

10

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХАРИЛЦААНЫ ЗАРИМ АСУУДАЛ

Б.Отгонсүрэн

Манай орны нийт аж ахуйн нэгжийн 86.8 хувийг үйлчилгээний чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг газрууд эзэлдэг бөгөөд сүүлийн жилүүдэд үйлчилгээний зах зээл хүрээгээ улам бүр тэлж тухайн салбарт ажиллагсдын тоо улсын хэмжээний нийт ажиллагсдын 49.5 хувийг эзлэх болжээ. Энэхүү тоо баримт үйлчилгээний салбар нь бизнес эрхлэгчдийн сонирхлыг ихэд татах болсныг харуулж байгаа хэрэг юм. Үйлчилгээний салбар өргөжихийн хэрээр өрсөлдөөн улам эрчимжиж тэнд нэгдмэл маркетингийн үзэл баримтлалыг хэрэгжүүлэх шаардлага зүй ёсоор тавигдаж байгаа билээ. Олон үйлчилгээний газар зочидын эрэлт хэрэгцээг эрхэмлэн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах талаар шинэ шинэ ажлыг хийж байна. Тэгэвч үйлчилгээ нь урьдчилан мэдрэгддэггүй, нэгэн хэвийн биш чанартай, хадгалагддаггүй, эх үүсвэрээсээ салдаггүй зэрэг үндсэн шинжүүдээр бодит бүтээгдэхүүнээс ялгаатай тул үйлчлүүлэгч-зочидын өнөө үеийн эрэлт шаардлагад нийцэхэд үйлчилгээ үзүүлэгчийн зүгээс олон талын нэгдмэл үйл ажиллагааг сайтар зохион байгуулахыг тасралтгүй шаардаж байдаг онцлогтой юм. Эдгээр олон талт үйл ажиллагаанаас үйлчилгээний хүмүүсийн бага анхаардаг зарим нэг асуудлын талаар энд хөндөх зорилго тавилаа. Үүнд:

Нэг. Үйлчилгээн дэх үүрэг, хариуцлагыг нэмэгдүүлэх: Энэ нь үйлчилгээний харилцаанд нөлөөлөх нэгэн чухал хүчин зүйл байдаг. Үйлчлэгч, үйлчлүүлэгчийн хоорондын харилцааг нийгмийн сэтгэл зүйн талаас тайлбарлахад үүрэг, хариуцлага гэдэг үзлийг ашиглахыг проф. Соломон анх санал болгожээ.

Үйлчилгээний харилцааны агшинд үйлчлүүлэгч ба үйлчилгээ үзүүлэгч хоёр тус тусын хувь хүнээс ялгаатай үүргийг харилцан хүлээнэ. Байгууллагууд хувь хүний тухайлбал эцэг, эх, эхнэр, нөхөр аль нь вэ гэдгээс үл хамааран тусгай үүрэг хариуцлагатай ажилд тохоодог тул банкны ажилчид гэхэд үйлчлүүлэгчидтэй харилцахдаа өөрийн давуу талаа харуулах болон хашир

нямбай, сайн зөвлөхийн үүрэг хариуцлагад дадлагажих шаардлагатай байдаг. Үйлчлүүлэгч ч мөн адил үйлчилгээ үзүүлэгчтэй харилцах үед өөрийн ялгаатай үүргийг гүйцэтгэнэ. Тухайлбал, банкаар үйлчлүүлэгч зээл авахдаа хянамгай зээлдэгчийн үүрэгт тоглохыг хичээх ба энэ нь гэр бүлдээ гүйцэтгэх үүргээс хамаагүй ялгаатай г.м.

Энэ мэтчилэн харилцаанд орохдоо үйлчлэгч, үйлчлүүлэгч хоёулаа өөр өөр үүргийг хүлээдэг байна. Хувь үйлчлүүлэгчийн зүгээс авч үзвэл тэдэнд үйлчилгээ үзүүлэгчийн үзүүлэх үүрэг тодорхой байх ёстой. Олонхи хүмүүс банкны ажилтныг нэлээд чинээлэг гадаад төрхтэй, дэлгүүрийн үйлчлэгчийг эелдэг зантай байх ёстой гэж үздэг. Тиймд маркетерууд нийгмийн доторх янз бүрийн сегментүүдийн дундах онцгой ажил үүргийн талаарх хүлээлтийг сайтар судалж мэдэх нь чухал байдаг.

