В современном мире в связи с ускоренным развитием конкуренции и запросов потребителей появляются новые необычные виды услуг и прогрессивных видов обслуживания.

1.**Обслуживание компьютеров в формате IT-менеджер.**

IT-менеджер — это самый современный вид обслуживания компьютеров в мире, который состоит из двух видов обслуживания:

Выездной формат — плановые и экстренные выезды в течение 2-х часов.

Дополнительная удаленная техническая поддержка через интернет (удаленное администрирование) или телефон (helpdesk).

Услуга IT-менеджер базируется на специальности приходящего системного администратора, имея при этом ряд новых и качественных преимуществ, таких как:

Экономическая выгода – IT-менеджер предложит Вам варианты сокращения затрат на Интернет, телефонию, технику и программное обеспечение.

Комплексность – мини-АТС, хостинг, ремонт, картриджи и т.д. – теперь Вам не нужно даже знать об этом.

Ответственность – ведение документации по компьютерам, серверам и сети.

Непрерывность – организация замены на период болезни (отпуска).

**2.Удаленное сопровождении**, специалист не тратит время на дорогу к клиенту, а используя Интернет, подключается к компьютеру пользователя и выполняет все необходимые действия по настройке и обновлению конфигурации так, как будто находится непосредственно на рабочем месте клиента. По технологии удаленного обслуживания могут выполняться любые работы: консультирование, обучение, программирование, настройки/доработки системы и т. д.

Удаленное обслуживание обходится дешевле, чем выезд специалиста. Требования к оборудованию: возможность реализации удаленного доступа определяется для каждого клиента индивидуально. Как правило, для этого достаточно доступа в Интернет. Безопасность данных: подключение к Вашему компьютеру и рабочей базе происходит только после согласования и вашего одобрения запроса на доступ к данным. Данные через Интернет не передаются! Вся работа с базой данных происходит на Вашем рабочем компьютере, через интернет передается лишь изображение с экрана (в закодированном виде).

Пять преимуществ удаленного обслуживания:

1. Скорость реагирования (с момента поступления заявки до начала выполнения работ).Скорость реагирования выездного специалиста в среднем составляет 1 день. Даже если ситуация экстренная (т.е. проблема не позволяет пользователю выполнять его прямые должностные обязанности) требуется время порядка 3 часа, чтобы специалист мог экстренно выехать к клиенту. А сколько стоит час простоя компании клиента?

Скорость реагирования на Ваш запрос составляет несколько минут. В случае если проблема экстренная (т.е. проблема не позволяет пользователю выполнять его прямые должностные обязанности), специалист тут же принимает меры для выхода из экстренной ситуации

2. Ответы на срочные вопросы клиента.

Специалист может быть недоступен или занят. За клиентом, как правило, закрепляется определенный специалист. Только он точно знает тонкости учета компании и нюансы обслуживаемой базы. Поэтому, если возникли вопросы, в том числе срочные, консультируются имеет смысл именно со «своим» специалистом.

Специалист всегда на связи. Так как специалисты-удаленщики всегда находятся в офисе, проблем с консультированием, в том числе экстренным, не существует.

3. Выполнения задач.

При сдачи выполненного задания у Клиента, как правило Клиенту все понятно (пока специалист находится рядом), а потом у Клиента возникает масса вопросов... В данном случае все вопросы решаются очень быстро.

4. Специалист или дело в знаниях

Часто в обслуживающих компаниях, расположенных в городе, где работает компания клиента, просто нет квалифицированных специалистов, чтобы справиться с возникшей проблемой. А приглашать специалиста из другого города могут себе позволить только не все. Поэтому клиент вынужден, скрипя зубами, соглашаться с тем качеством услуг, которые оказываются ближайшей обслуживающей компанией. Приходится и переплачивать за услуги таких специалистов в несколько раз, потому что они тратят на проблему гораздо больше времени, чем потратил бы человек с более высокой квалификацией.

