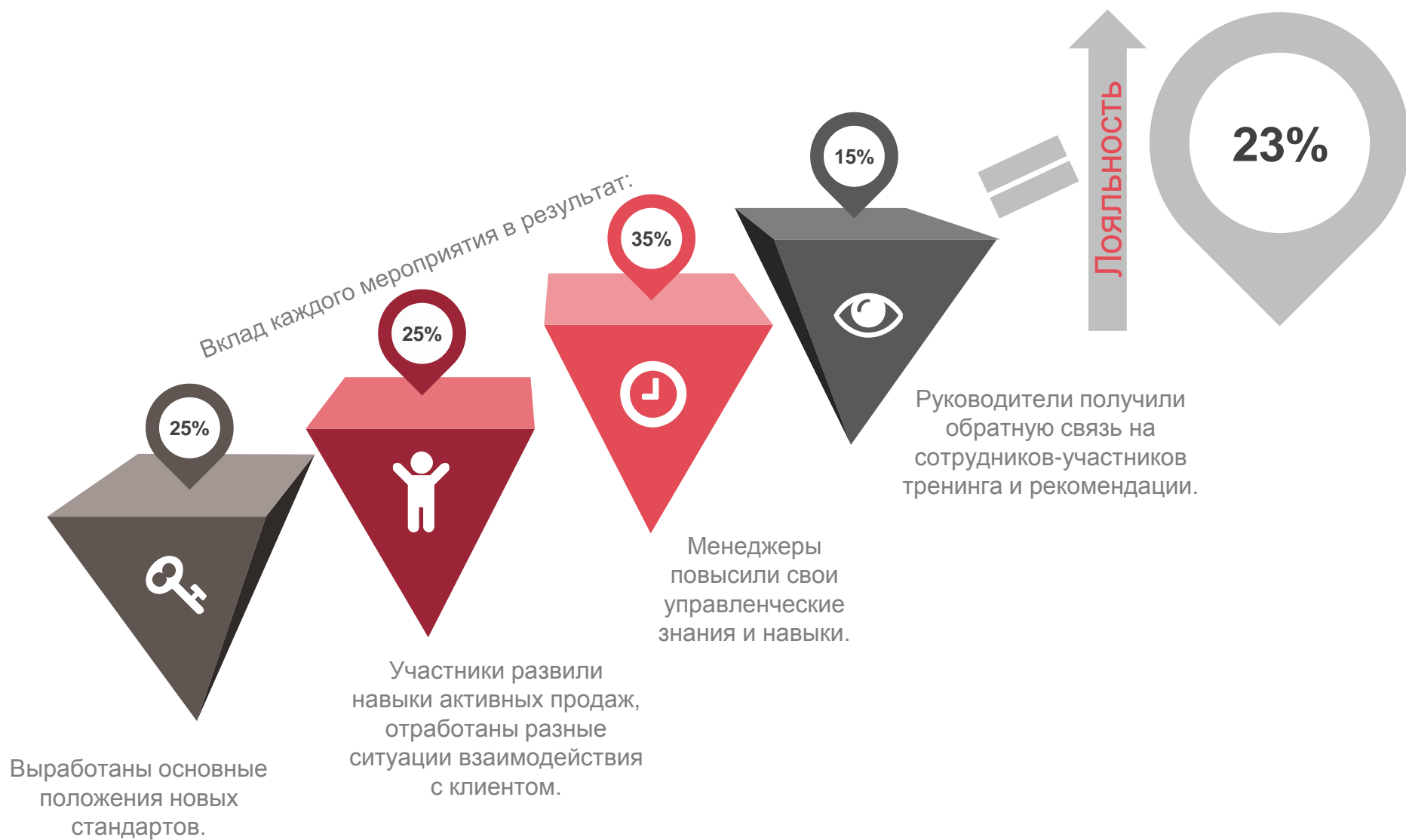
Проведена диагностика качества обслуживания клиентов сети магазинов, выделили ключевые проблемные точки обслуживания клиентов. Был проведен рабочий семинар с менеджерами сети магазинов

