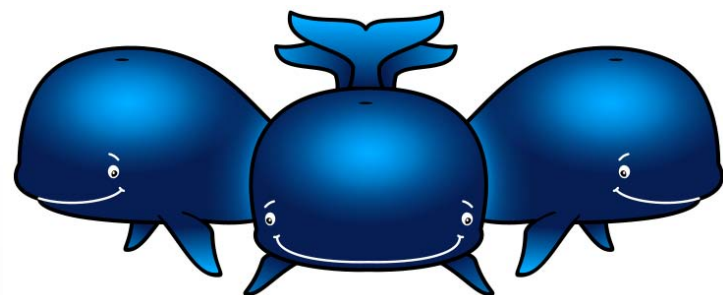




*Лучшее возможно!*

# ТРИ КИТА

## ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



**ЕЛЕНА ДЮКОВА**  
директор по маркетингу АН «Итака»



## ЕДИНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

### СОДЕРЖАНИЕ

- Общие положения
- Стандарты внешнего вида и делового имиджа сотрудников компании
- Общение по телефону/online
- Первая встреча
- Общение в офисе
- Проведение просмотров
- Разрешение конфликтов
- Поддержание отношений с клиентом





# КАК ОБЕСПЕЧИТЬ СОБЛЮДЕНИЕ СТАНДАРТОВ



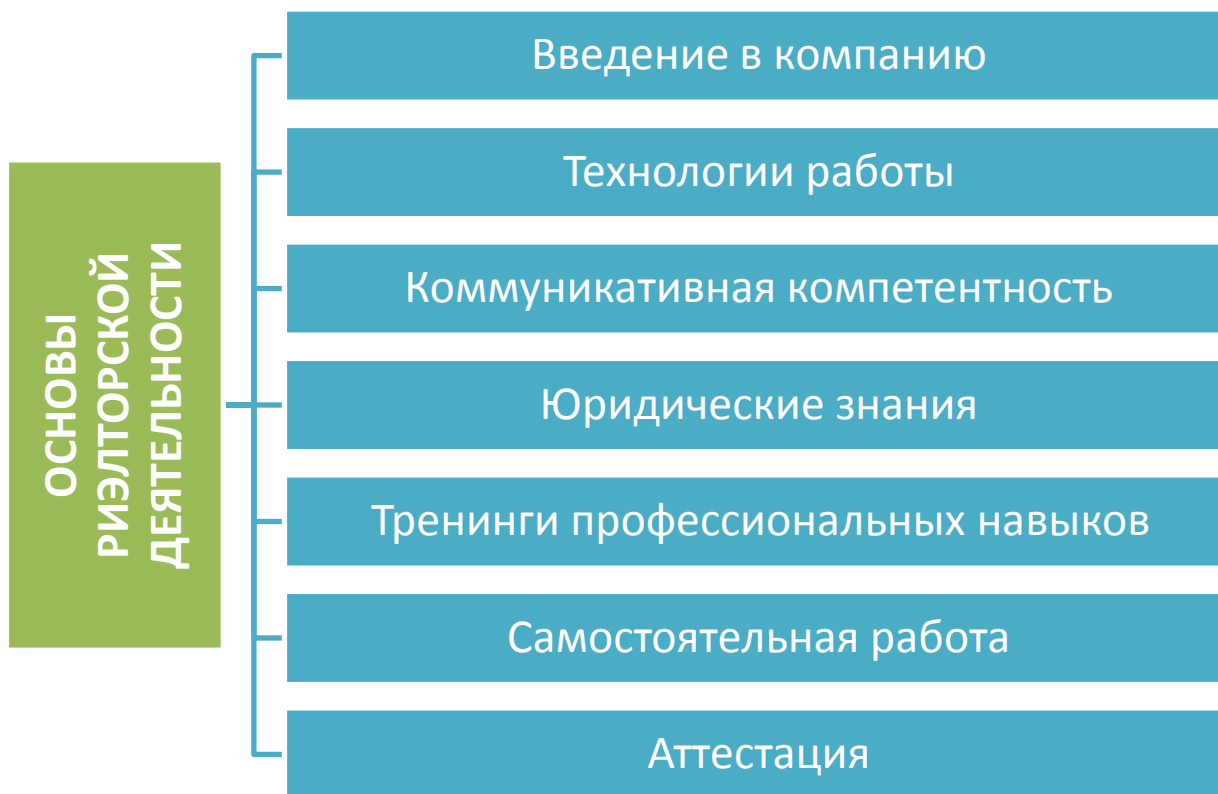


## СЛУЖБА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

### ТОЧКИ КОНТРОЛЯ



## МНОГОУРОВНЕВАЯ СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ





## ПОСТПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



Поздравления с  
праздниками



Конкурсы



Информационные  
рассылки



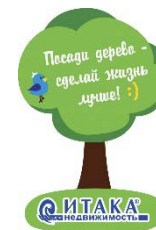
Социальные  
акции



**7 июня, 2014**



**Акция «Посади дерево – сделай жизнь лучше!»**  
ЖК «Юбилейный квартал»



Единый диспетчерский центр:  
**8 (812) 740-70-40**



Официальный сайт компании:  
**www.itaka.ru**

**1 сентября, 2014**



**Акция «Итака – детям»**  
Поздравления получили более 300 первоклассников



Единый диспетчерский центр:  
**8 (812) 740-70-40**



Официальный сайт компании:  
**www.itaka.ru**



**20 сентября, 2014**



БЛОГЕР  
ПРОТИВ  
МУСОРА



## Акция «Чистый парк»

В рамках всероссийской акции «Блогер против мусора – 2014»





**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

**ЕЛЕНА ДЮКОВА**  
**директор по маркетингу АН «Итака»**

ВЕДУЩЕЕ АГЕНТСТВО НЕДВИЖИМОСТИ СЕВЕРО-ЗАПАДА РОССИИ