Үйлчилгээний харилцаа нь үйлчлүүлэгч ба үйлчлэгчийн хоорондын харилцааны үүргийг хөгжүүлж байдаг процесс юм. Энэ процессын явцад талууд нөгөө талынхаа үүрэг хариуцлагад зохицон өөрчлөгдөнө. Харилцааны чанар нь тал тус бүрийн хүлээлтийн өргөжилтөөс хамаарч байдаг. Агаарын тээврийн үйлчилгээний жишээн дээр олонхи бизнес аялагчдын зүгээс тавьж буй хүлээлт нислэгийн багийн гишүүдийн гүйцэтгэж чадахгүй тийм үүрэг хариуцлагын түвшинд хүргэх үед үйлчлүүлэгчид чанар муутай үйлчилгээ авахад хүрнэ. Тэгтэл, өөр нэг онгоцны хувьд нислэгийн багийн гишүүд нэг их чармайлт гаргалгүйгээр ижил стандартын үйлчилгээг өндөр чанартай үзүүлж болох жишээтэй.

Хүргэлт нь хүлээлтээс давсан үед үйлчилгээ чанартайд тооцогдоно. Цаг хугацааны явцад үйлчлүүлэгч, үйлчлэгчийн аль алины хүлээлт өөрчлөгдөж байдаг. Үйлчлүүлэгчдийн зүгээс үйлчилгээний хүмүүсийн үүрэг хариуцлагад оногдуулах хүлээлт заримдаа байх ёстой норм хэмжээнээс ч илүүтэй өснө. Зарим үед бүр буурч болно. Үйлчлүүлэгчдийн хүлээлт ихэвчлэн шинэ зүйлийг эхлэн санаачлагчдаас гарч хожим нь бусад бүлэгт тархдаг байна. Тиймд үйлчлүүлэгчийн хүлээлтэд үйлчилгээний ажилтны үүрэг, хариуцлагыг нийцүүлэх нь үйлчилгээний газрын хувьд чухал юм.

Хоёр. Үйлчилгээн дэх хөдөлмөрийн заагийг тогтоох: Ерөнхийдөө үйлчилгээ нь маш эрчимтэй хөдөлмөр бөгөөд олонх гар ажиллагааны бүтээмжийг тодорхойлох боломжгүй байдаг онцлогтой. Заримдаа механикжилт хөдөлмөрийн бүтээмжийг нэмэгдүүлэх боловч хувь хүнд чиглэсэн олонхи үйлчилгээний хувьд энэ нь маш төвөгтэй боломж болж хоцордог. Үйлдвэрлэлийн процесст үйлчлүүлэгчдийг илүү их оролцуулах нь үйлчилгээний хөдөлмөрийн бүтээмжийг нэмэгдүүлэх гол арга зам юм.

Үйлчлүүлэгч үйлчилгээний салшгүй чухал бүрэлдэхүүн хэсэг бөгөөд ялангуяа үйлчлүүлэгчтэй маш өндөр хамааралтай үйлчилгээний хувьд энэ нь бүр ч илүү байна. Тиймд үйлчилгээний зах зээл дээр өрсөлдөөн хүчтэй

болж бодит хөдөлмөрийн зардал өсөх үед олонхи үйлчилгээний газар үйлдвэрлэлийн процессын зарим чухал хэсгийг үйлчлүүлэгчдэд шилжүүлж, тэднийг хадгалж үлдэхийн тулд үнээр өрсөлдөх болдог. Эхэндээ үйлчлүүлэгчдийн хүлээлт энд саад болдог ч үүний үр дүнд үйлчлэгчийн хөдөлмөрийн бүтээмж хэмнэгдэн эргээд хямд үнэ үзүүлсний нэмэлт хариуцлага эхний хэсэг үйлчлүүлэгчдэд бий болдог. Тэгэхдээ энэ нь дагалдагч үйлчлүүлэгчдэд аажимдаа хэвийн зүйл болно. Тухайлбал, шатахуун түгээгүүрийн станцын үйлчлэгчийг өөртөө үйлчлэх үйлчилгээгээр солих /Үйлчлүүлэгч өөртөө үйлчилснээр шатахууны талаар итгэлтэй байдал үүсэх сайн талтай. /, төмөр замын үйлчилгээнд ачигч нарыг орлуулсан өөртөө үйлчлэх ачааны тэргэнцэрийг өргөн хэрэглэх, ТВ засварын газар телевизийн шаардлагатай эд анги, зүйлийг үйлчлүүлэгчдээр өөрсдөөр олуулах болон ресторанд үйлчлэгчийг орлосон өөртөө үйлчлэх буфет ажиллуулах г.м. олон жишээ байна.