## Серия тренингов

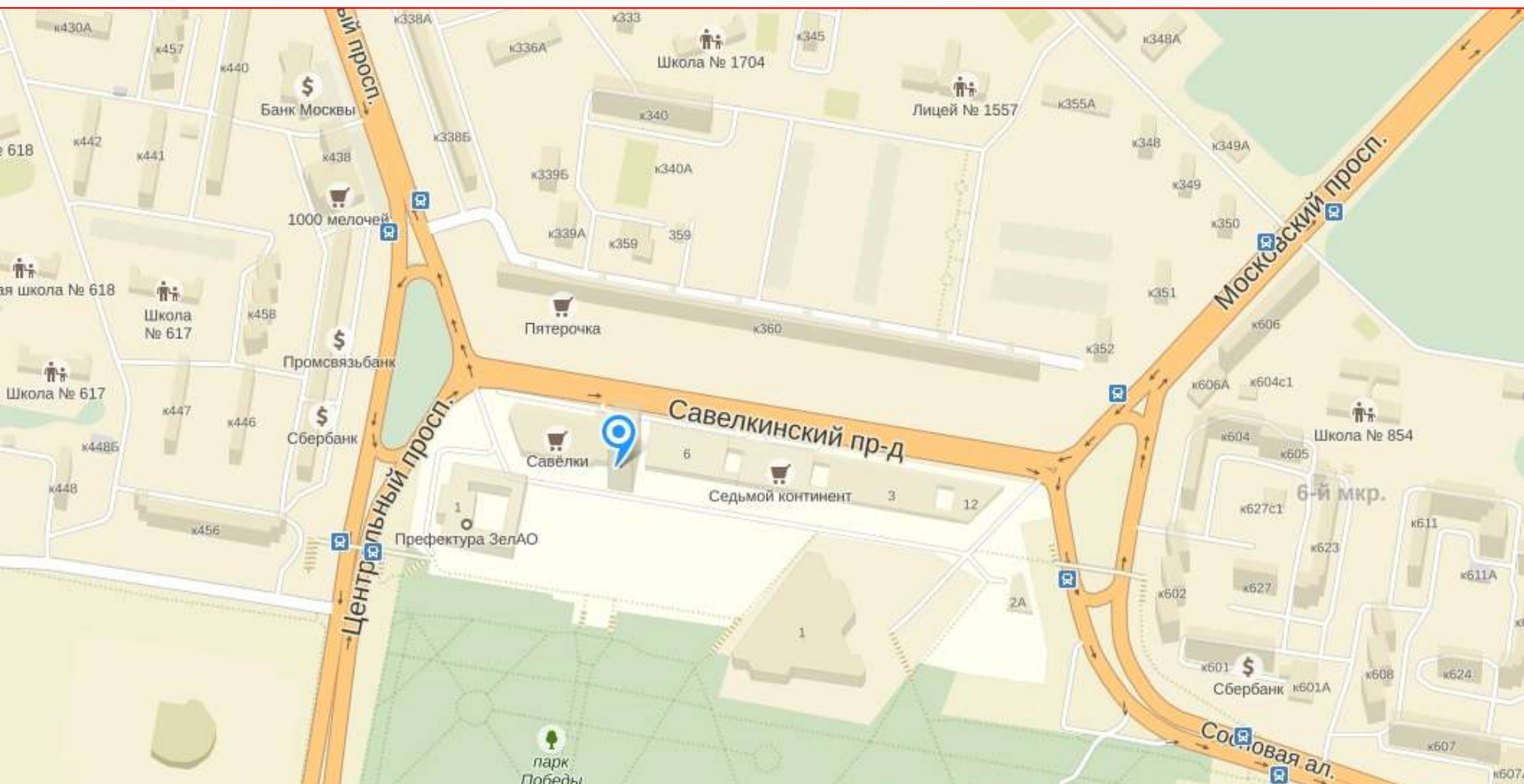
Проведена серия тренингов «Корпоративные стандарты обслуживания» для продавцов сети.



# Результаты проекта: увеличение лояльности клиентов на 23%



# Наши координаты



## Наш сайт

URL: [www.axima-consult.ru](http://www.axima-consult.ru)



## Наши контакты

Тел: +7 (499) 502-18-03  
E-mail: [axima@axima-consult.ru](mailto:axima@axima-consult.ru)



## Наш адрес

124482, Москва, Зеленоград, Савелкинский проезд дом 4, офис 301