



## Контактная информация

### Сергей МАМЧЕНКО

Эксперт-практик по клиентскому сервису,  
консультант, бизнес-тренер

✉ [Mail@SergeyMamchenko.com](mailto:Mail@SergeyMamchenko.com)

[www.sergeymamchenko.com](http://www.sergeymamchenko.com)

официальный сайт

# СЕРГЕЙ МАМЧЕНКО

консультирование, мотивация, обучение и развитие компаний малого и среднего бизнеса, индивидуальных предпринимателей, собственников бизнеса, руководителей по вопросам клиентского сервиса, культуры обслуживания и личной эффективности.

## ПЕРСОНАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

**Эксперт-практик с 15-летним опытом работы в сфере клиентского сервиса.**

**Руководитель онлайн-проекта «Академия клиентского сервиса».**

Директор по клиентскому сервису, компания «Электронный экспресс» (2011-2019). Исполнительный директор ООО "Гарант Инновационные Решения" (2015-2017). Руководитель Департамента инновационных проектов компании «Гарант» (2011-2017). Обладатель золотого значка (за 10 лет работы) и памятной медали (за 15 лет работы) компании за выдающиеся заслуги, большой личный вклад и безупречную работу.

Автор блога о клиентском сервисе. Сведущий первого регулярного русскоязычного подкаста о клиентском сервисе «Сервис от чистого сердца» (1-60 выпуски). Лектор на семинарах для предпринимателей в Центрах развития бизнеса ОАО «СБЕРБАНК РОССИИ» и в ведущих российских вузах (БашГУ, ВятГУ, КГУ, МГПУ, МГЮА, РГУТиС и др.). Ведущий образовательных и консалтинговых проектов в области повышения уровня клиентского сервиса, культуры обслуживания.

**Член экспертного жюри всероссийской премии управления клиентским опытом – «CX AWARDS»** (сезоны 2016/2017, 2017/2018, 2018/2019 гг.).

**Член экспертного жюри всероссийской премии лучшей оконной компании – «WIN AWARDS»** (сезоны 2017/2018 гг.).

**Информационный партнер Института качества Сервиса Джона Шоула** (Service Quality Institute, USA), сертифицированный бизнес-тренер.

**Президент SQI Джон Шоул о Сергее Мамченко:** «Он истинный приверженец сервисной стратегии и сервисных принципов. И он практик, он не только изучает этот вопрос, но и каждый день применяет эти принципы в деле...». (Видео-рекомендация Джона Шоула: <https://goo.gl/isOyUI>)

## ПРОЕКТЫ

- Академия клиентского сервиса Сергея Мамченко (с 2017 г.)
- Блог «Клиентский сервис в России» (2013-2015 гг.);
- Подкаст «Сервис от чистого сердца» (1-60 выпуски);
- Семинары по клиентскому сервису (с 2013 г.);
- Лекции в вузах (с 2013 г.).

## ОБРАЗОВАНИЕ

2002 - Московский городской педагогический университет (географический факультет), дипломированный специалист.

Семинары, тренинги, мастер-классы ведущих мировых и российских экспертов (Джон Шоул, Брайан Трейси, Ицхак Адизес, Гаррет Джонстон, Алан Пиз, Кейт Ферраци, Роберт Чальдини, Гил Петерсил, Радислав Гандапас, Евгений Горянский, Александр Левитас, Борис Жалило, Александр Левченко, Ольга Ходакова, Евгений Горянский, Ольга Соломатина и др.)

## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

- 15 лет работы в сфере клиентского сервиса и сервисного обслуживания;
- 8 лет управления сбытовой (продажи/обслуживание) структурой в B2B-секторе;
- Более 10 успешных проектов в компании «Гарант»;
- Более 30 семинаров и тренингов по клиентскому сервису;
- Регулярные консалт-сессии для руководителей и собственников бизнеса.

