

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

**ГЛОБАЛЬНЫЙ
уровень**



**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**



**ОТСУТСТВИЕ ОБЪЕКТИВНЫХ
КРИТЕРИЕВ
ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА
(ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ
ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ)**

**ПРАВОВАЯ
НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬ**

**УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ
НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬ
(ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ
УСЛУГ, А НЕ УПРАВЛЕНИЯ ИМИ)**

**НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬ
СТАНДАРТОВ, ОТСУТСТВИЕ
РЕГУЛИРУЮЩИХ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
СООБЩЕСТВ**

X

**ОТСУТСТВИЕ
ТРАДИЦИЙ
СЕРВИСА**

=

?

реклама

рекомендации



политика

тренд



Спасибо за внимание!

(812) 980–32– 81

www.ismss.ru