Үйлдвэрлэлийн процесст үйлчлүүлэгчийг илүү ихээр оролцуулах замаар үйлчилгээн дэх хөдөлмөрийн заагийг өргөжүүлэх явцад зарим үйлчилгээний газар хамтын үйлдвэрлэлийн хариуцлагатай хэсгээс өөрсдийгөө чөлөөлөхийн тулд өндөр үнэ төлөхөд бэлэн үйлчлүүлэгчдийн сегментийг тодорхойлдог.

Гурав. Үйлчилгээг нөхөн сэргээх: Үйлчилгээний байгууллагууд харилцааны зарим шийдвэрлэх үе шатуудад алдаа дутагдал байнга л гаргаж байдаг. Энэ тохиолдолд үйлчилгээний газар алдаа дутагдлыг арилгах зөв стратегийг сонгох шаардлагатай болдог. Энд үйлчилгээнд хор хөнөөл учруулсан тохиолдлыг арилгах, хүчтэй харилцааг нөхөн сэргээх аргуудыг үйлчилгээний байгууллага эрж хайх нь зүйтэй. Үйлчилгээг нөхөн сэргээх гол чухал алхам нь үйлчлүүлэгчийн итгэл найдварыг алдсан харилцааны тухайн үе шатны алдааг маш хурдан засах аргыг олох юм. Сэтгэл ханамжгүй гарсан үйлчлүүлэгчид үйлчилгээний газарт тэр бүр эргэж мэдэгдэхгүй, харин сэтгэлд нийцээгүй үйлчилгээний жишээг найз нөхөддөө ярьж дамжуулсаар байдаг. Тиймээс үйлчилгээний байгууллагууд үйлчлүүлэгчдийн санал гомдлыг эргэн барагдуулах нөхөн төлбөр өгөх зэрэг олон арга хэмжээг өргөн хэрэгжүүлэх шаардлагатай юм. Энд үйлчилгээний нэр хүндийг сэргээх санхүүгийн нөхөн төлбөрийг оролцуулсан, тухайлбал үнэ төлбөргүй нэмэлт үйлчилгээ санал болгох, пүүс өөрийгөө арай гэрэлтэй талаар харуулах зэрэг арга хэмжээ авч болно. Ер нь алдсныхаа дараа л арга хэмжээ авна гэж хүлээхээс илүү үйлчилгээний процессын явцад тэр даруйд нь сэргээх талаар илүү их анхаарах нь зөв арга барил юм. Үйлчилгээний учрал-харилцааны талаарх үйлчлүүлэгчийн хүлээлт үйл явцын эхэнд байгаагүй ч хүлээлтээс давсан үйлчилгээг үзүүлэх боломжтой гэж үздэг. Жишээ нь хэрэв онгоцны нислэг гэнэт удаан хугацаагаар саатах болбол тур оператор үйлчлүүлэгчдийн бодож байснаас илүү маш сайн төлөвлөсөн хоолны үйлчилгээ, эсвэл цагийг аятайхан өнгөрөөх орчин зэргийг бүрдүүлж өгч болно.

Үйлчилгээг нөхөн сэргээхэд хоёр хүчин зүйл нөлөөлнө.