## ЭФИРЫ НА ТЕЛЕВИДИЕНИИ/ИНТЕРНЕТЕ

- 20 апреля 2019 г. – участие в прямом эфире программы Деловые новости Кирова | Навигатор. Тема программы «5 «золотых правил» клиентского сервиса». [Запись](#) эфира.
- 27 февраля 2019 г. – участие в прямом эфире программы «Деловой день» на телеканале РБК. Тема программы: «В поисках поддержки. Как устроен клиентский сервис в России?». [Запись](#) эфира.

## СЕМИНАРЫ, ТРЕНИНГИ, ВЫСТУПЛЕНИЯ

- 21 апреля 2019 г. – консалтинговая сессия по внутреннему сервису и управлению для руководителей и собственников группы компаний «Лайт» (Кировская обл., г. Киров).
- 20 апреля 2019 г. – корпоративный семинар по внутреннему сервису в медицинских учреждениях для группы компаний «Лайт» (Кировская обл., г. Киров).
- 19 октября 2018 г. – корпоративный семинар «Клиентский прорыв-2018» для компании «Grass» (г. Москва)
- 21 июля 2018 г. – корпоративный семинар «Основы клиентского сервиса в медицинских учреждениях» для Центра репродуктивной медицины «Клиника Доктора Фомина» (Тверская обл., г. Тверь)
- 20-21 апреля 2018 г. – мастер-класс «Управление бизнес-процессами», мастер-класс «Клиентский сервис: agile-подход» на Всероссийском форуме руководителей клиник эстетической медицины (респ. Татарстан, г. Казань)
- 26 октября 2018 г. – выступление на форуме «Деловой MIX 2017» для собственников и руководителей бизнеса (Кировская обл., г. Киров).
- 24 августа 2017 г. – семинар «Основы клиентского сервиса» в Ижевском городском фонде поддержки малого и среднего предпринимательства (респ. Удмуртия, г. Ижевск).
- 18-19 августа 2017 г. – мастер-класс «Как заработать на клиентском сервисе», выступление на тему основ клиентского сервиса на пленарной сессии Всероссийского форума руководителей клиник эстетической медицины (респ. Татарстан, г. Казань)
- 24 июня 2017 г. – тренинг по работе с возражениями для команды NL (mlm-business) (респ. Удмуртия, г. Воткинск).
- 12 июня 2017 г. – мастер-класс по клиентского сервису и продажам для команды NL (mlm-business) (респ. Удмуртия, г. Воткинск).
- 11 июня 2017 г. – корпоративный семинар по клиентскому сервису в медицинских учреждениях для медицинского центра «Лайт» (Кировская обл., г. Киров).
- 27 мая 2017 г. – VIP-семинар по клиентскому сервису в Ижевском городском фонде поддержки малого и среднего предпринимательства. (респ. Удмуртия, г. Ижевск).
- 14 апреля 2017 г. – Открытый семинар «Клиентский сервис. Начало». (Кировская обл., г. Киров, организатор: компания «ТренингИнфо»).
- 10 ноября 2016 г. – Выступление на стратегической IT-сессии ФГУП «Почта России» 2016. (респ. Татарстан, г. Иннополис).
- 18 октября 2016 г. – Выступление на тему «Клиентский сервис. Как продавать, не продавая?». Региональный Форум Продаж 2016 (Кировская обл., г. Киров, организатор: компания «ТренингИнфо»).
- 14 октября 2016 г. – Закрытый управленческо-сбытовой семинар компании "Гарант". Выступление на тему проектной деятельности, (Москва).
- 19 сентября 2016 г. – Закрытый управленческо-сбытовой семинар компании "Электронный экспресс". Выступление на тему клиентского сервиса и работы с клиентами (по электронной отчетности) в сегменте B2B, (Московская обл. Дорохово, отель «LES Art Resort»).
- 4 июля 2016 г. – Участие в качестве эксперта на круглом столе по теме: Дистанционный сервис. Семинар управлений регионального развития компании «Гарант» (Московская область).
- 22 января 2016 г. – Семинар «Первоклассный сервис начинается с нас!». Стратегическая сессия для руководителей блока «Сервисы» Центрально-Черноземного банка ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ» (парк-отель «Тайга», Воронежская обл.).
- 14-15 января 2016 г. – Закрытый корпоративный семинар по клиентскому сервису для АО «Единый Сервисный Центр» (г. Москва).
- 28 ноября 2015 г. – Мастер-класс «Как сохранить и привлечь клиентов: 25 идей от эксперта-практика», г. Минск (респ. Беларусь).
- 14 ноября 2015 г. – Мастер-класс «Как сохранить и привлечь новых клиентов в кризис» для предпринимателей г. Уфы (респ. Башкортостан).
- 17 октября 2015 г. – Мастер-класс «Как сохранить и привлечь новых клиентов в кризис» для предпринимателей г. Кургана (Курганская область).
- 6 декабря 2014 г. – Семинар "Клиентский сервис: как увеличить прибыль компании?" для предпринимателей г. Калуги (Калужская обл.), при поддержке Центра развития бизнеса ОАО "Сбербанк России".
- 9 октября 2014 г. – Семинар "Клиентский сервис: как увеличить прибыль компании?" для предпринимателей г. Обнинск (Калужская обл.), при поддержке Центра развития бизнеса ОАО "Сбербанк России".
- 13 сентября 2014 г. – Семинар "Клиентский сервис: как увеличить прибыль компании?" для предпринимателей г. Обнинск (Калужская обл.), при поддержке Центра развития бизнеса ОАО "Сбербанк России" (г. Обнинск).
- 4-5 сентября 2014 г. – закрытый управленческо-сбытовой семинар компании "Электронный экспресс". Выступление на тему клиентского сервиса и работы

