

Чек-лист «Как оценить качество административного сервиса»

Для кого:

Административные директора, HRD, бизнес-руководители, управляющие офисом.

Зачем:

Чтобы объективно понять, где ваш административный сервис проседает, какие процессы требуют вмешательства и где вы теряете деньги и время.

Как использовать:

Пройдите по каждому блоку. Если пункт НЕ выполняется — это зона риска или точка роста.

БЛОК 1. СКОРОСТЬ И ВРЕМЯ ОТВЕТА

№	Вопрос	Да	Нет	Частично
1	Входящий звонок на ресепшн отвечают не более чем за 3 гудка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	На письмо / заявку через форму на сайте приходит ответ в течение 15 минут (в рабочее время)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Сотрудник, который принимает задачу, фиксирует срок исполнения (например: «сделаем до 16:00»)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

№	Вопрос	Да	Нет	Частично
4	Если срок срывается, клиент (внутренний или внешний) получает предупреждение за 1 час	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Время ожидания на ресепшн для гостя – не более 1 минуты	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ваш итог по блоку 1:

_____ пунктов из 5 выполнены полностью.

БЛОК 2. КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ И СКРИПТЫ

№	Вопрос	Да	Нет	Частично
6	Сотрудники ресепшн / администраторы используют единый скрипт приветствия (имя, компания, предложение помощи)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Гость / звонящий слышит улыбку в голосе (проверьте тайным звонком)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Сотрудник не перебивает и дослушивает вопрос до конца	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

№	Вопрос	Да	Нет	Частично
9	Если сотрудник не знает ответа, он не говорит «я не знаю», а говорит «я уточню и перезвоню до ____»	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	После решения вопроса сотрудник спрашивает: «Могу ли я помочь ещё чем-то?»	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ваш итог по блоку 2:

_____ пунктов из 5 выполнены полностью.

БЛОК 3. ПРОЗРАЧНОСТЬ И ОТЧЁТНОСТЬ

№	Вопрос	Да	Нет	Частично
11	Вы получаете регулярный отчёт по работе административного блока (раз в неделю / месяц)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	В отчёте есть измеримые метрики: кол-во звонков, пропущенных, среднее время ответа	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Вы знаете NPS (оценку сервиса) от внутренних или внешних клиентов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Проводятся ли тайные проверки (мистери-шоппинг, тайный звонок) хотя бы раз в квартал?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Есть ли единая доска / чат , где вы видите статус всех задач административного блока?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

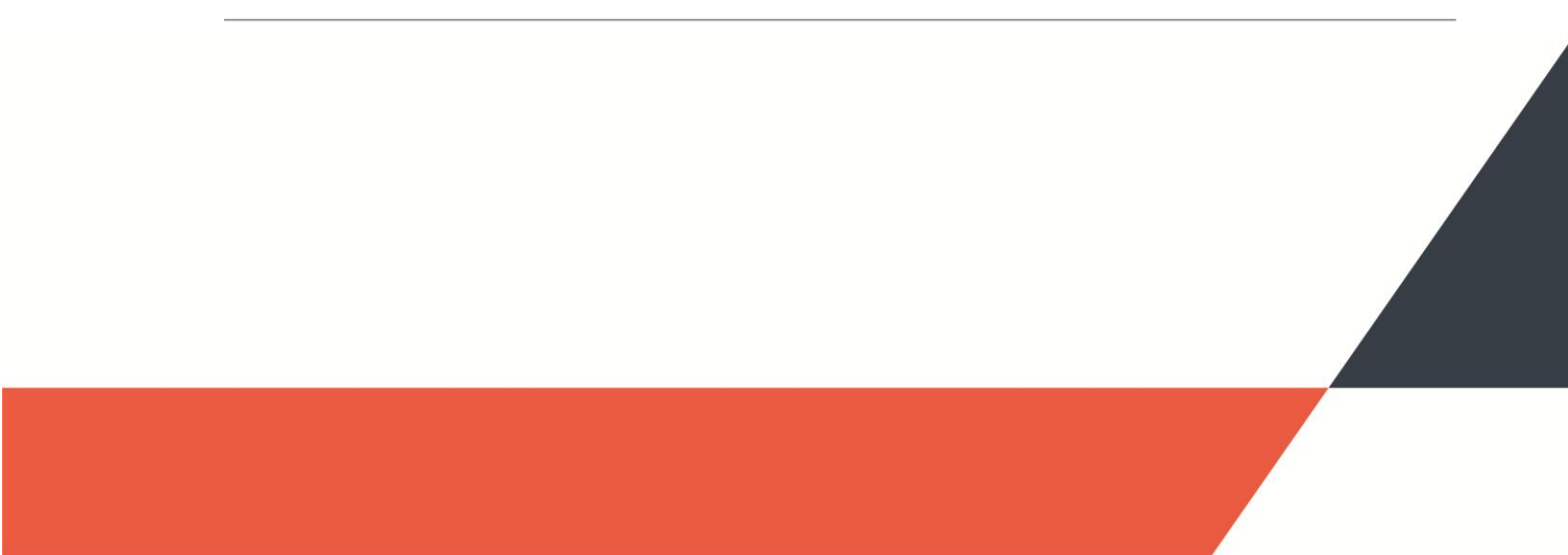
Ваш итог по блоку 3:

_____ пунктов из 5 выполнены полностью.

БЛОК 4. СТАБИЛЬНОСТЬ И НЕПРЕРЫВНОСТЬ

№	Вопрос	Да	Нет	Частично
16	Если сотрудник заболел или в отпуске, его подменяют без простоя (в тот же день)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Текучность среди административного персонала менее 15% в год	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Есть ли письменные инструкции по каждому административному процессу?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Новый сотрудник выходит на полную эффективность не более чем за 5 рабочих дней	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Вы можете увеличить численность административного блока за 3-5 дней (без потери качества)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ваш итог по блоку 4:
 _____ пунктов из 5 выполнены полностью.



БЛОК 5. ЭКОНОМИЯ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ

№	Вопрос	Да	Нет	Частично
21	Вы знаете точную стоимость одного часа работы вашего административного блока (с учётом налогов, больничных, отпусков, контроля)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Вы сравнивали стоимость аутсорсинга vs штатного сотрудника за последние 6 месяцев	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Ваш административный директор тратит не более 20% времени на контроль и «тушение пожаров» в админ-блоке	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	В вашей компании нет дублирующих функций (например, два человека делают одно и то же)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Вы можете сократить административный блок под текущие задачи без юридических рисков	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ваш итог по блоку 5:

_____ пунктов из 5 выполнены полностью.

ДИАГНОСТИКА: ВАШ РЕЗУЛЬТАТ

Подсчитайте общее количество «Да»: _____ из 25

Диапазон	Оценка	Что делать
20–25 «Да»	● Отлично	Вы на высоте. Поддерживайте стандарты. Приглашаем на наше мероприятие поделиться вашим опытом с административным сообществом.
15–19 «Да»	● Хорошо, но есть зоны роста	Выберите 3 пункта с «Нет» и начните с них. Обратитесь к нам за аудитом.
10–14 «Да»	● Требуется внимания	Административный блок работает нестабильно. Рекомендуем аудит процессов.
Менее 10 «Да»	● Критично	Вы теряете деньги и репутацию каждый день. Срочно нужны изменения. Оставьте заявку на консультацию.

ЧТО ДАЛЬШЕ? 3 ПРОСТЫХ ШАГА

1. Если вы нашли слабые места — не пытайтесь закрыть их наймом ещё одного сотрудника. Часто проблема не в людях, а в процессах и отсутствии SLA.
2. Проведите аудит административного блока — поможем вам стать эффективнее. Проанализируем процессы, скрипты, метрики и даём дорожную карту.
3. Получите коммерческое предложение под ваш проект.