Үүнд:

- Үйлчилгээний ажилчид үйлчлүүлэгчдийг онцгой анхааран халамжлах чадвартай байх асуудал байна. Зарим нэг техникийн болон үйлдвэрлэлийн үйл ажиллагааны доголдоос илүүтэй үйлчлүүлэгчид учирсан гомдлыг барагдуулах чадварыг ажилчдад нэн тэргүүнд эзэмшсэн байх ёстой. Өөрөөр хэлбэл, үйлчилгээний ажилчдад үйлчлүүлэгчдийн эрэлт хэрэгцээг хамгийн сайнаар хангах тухайн үйл ажиллагааны чадварыг эзэмшүүлнэ гэсэн хэрэг юм.
- Үйлчилгээний байгууллагын тэргүүн шугмын ажилчдад хамгийн чухал гэж үзсэн ажлын байр, цаг хугацаанд тодорхой эрх мэдэл олгосон байх ёстой. Үйлчилгээний хөтөлбөрийн хуваарь өөрчлөгдөх зайлшгүй чухал үед үйлчилгээний ажилчид энэ байдлыг зохицуулахын тулд өөр ямар нэг хувилбарыг ашиглах эрх мэдэлтэй байх нь зүйтэй юм.

Дөрөв. Үйлчилгээний харилцаан дах бусад үйлчлүүлэгчдийн үүрэг, хариуцлагыг анхаарах: Зөвхөн хувийн хэрэгцээнд худалдан авалт хийх хүсэлтэй үйлчлүүлэгчдэд олонхи үйлчилгээний газар олон нийтэд зориулсан үйлчилгээг санал болгож байдаг. Тухайлбал, галт тэрэг, ресторан, театр зэрэгт үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ авахаар өөр бусадтай хамт байна. Энэ нөхцөлд нэгэнт нэг үзэгчтэй тоглолт, нэг зорчигчид зориулсан галт тэрэг гэж байх боломжгүй тул бусад үйлчлүүлэгчид үйлчилгээний чанартай нийлүүлэлтийн нэгэн салшгүй элемент болж байна гэсэн хэрэг юм. Тиймд үйлчилгээний орчин үйлчилгээний процессын туршид үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжинд нөлөөлөх тул үйлчлүүлэгч хоорондын харилцан нөлөөллийг зөв удирдах арга замыг үйлчилгээний байгууллага эрж хайх ёстой. Жишээ нь театрт зарим үзэгчид тоглолтын явцад байнга чанга ярих нь бусдын сэтгэл ханамжид муугаар нөлөөлнө. Үйлчлүүлэгчид үйлчилгээний харилцааны чухал бүрэлдэхүүн болж байгаа энэ нөхцөлд саад болж байгаа элементүүдийг зайлуулах, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг бүрдүүлэх хүчтэй арга замыг эрж хайх шаардлагатай юм. Дараах арга зам байж болно. Үүнд:

- *Бусдад эерэг нөлөө үзүүлэх боломж дээр суурилан үйлчлүүлэгчдийг бүрдүүлэх.* Ингэхдээ албан ёсны ба бус шалгуурыг хэрэглэдэг. Аялал жуулчлалын компани амралтын өдрийн аялалд оролцогчдыг сонгохдоо хүмүүсийн насны онцлогт үндэслэсэн албан ёсны шалгуур хэрэглэж болно. 18-30 насны залуучууд хүүхэд, настай хүмүүсээс ялгаатай адилавар зан төлөвтэй, тухайлбал, амралтаараа хэн нэг нь хөгжимөө чанга тавихад хандах тэдний амьдралын хэв маяг хол зөрөөгүй байх гэх мэт. Албан бус сонголт гэдэг нь үйлчилгээний орчиноос үйлчлүүлэгчийн авах сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхэд туслах зарим нэг бүлэг үзүүлэлтийг хэрэглэхийг хэлнэ. Үүнд тайзны

өнгө засал, үйлчилгээний зэрэглэл, үнэ, зар сурталчилгаа г.м. Энэ нь үйлчлүүлэгчийн тодорхой нэг хэсгийг зааглах зорилготой юм. Тухайлбал, зарим өндөр зэрэглэлийн баар, ресторанд согтууруулах ундааны зүйлд өндөр үнэ тогтоож, хямд үнэтэй бүтээгдэхүүн сонгох хэрэглэгчдийн сонголтыг хязгаарладаг юм. Тийнхүү хэрэглэгчийн зарим хэсгийг хориглосноор нэг хэсэгт нь маш тухлаг орчинг бүрдүүлж өгч болно.