с клиентами (по электронной отчетности) в сегменте B2B, респ. Татарстан, г. Казань.

- 14 августа 2014 г. - семинар "Клиентский сервис: как увеличить прибыль компании?" для предпринимателей г. Воткинск (респ. Удмуртия), при поддержке Центра развития бизнеса ОАО "Сбербанк России" (г. Воткинск).
- 25 июня 2014 г. - семинар-круглый стол "Клиентский сервис: путь к лидерству!" для предпринимателей г. Сарапул (респ. Удмуртия), при поддержке Центра развития бизнеса (г. Сарапул).
- 12 апреля 2014 г. - открытый семинар "Первоклассный сервис начинается с Вас!" (г. Москва). Семинар был рекомендован гуру мирового сервиса, Президентом Service Quality Institute - Джоном Шоулом.
- 23 марта 2013 г. - корпоративный семинар "Палитра сервиса-2013" в компании "ОЛПУЛС ОПТ" (г. Москва).
- 22 июня 2010 г. - корпоративный семинар "Эффективный сервис: быть лучшим!" в компании "Гарант-СПБ-Сервис", г. Санкт-Петербург.
- 25 ноября 2009 г. - корпоративный семинар "Эффективный сервис: быть лучшим!" в компании "Гарант-Сервис-Белгород", Белгородская обл., г. Белгород.

