Механизмы работы PR-технологий в сфере персонального сервиса и реальное качество услуг



Что такое персональный сервис?

Сервис (service) = служба = услуга = обслуживание = блага

представленные не в форме вещей, а в форме деятельности

КОНКРЕТНОМУ ЧЕЛОВЕКУ

Виды деятельности в персональном сервисе

Коды ОКВЭД 93. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ УСЛУГ 93.01

Стирка, химическая чистка и окрашивание текстильных и меховых изделий **93.02**

Предоставление услуг парикмахерскими и салонами красоты

93.03

Организация похорон и предоставление связанных с ними услуг

93.04

Физкультурно-оздоровительная деятельность

Эта группировка включает: деятельность с целью улучшения физического состояния и обеспечения комфорта, например деятельность турецких бань, саун и парных бань, соляриев, курортов с минеральными источниками, салонов для снижения веса и похудения, массажных кабинетов, центров физической культуры и т.п.

Виды деятельности в персональном сервисе

Коды ОКВЭД 93. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ УСЛУГ

93.05

Предоставление прочих персональных услуг

Эта группировка включает:

- деятельность астрологов и спиритов
- предоставление сопровождения (эскорта)
- деятельность службы знакомств
- предоставление услуг брачными бюро
- деятельность организаций по исследованию генеалогии
- предоставление услуг чистильщиками обуви, носильщиками, персоналом, обслуживающим автомобильные стоянки и т.п.
- предоставление прочих услуг, не включенных в другие группировки.

Область PR персонального сервиса



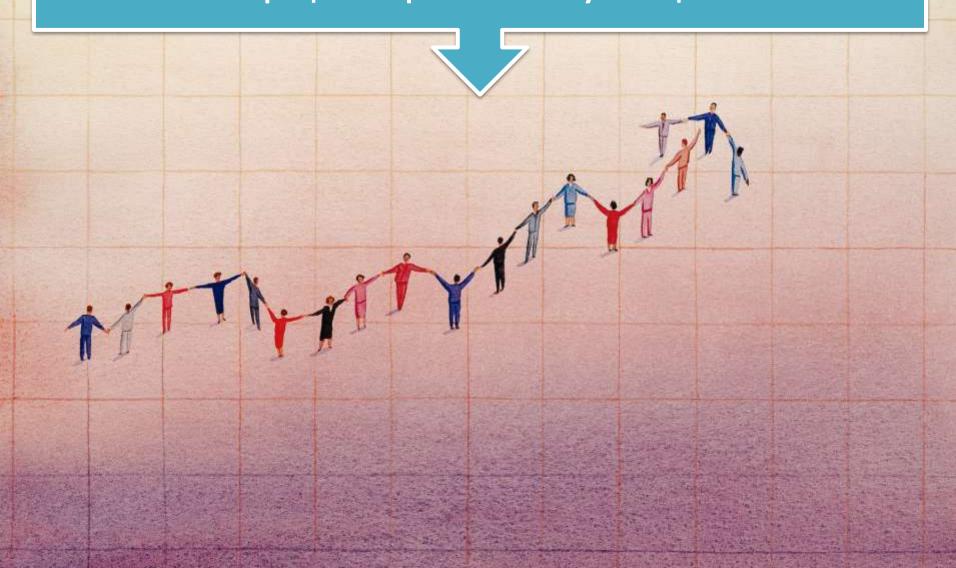
ЛОКАЛЬНЫЙ уровень



PR Глобальный уровень Процессы формирования тренда

- 1. Элиты: лайф-стайл; агенты влияния
- 2. Политика: государственные программы
- 3. Культура: мода; кинематограф; литература; наука
- 4. СМИ; реклама

PR Локальный уровень Процессы прямой коммуникации



процессы прямой коммуникации в сочетании с глобальными трендами



ПРАВОВАЯ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬ

УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ
НЕОПРЕДЕЛННОСТЬ
(ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ
УСЛУГ, А НЕ УПРАВЛЕНИЯ ИМИ)

НЕОПРЕДЕЛННОСТЬ
СТАНДАРТОВ, ОТСУТСТВИЕ
РЕГУЛИРУЮЩИХ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
СООБЩЕСТВ



ОТСУТСТВИЕ ТРАДИЦИЙ СЕРВИСА











Спасибо за внимание!

(812) 980–32– 81 www.ismss.ru

