

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ

Всем известно, что постоянные клиенты – залог процветания бизнеса. Поэтому поддержание лояльности клиентов на высоком уровне – одна из важнейших задач для ГК «Пенетрон-Россия».

Удовлетворенность клиентов – весьма многогранное понятие, которое складывается из многих факторов:

- качества продукции и ее упаковки;
- оперативности доставки;
- качества и оперативности оформления документов;
- своевременного информирования и доступности информации;
- технической и рекламной поддержки;
- вежливости и компетентности персонала.

И это далеко не полный перечень параметров, которые влияют на ощущения клиента при работе с компанией. Проанализировав рекламации клиентов ГК «Пенетрон-Россия» за 2013–2014 гг., можно сделать вывод о том, что подавляющее большинство жалоб связано либо

с некорректным применением материалов, либо с нехваткой практических навыков по их применению.

Для повышения уровня технических специалистов, которые непосредственно работают с конечным потребителем услуг и материалов системы Пенетрон, уже несколько лет работает Учебный центр. На его базе осуществляется теоретическая и практическая подготовка сотрудников дилерских компаний. Кроме того Учебный центр является уникальной площадкой, где специалисты из разных регионов России и ближнего зарубежья встречаются и обмениваются практическим опытом по применению материалов.

В связи с возрастанием потребности в услугах Учебного центра, а также для обеспечения его эффективной ра-

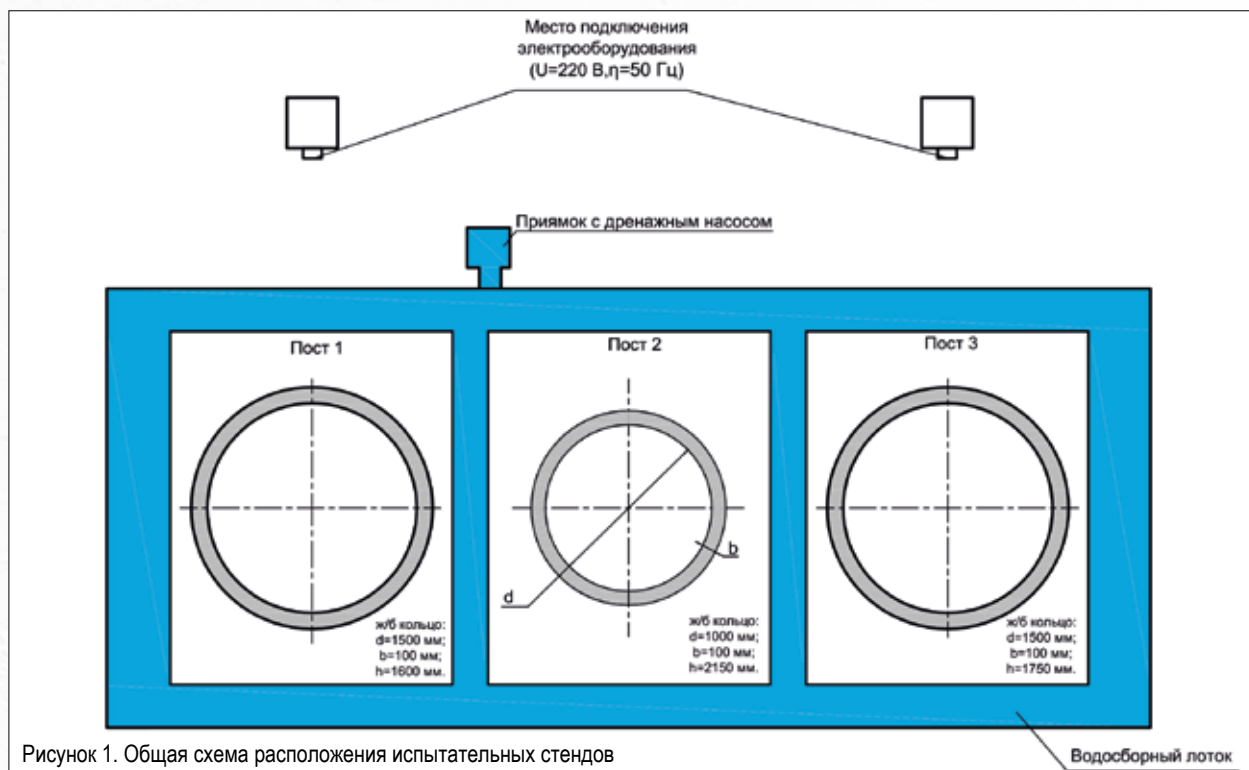


Рисунок 1. Общая схема расположения испытательных стендов



Рисунок 2. Общий вид испытательных стендов

боты в течение всего года (особенно в зимний период), руководством холдинга было принято решение о создании на производственной площадке Завода гидроизоляционных материалов Пенетрон испытательных стендов, максимально приближенных к условиям реальных объектов.

Испытательные стенды находятся в закрытом теплом помещении, что позволяет проводить обучение предста-

Рисунок 3. Течь через примыкание «днице-кольцо» в испытательном стенде

СУХОЙ ЗАКОН



Рисунок 4. Трещина в днище стенда

вителей дилерских организаций в комфортных условиях даже зимой, что весьма актуально, учитывая особенности строительного сезона в России. Стенды смонтированы таким образом, что позволяют на практике закрепить навыки работы со всеми материалами системы Пенетрон без исключения (рис. 2).

За счет использования бетонных колец, наполняемых водой, и системы водоотведения (рис.1, 5), можно применять гидроизоляционные материалы в режиме реального объекта (рис. 3-4), что, безусловно, повысит мастерство и профессионализм обучаемых. Еще один важный момент: испытательные стенды неоценимы при возникновении спорных ситуаций, связанных с качеством материалов, когда совместно с клиентом можно проверить качество материалов на практике. Таким образом, новый виток в развитии Учебного центра позволяет непрерывно проводить обучение представителей дилерских компаний в комфортных условиях, оценивать эффективность новых материалов перед запуском их в производство, а в результате – повысить удовлетворенность конечных потребителей ГК «Пенетрон-Россия».

Рисунок 5. Система водоотведения