- *Үйлчлүүлэгчдээр мөрдүүлэх тусгай журмыг тогтоох.* Энэ нь нэг үйлчлүүлэгчийн зан төлөв бусад үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжинд хүчтэй нөлөөлдөг үйлчилгээний газруудад их чухал байна. Ресторанд тамхи татах, үзвэрийн газар чанга ярих, олон нийтийн тээврийн хэрэгсэлд хөгжим чанга тавих гэх зэргийг хориглосон журам мөрдүүлж болно. Энэ нь олон нийтийн үйлчилгээний газарт тамхи татах, чанга ярих зэрэг ёс бус авир олонхи хүмүүст таалагддаггүй талаар хүмүүст тодорхой ойлголт, ухамсрыг бий болгох үүрэгтэй юм. Нийгмийн зүгээс гардаг дарамт, шахалт нь олонхи зөрчил гаргагчдад нийтэд сөрөг хортой үйлдлийг хийхгүй байхыг сануулах цорын ганц үр дүнтэй арга байж болно. Үйлчлүүлэгч олон нийтийн хэв журамд захирагдахгүй байгаа үед үйлчилгээний ажилтан хөндлөнгөөс оролцож шаардлага тавихад хүргэдэг нь үйлчилгээний харилцаанд бас сөрөг үр дагавар үүсгэхэд хүргэдэг. Тиймд үйлчилгээний ажилчид зөрчил гаргагчийг эвгүй байдалд оруулалгүй эелдэгээр хандах, мөн бусад үйлчлүүлэгчдэд эдгээр харилцаа саад болохгүй байх талаас анхаарахад суралцах хэрэгтэй юм.
- *Үйлчлүүлэгч хоорондын эерэг харилцааг бий болгох.* Олонхи үйлчилгээний газарт нийт үйлчилгээний чанарт үйлчлүүлэгч хоорондын харилцаа нөлөөлж байдаг. Ямар нэг хурал зөвлөгөөнд оролцогч, багшийн лекц сонсогч оюутнууд зэрэгт тэдгээрийн хоорондын харилцаа чухал юм. Үйлчлүүлэгчдийн дунд баяр хөөр, санаа бодлоо хуваалцах боломж өгөх хоорондын холбоо, харилцааг хөгжүүлэх нь зүйтэй. Тухайлбал, тэднийг хооронд нь танилцуулах, нөхөрсөгөөр уулзах боломжийг бүрдүүлэх арга хэмжээг зохион байгуулж болно.

Тав. Үйлчилгээний харилцааг үйлдвэржүүлэх нь: Үйлчилгээний газрын өмнө үйлчилгээний гарцын чанарыг тогтворжуулах, үйлчлүүлэгчийг үйлчлэх чадварыг уян хатан болгох, сонголтыг ихэсгэх боломжийг хайх, брэндийн тогтвортой үнэ цэнийг бий болгох зэрэг асуудал яах аргагүй тулгаран гардаг. Мөн үйлчилгээний хөдөлмөрийн бүтээмжийг нэмэгдүүлэх, тухайлбал, үйлдвэрлэлийн процессын нийт болон хөдөлмөрийн чадварын зардлыг бууруулах зорилго тавигдана.

Нийлмэл бөгөөд олон ялгаатай үйлчилгээ нь үйлчилгээний талаарх өргөн хүрээтэй үзэл санаа болон мэдлэгийг хувь хүнд бий болгож байдаг. Тиймд

олонхи үйлчилгээний секторт тогтвортой брэнд бий болгох тохиромжтой хувилбарын түвшинд үйлчилгээний ажилчдын өмнө маш олон шийдвэр тулгардаг. Тэгтэл үйлчилгээнд олон сонголт бий болгох нь ихэнхдээ зарим үйлчилгээг санхүүжүүлэх нөөцийн хомсдолтой нөхцөлд эдгээрт бүх ажилчдыг сургахад зардал их гарахад хүргэнэ. Эдгээр шалтгаануудын улмаас үйлчилгээний байгууллагууд тэдгээр үйлчилгээг хялбаршуулах сонирхолтой байдаг. Тогтвортой өндөр стандартын үйлчилгээний хувьд хялбаршуулалтыг бий болгоход бодит бүтээгдэхүүний үйлдвэрлэлд урьд өмнө боловсрогдсон загваруудыг ашиглаж болно. Дараах аргууд түгээмэл байдаг. Үүнд:

- *Үйлчилгээний боломжит байдлыг хялбаршуулах.* Үйлчилгээний газрууд цөөн үйлчлүүлэгчдэд хамааралтай үйлчилгээг өөрсдөө олох хэрэгтэй юм. Эдгээр үйлчилгээг үзүүлэх хүчин чармайлт санхүүгийн хувьд хүссэн үр дүнг хангахгүй ч стандарт шаардлагад нийцсэн гэхээсээ илүү тэр болгон хийгддэггүй үйлчилгээнд олонхи ажилчид сайн дадлагажаагүй байдаг нь үйлчилгээний байгууллагыг бүхэлд нь унагах тааруухан учрал-харилцааг бий болгодог гэдгийг анхаарах нь чухал. Өөрөөр хэлбэл, хязгаарлагдмал үйлчилгээ ач холбогдолтой орлогын сүлжээ бий болгож чаддаггүй ч олон зорилго агуулсан санал тийм ч сайн биш гэж үздэг. Жишээ нь жижиглэн худалдааны газрууд заримдаа үйлчлүүлэгчдийн багахан хэсэгт үйлчилсэн туршлагадаа үндэслэн барааг гэрт нь хүргэх төлбөргүй нэмэлт үйлчилгээ үзүүлдэг. Тэгтэл ажилчид үүнд бага дадлагажсан, мөн гэрт хүргэх үйлчилгээний төвөгтэй байдал зэргээс болоод тухайн үйлчилгээ унах г.м. Тэгвэл үйлчилгээг хялбаршуулах гэдэг нь үйлчилгээний газар үндсэн гол үйлчилгээг үзүүлж, өргөн хүрээний үйлчилгээ үзүүлэх оролдлогоос үүдэх сөрөг харилцаанаас зайлсхийх тухай юм. Өөрөөр хэлбэл үйлчилгээний ажилчдын хамгийн сайн хийж чадах тэр үйл ажиллагаанд анхаарал төвлөрүүнэ гэсэн хэрэг.

- *Ажил үүргийн заавараар хангах.* Дээрх нь үйлчилгээний ажилчид хүлээсэн үүргээ хэрхэн гүйцэтгэх талаар албан бусаар илэрхийлсэн жишээ юм. Тэгвэл үйлчилгээний ажилчдыг хүлээсэн үүргээ илүү нарийн мөрдөхийг албан ёсоор зааварлаж болно. Ихэвчлэн машин, тоног төхөөрөмжтэй ажилладаг үйлчилгээний ажилчдын тухайд тодорхой нөхцөл байдалд үйл ажиллагааг хэрхэн гүйцэтгэх талаар нарийн тодорхойлсон заавар мөрдүүлэх нь элбэг тохиолддог. Мөн үйлчилгээний учрал-харилцааг хэрхэн зохицуулах талаар ажилчдадаа ойлголт өгөх тухайлбал, онгоцны багийн гишүүдэд зорчигчдыг суулгахдаа мэндлэх ёсыг хэвшүүлэх гэх зэрэг сургалт зохион байгуулж болно.

- *Үйл ажиллагааг нарийн тодорхойлох:* Зарим үйлчилгээний үйлдвэрлэлийн процесс хэтэрхий нийлмэл төвөгтэй, ажилчдад үйлчилгээний үе шат бүрийг хэрхэн хийж гүйцэтгэх нь ойлгомжгүй байдаг бол үсчин зэрэг хувь хүнд үзүүлэх үйлчилгээний хувьд энэ нь өөр юм. Энэ учир олонхи үйлчилгээний

процессыг маш нарийн тодорхойлсон байх шаардлагатай байдаг. Тиймд удирдлагын түвшинд ихэнх ажил, үйлчилгээнд урьдчилан боловсруулсан албан ёсны заавар мөрдөгдөнө. Жишээ нь зочид буудал, жижиглэнгийн дэлгүүр зэрэгт толгой компани ажлын зааварыг нарийвчлан боловсруулах ба түүнийг орон нутагт салбарын менежерүүд үйл ажиллагаандаа мөрдүүлж ажиллана. Энэ нь цаг, хугацаа, орон зайн ялгаагүйгээр үйлчилгээний учрал-харилцаа бүрийг адил байлгах боломжийг үйлчилгээний газруудад олгоно.