Специалист-удаленщик может находиться в любой точке России, что никак не влияет на скорость его реакции на Ваши проблемы. Поэтому при дистанционном обслуживании можно не обращать внимания на местоположение специалиста. При таком виде обслуживания Вам доступны самые квалифицированные специалисты.

5. Стоимость обслуживания.

Выездной специалист выставляет обслуживаемой организации "часы" своей работы. Чаще всего под этим подразумевается так называемое "минимальное время работы специалиста у клиента". Вы все равно оплатите стоимость 1 часа, даже если специалист пробыл у вас 10 минут. В стоимость работы выездного специалиста обычно входит и время, потраченное на дорогу до Вашего офиса.

Специалист-удаленщик постоянно находится в офисе обслуживающей компании и никуда не добирается. Соответственно, оплачивается только время работы. Вы оплачиваете только то время, которое было потрачено на консультирование именно Вас.

**3.Система автоматизированной регистрации пассажиров и их багажа**.

Данная электронная система позволяет вести регистрацию пассажиров одновременно на шести стойках на различные рейсы и она ускоряет процесс регистрации пассажиров. С введением данной системы регистрация одного пассажира занимает не более 40 секунд. Кроме того, данные о пассажирах и их багаже после пяти минут вылета самолета посредством подключения к единому международному центру обработки будет отправлен в пункт назначения пассажира.

**4.Необычные услуги мировых отелей и гостиниц.**

Для многих отель всего лишь место для сна. Самые интересные часы во время путешествий, за исключением некоторых романтических моментов, происходят за пределами гостиниц. Однако сами представители отельной индустрии так не считают и порой генерируют самые неожиданные идеи, превращая их в исключительные и порой причудливые сервис-услуги.

**Бразильский отель Hilton Sao Paulo Morumbi** готов обеспечить своим клиентам самое комфортное передвижение по городу, не зависящее от пробок и других передряг. Дорогу между отелем, аэропортом и магазинами (!) отель предлагает преодолеть на вертолете - "простенько", а главное - со вкусом.

**Нью-йоркская гостиница The Benjamin** готова хранить ваш сон как зеницу ока. Для этого в отеле есть человек, выполняющий необычные обязанности "консьержа сна". А вот во Флоренции, в отеле Palazzo Magnani Ferroni, особое внимание уделяют ароматерапии: любимые запахи достигнут обоняния, как только вы войдете в номер. О ваших предпочтениях поинтересуются заранее, чтобы сделать вам небольшой ароматический сюрприз.

Размещением с домашними животными в отелях уже никого не удивишь, однако **в Бостонском Nine Zero** вашему питомцу не только предоставят собственную кровать и кухню, но обеспечат постоянным присмотром: с животным будут гулять, сидеть в номере и даже делать массаж.

**Сеть элитных отелей The Ritz Carlton** подошла к вопросу эксклюзивных услуг с использованием всех актуальных технологий современности. Своим клиентам сеть отелей предлагает услуги "технологичного дворецкого", который решит любую проблему - от зарядки телефона до неполадок с Интернетом.

**Houstonian Hotel, принимающий туристов в Хьюстоне**, сделал акцент на фитнесе. Около сотни видов физической нагрузки можно выбрать в рамках специальной фитнес-программы отеля, включая баскетбол, скалолазание, плавание в бассейне и занятия в тренажерном зале.

Особо отличился американский **отель Fitzpatrick Hotels в Вашингтоне**. Эксклюзивные услуги он предлагает самым маленьким - тем, кто еще верит, что куклы живые. Здесь номера для путешественников с детьми оборудованы специальным кукольным набором: миниатюрными шкафчиками, кроватками и даже тапочками для игрушек - всем, что способно создать впечатление полной гостеприимности. Любопытно, что как дети, так и их куклы по традиции отеля приветствуются швейцарами по имени.