## ЛЕКЦИИ В ВУЗАХ

- 11 апреля 2019 г. – лекция «Правовые основы применения электронных подписей и электронных сервисов», МГЮА им О. Е. Кутафина.
- 2 марта 2019 г. – лекции «Клиентский сервис в России», «Как стать успешным в современном мире», Костромской государственной университет (КГУ).
- 23 октября 2018 г. – лекция «Правовые основы применения электронных подписей и электронных сервисов», МГЮА им О. Е. Кутафина.
- 18 октября 2018 г. – выступление «Основы клиентского сервиса в индустрии туризма» по программе мастер-классов по внедрению инноваций в организациях индустрии туризма с целью повышения управления качеством туристских услуг. Организаторы: Федеральное агентство по туризму, Ассоциация вузов туризма и сервиса, Российский государственный университет туризма и сервиса (РГУТИС), Московская обл., пос. Черкизово.
- 16 октября 2018 г. - лекция "Как стать успешным в современном мире" для студентов Института естествознания и спортивных технологий Московского городского педагогического университета (ИЕСТ МГПУ), г. Москва.
- 18 февраля 2017 г. - лекция "Личная и бизнес эффективность" для студентов Российского государственного университета туризма и сервиса (РГУТИС), Московская обл., пос. Черкизово.
- 11 февраля 2017 г. - лекция "Клиентский сервис: ориентиры и эффективная практика" для студентов Российского государственного университета туризма и сервиса (РГУТИС), Московская обл., пос. Черкизово.
- 21 ноября 2015 г. - лекция "Клиентский сервис: ориентиры и эффективная практика" для студентов Российского государственного университета туризма и сервиса (РГУТИС), Московская обл., пос. Черкизово.
- 14 ноября 2015 г. - лекция "Личная и бизнес эффективность" для студентов 3 курса в Институте экономики, финансов и бизнеса (ИНЭФБ) Башкирского государственного университета (БашГУ), респ. Башкортостан, г. Уфа.
- 30 мая 2014 г. - лекции "Клиентский сервис в России: тенденции и перспективы", "Как стать успешным в современном мире", круглый стол для студентов по направлению подготовки "Сервис" и "Торговое дело" на тему: "Как добиться успеха в общении с клиентом" для студентов Вятского государственного университета (ВятГУ), Кировская обл., г. Киров.
- 23 мая 2014 г. - лекция "Клиентский сервис в России" для студентов Российского государственного университета туризма и сервиса (РГУТИС), Московская обл., пос. Черкизово.
- 10 апреля 2014 г. - лекция "Клиентский сервис в России" для студентов 3 курса в Институте экономики, финансов и бизнеса (ИНЭФБ) Башкирского государственного университета (БашГУ), респ. Башкортостан, г. Уфа.

## ПУБЛИКАЦИИ В СМИ

- ноябрь 2017 г. – статья «Клиентский сервис: с чего начать? 5 рекомендаций эксперта-практика», журнал «Бизнес-класс».
- июнь 2016 – интервью для проекта «СЕРВИСОЛОГИЯ».
- октябрь 2014 г. - "Куда и почему уходят клиенты?", издание "Фишки" (корпоративное издание "Университет ГАРАНТ"), выпуск №37, сентябрь-октябрь 2014 г.
- июнь 2013 г. - "Российский сервис. Какой он?", журнал "Уфа".

## ПРОГРАММЫ СЕМИНАРОВ

### СЕМИНАР "КЛИЕНТСКИЙ ПРОРЫВ" (4-6 часов)

#### Сферы бизнеса:

медицинские центры и клиники эстетической медицины, службы такси и компании оказывающие транспортные перевозки, курьерские службы и компании, оказывающие услуги доставки, центры технического обслуживания (кассы и др.), компании работающие и оказывающие услуги в сфере IT, туристические компании (турагентства и туроператоры), компании банковского и финансового сектора, компании, работающие в сферы маркетинга, дизайна и копирайтинга, HORECA, компании, работающие в сфере услуг индустрии гостеприимства, розничная торговля, фитнес- центры и центры здоровья и спорта, автосалоны, автозаправки, автомобильные сервисные центры и др.

#### Целевая аудитория:

собственники бизнеса, руководители компаний, ТОП-менеджеры, руководители сервисных подразделений, маркетологи, hr-менеджеры, специалисты, работающие с клиентами.

#### Программа семинара:

Часть 1. Современное понятие клиентского сервиса. Российские реалии. Управленческие взгляды.