-Хүний үйл ажиллагааг машин, техникээр орлуулах: Энэ нь үйлчилгээний газарт зардал хэмнэх, өрсөлдөөний давуу олж авах зэрэг зарим боломж олгодог. Тэгэвч машин техник эвдэрэх, хүнтэй харьцуулахад илүү бага хувилбартай үйл ажиллагаа гүйцэтгэх зэрэг сул талуудтай байдаг.

Эдгээр бүхэн нь үйлчилгээний харилцааны явцад нөлөөлөх чухал асуудлуудын нэгээхэн хэсэг тул үйлчилгээний менежерүүд анхаарах хэрэгтэй юм.

Дүгнэлт

Өнөө үед хүмүүс улам бүр цаг зав муутай болсны улмаас олон төрлийн бараа, үйлчилгээг үйлчилгээний байгууллагаар дамжуулан авах хэрэгцээ өргөжих, эмэгтэйчүүдийн гэр орондоо гүйцэтгэх үүрэг гадагшлах, мөн үүний зэрэгцээ үйлчлүүлэгчийн хүлээлт нэмэгдэж байгаагийн хэрээр үйлчилгээнд тавигдах шаардлага өндөржсөөр байна. Тиймээс үйлчилгээний бизнес эрхлэгчдийн өмнө үйлчилгээн дэх үүрэг, хариуцлагыг нэмэгдүүлэх, үйлчлэгчийн хөдөлмөрийн зааг ялгааг нарийн тогтоох, үйлчилгээг үйлдвэржүүлэх, алдагдсан үйлчилгээг нөхөн сэргээх болон үйлчилгээний явцад үйлчлүүлэгчийн зүгээс бие биедээ саад болох зэрэг үйл явцыг үр дүнтэй зохион байгуулах шаардлага тулгарч байгааг хэрхэн зөв зохион байгуулах зарим арга замын талаар энэхүү өгүүлэлд хөндөн авч үзсэн болно.

Үйлчилгээний байгууллагад хэрэглэгч төвтэй үйлчилгээ үзүүлэх хэрэгцээ нэн тэргүүнд тавигдаж байгааг олон үйлдвэрийн газар мэдэрч энэ талаар олон хэлбэрийн ажил зохион байгуулж байгаа хэдий ч эдгээр арга хэмжээ нь үйлчилгээний процессын дутагдалтай байдлаас шалтгаалан талаар өнгөрдөг. Энэ байдал үйлчилгээнээс сэтгэл ханамжгүй үйлчлүүлэгч үлдэх магадлалыг улам бүр нэмэгдүүлдэг байна. Сэтгэл ханамжгүй үйлчлүүлэгчийн цаана олон арван үйлчлүүлэгч тухайн үйлчилгээнээс алдагдах аюул нүүрлэж байдаг тул үйлчилгээ үзүүлэгч үйлчилгээний чанарыг нэгэн хэвийн байлгахад тус дөхөм болох энэхүү өгүүлэлд дурдаж байгаа асуудлуудыг маш оновчтой зохион байгуулж улмаар хэвшүүлэхэд анхаарах хэрэгтэй юм.

Ашигласан ном, зүй

1. Д. Дагвадорж. Монголын маркетингийн менежмент, УБ, 1998
2. Эванс. Дж, Берман. Р. Маркетинг. М. Экономика, 1998
3. Philip Kotler. Marketing management. 11 Edition, 2003
4. Peter Doyle. Marketing management and strategy 6 Prentice Hall. 1994
5. Douglas J. Dalrymple, Leonard J. Parsons. Basic marketing management. 1995
6. Я. Отгонсүрэн. Үйлчилгээний маркетинг УБ. 2008
7. [www. google. com](http://www.google.com)