**5.Новые услуги в розничной торговле.**

Многие компании в последние годы столкнулись с падением продаж, все больше потребителей недовольны качеством розничных услуг. Для того, чтобы привлечь покупателей, продавцы вынуждены прибегать к необычным методам.

Обувные магазины придумали новую услугу: **покупателям предлагают "разносить" только что купленную обувь**, если она узковата. Обувь надевают на специальное устройство - фальш-ногу, и она растягивается либо механическим способом, либо за счет нагревания. Процедура занимает около 10 минут, в это время клиенту предлагают чай или кофе. Услуга бесплатна. Менеджеры по рекламе уверяют, что новинка работает: "покупатели возвращаются еще и еще".

Многие магазины также стали предлагать **пожизненный бесплатный ремонт обуви**. Количество "подходов" с одной парой не ограничено, "пока не развалится". Ради этого магазины создают целые непрофильные подразделения. Приходится набирать мастеров и консультантов, которые дают экспертные оценки по поводу ремонта. Руководство магазинов уверяет, что услуга пользуется большой популярностью, большинство клиентов за мелким ремонтом стали обращаться именно к ним.

Не отстают в изобретательности и автодилеры. В центрах по продажам автомобилей клиентам предлагают **бесплатное такси до метро**. Например, если человек оставляет свой автомобиль в автоцентре для ремонта или обслуживания, сотрудники довезут его до метро на одной из "тест-драйвовских" машин. Потенциальных покупателей даже могут предварительно встретить у метро, довезти до автоцентра, а потом обратно. По словам автодилеров, эта услуга обходится им дешево, дополнительно нанимать людей не нужно.

Рестораны для привлечения клиентов подключаются **к цифровым информационно-развлекательным сервисам**. Необычная услуга уже появилась в сети ресторанов холдинга "Росинтер". "Молодые люди, используя приложение к мобильному телефону, в котором на карте есть все наши рестораны, могут в реальном времени видеть, в каком из них находятся их друзья, и оперативно встречаться с ними".Зарегистрированные пользователи также могут передавать новости из ресторана, в котором находятся, оценивать его, рекомендовать и получать новости о дисконтах и акциях.

В некоторых ресторанах сети разработали **программу для юных посетителей**. Повара проводят кулинарные уроки для детей. "В выходные родители часто приходят в ресторан с детьми в обеденное время и кулинарные курсы - бонус для них", - говорит Силина. В ресторанах японской кухни эти уроки называют "Школой маленького самурая": детей одевают в поварские колпаки и фартуки и предлагают готовить роллы вместе с поваром-сушистом. В итальянских ресторанах дети под руководством повара готовят пиццу "с творческим уклоном". Она может иметь любую форму: чебурашки, машинки, солнца. Все эти блюда дети сами подают на стол родителям и друзьям.

Необычные способы привлечения клиентов практикуются в Москве уже давно. Ритейлеры устраивают ночные распродажи, открывают "эфемерные" бутики и организуют карнавалы. В прошлом году на четыре недели в столице открылся бутик Chanel. Продавцы отмечали небывалый спрос: клиенты, зная, что магазин скоро закроется, скупали все подряд.

Такой же эффект имеют неожиданные разовые распродажи. В мае прошлого года бутик на Малой Бронной улице устроил для своих клиентов "ночной шопинг". В результате за несколько часов объем продаж получился в три раза больше, чем в любой другой день. А в "Крокус Сити Молле" распродажа сопровождалась настоящим карнавалом, в котором могли поучаствовать покупатели.

**БЕЛКООПСОЮЗ**

**УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

«**Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации»**

Кафедра статистики и услуг

**Доклад**

**на тему «Развитие новых видов услуг и прогрессивных видов обслуживания в мировой экономике» »**

Выполнила студентка

ФЭУ

Группы Л-31

Попова Наталья Сергеевна

Проверил:

ст.пр. Степаненко Дмитрий Александрович

Гомель 2011