

**Закрытое акционерное
общество
«МСС-СТАРТ»**



Россия, 109147, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 35а
Тел.: (095) 912 04 44
Факс: (095) 911 10 99

ИНН 7705023602
р/с 40702810000000002854
в ОАО "Альфа-Банк" г. Москвы
к/с 30101810200000000593
БИК 044525593

Исх. № _____ от _____

Отзыв о работе Консалтинг-Центра «ШАГ»

Компания «МСС-Старт» (розничная сеть «Мобайл Центр», ныне «Центр обслуживания и продаж Билайн») обратилась в Консалтинг-Центр «ШАГ» за разработкой и внедрением стратегии дальнейшего развития бизнеса.

На основе анализа текущей деятельности и прогнозов рынка мы вместе с консультантами «ШАГа» подготовили несколько вариантов стратегии, каждый из которых был переведен в плановые финансовые показатели. Из предложенных «ШАГом» стратегий нами была выбрана одна, в ходе реализации которой Компания перепозиционировалась и стала самокупаемым фронт-офисом сотового оператора Билайн.

Для реализации разработанной стратегии консультанты «ШАГа» внедрили Систему Управления по Результатам (MBO), которая позволила нашей Компании достичь запланированных целей. Одним из важных результатов нашего сотрудничества с консультантами стал профессиональный и менеджерский рост сотрудников Компании. За время проекта менеджеры сделали серьезный шаг вперед, научившись решать новые управленческие задачи.

В течение 6 месяцев сотрудники «ШАГа» проводили мониторинг ситуации в Компании, обсуждали результаты внедрения стратегии с Генеральным директором и руководителями Департаментов. Обратная связь, предоставляемая консультантами, позволила своевременно вносить тактические коррективы в реализацию стратегии и проводить необходимые организационные изменения.

На сегодняшний день «Центры обслуживания и продаж Билайн» – это розничная сеть с высоким качеством обслуживания. Это было достигнуто благодаря постоянному контролю салонов через систему тайных покупателей. Ежемесячно Консалтинг-Центр «ШАГ» проводил оценку качества обслуживания по методике SQI и предоставлял нам свои рекомендации.

Опираясь на позитивный опыт, полученный в ходе проведения вышеупомянутых работ, «МСС-Старт» рекомендует Консалтинг-Центр «ШАГ» в качестве компании, способной помочь Заказчику развернуть организацию в нужную сторону и получить запланированный результат.


Е.Н. Елизарова,
Генеральный директор ЗАО «МСС-Старт»