- Доля сферы услуг в структуре ВВП развитых и развивающихся стран.
- Матрица Ансоффа и определение пути развития клиентского сервиса.
- Как выделиться на фоне конкурентов.
- Этапы конкуренции. Сила сервисной стратегии.
- Современное понятие «клиентского сервиса».
- Что дает клиентский сервис.
- Главное правило клиентского сервиса.
- Зона клиентских ожиданий.
- 5 главных сервисных принципов.
- Виды ценностей для клиентов.
- Ценовая конкуренция.
- Соотношение цены и ценности.
- Заблуждения в клиентском сервисе.
- Стратегия развития клиента.
- Лестница лояльности потребителей.
- TQM (total quality management).
- Эпоха H2H.
- Каким должен быть специалист клиентского сервиса.
- Этапы развития специалиста клиентского сервиса.
- Ошибки в клиентском сервисе и компенсации.
- Сервисная воронка. Каналы взаимодействия с клиентами.
- 7 рекомендаций для горячей линии.
- Правило одного звонка.
- Деловая коммуникация с клиентом.
- Позитивность в клиентских отношениях.
- Внутренний сервис.
- Возражение клиентов. Стратегия и ценность.
- Измерение эффективности клиентского сервиса. Сервисные индексы.
- Работа с жалобами и предложениями.
- Стратегия развития клиентского сервиса в бизнесе/компании.
- Мотивация специалиста клиентского сервиса.
- Подходы к личностному и профессиональному саморазвитию.

Часть 2. Дорожная карта "12 сфер сервисной трансформации".

- Agile-подход в развитии клиентского сервиса.
- Как развивать и улучшать клиентский сервис в условиях постоянных изменений.
- Изменяя себя мы меняем компанию и свое будущее.
- Agile-подход к развитию клиентского сервиса.
- Концепция "12 сфер сервисной трансформации компаний".
- Сервисный аудит: цели, методы, технология.
- Дорожная карта внедрения/совершенствования клиентского сервиса на 12 месяцев.

### СЕМИНАР "12 СФЕР СЕРВИСНОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ" (4-6 часов)

#### Сферы бизнеса:

медицинские центры и клиники эстетической медицины, службы такси и компании оказывающие транспортные перевозки, курьерские службы и компании, оказывающие услуги доставки, центры технического обслуживания (кассы и др.), компании работающие и оказывающие услуги в сфере IT, туристические компании (турагентства и туроператоры), компании банковского и финансового сектора, компании, работающие в сферы маркетинга, дизайна и копирайтинга, HORECA, компании, работающие в сфере услуг индустрии гостеприимства, розничная торговля, фитнес- центры и центры здоровья и спорта, автосалоны, автозаправки, автомобильные сервисные центры и др.

#### Целевая аудитория:

собственники бизнеса, руководители компаний, ТОП-менеджеры, руководители сервисных подразделений.

#### Программа семинара:

О клиентском сервисе. Современное понятие сервиса.

Потенциал сервисной стратегии. Выгода от внедрения сервисной стратегии в компании.  
Главное правило сервиса. 5 ключевых сервисных принципов.  
Клиентский сервис в стратегии развития компании, ее продуктов и услуг.  
Продукт/услуга: потребительная и мотивационная ценность. Основные подходы к формированию мотивационной ценности.  
Точки фокусирования сервисного аудита  
Процесс сервисных изменений  
Методы сервисного аудита: специализированные индексы, опросы клиентов, анкетирование сотрудников, наблюдения/прослушивания, «тайный покупатель», анализ регламентной документации, анализ баз данных

12 сфер сервисной трансформации:

Сфера первая — Сайт компании, страницы в социальных сетях, каналы в мессенджерах  
Сфера вторая — Контакт-центр. Службы горячей линии и технической поддержки  
Сфера третья — Офис компании. Клиентская зона  
Сфера четвертая — Продукты и услуги компании  
Сфера пятая — Каналы обратной связи от клиентов. Претензии, жалобы, рекламации и предложения клиентов  
Сфера шестая — Корпоративная сервисная культура. Сервисная команда  
Сфера седьмая — Развитие клиентской лояльности. Удержание клиентов. Программы лояльности  
Сфера восьмая — Профессиональное развитие сотрудников. Идеи и инновации  
Сфера девятая — Подразделение обслуживания клиентов  
Сфера десятая — Внутренний сервис  
Сфера одиннадцатая — Потерянные клиенты  
Сфера двенадцатая — Лидерство в сфере клиентского сервиса  
Сервисный agile