
Галина Драгни:

Я создала сообщество из волонтеров, которые хотят вывести качество жизни на новый уровень

В 2019 году в Екатеринбурге была создана Федерация «Ревизоры России», миссия которой продвигать культуру грамотного потребления, добросовестного обслуживания и качественного предложения товаров и услуг. Сейчас деятельность сообщества известна далеко за пределами Свердловской области. Основатель и директор Федерации «Ревизоры России» Галина Драгни рассказала об истории создания и о том, в чем уникальность реализуемого проекта.





С чего началась история объединения Федерация «Ревизоры России»? Почему Вы выбрали такое направление?

Федерация «Ревизоры России» начала свою деятельность ровно год назад. Основная идея сообщества – развитие культуры сервиса в России. Мысль создания сообщества пришла мне еще в 2018 году, когда я поняла, что на Урале плохо развит клиентский сервис, а обучение стоит больших денег. Я вынашивала идею на протяжении года, но в 2019 году у меня сформировалась чёткая бизнес-модель, которая позволяет выполнять в том числе и социальную миссию. Я объединила в команду более 1000 человек, готовых спасать качество предоставления услуг. Я создала сообщество из волонтеров, которые хотят вывести качество жизни на новый уровень. 2019 год стал отправной точкой в развитии. Федерация «Ревизоры России» приняла участие в проекте «Сердце лидера» и получила всестороннюю поддержку своей идеи, попав в ТОП-100. Также инициатива была презентована на конкурсе «Лидеры России», благодаря чему вышла на федеральный уровень. Сейчас представительства размещены во многих городах нашей страны: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Тюмень, Челябинск. Мы проверяем по несколько заведений, магазинов, салонов в день и можем навестись в одно и то же место пару раз.

Какие основные направления работы у организации сейчас? Повлияла ли пандемия на работу?

Всего у организации четыре основных направления работы. Первое – волонтерское, которое не носит коммерческого характера. Любой желающий может вступить в движение, посещать определённые места, оставлять отзывы и получать за это подарки. Второе направление заключается в организации проверок тайных покупателей для компаний, контроле качества обслуживания на регулярной основе и предоставлении обратной связи заказчику. Это позволяет компаниям держать высокий уровень сервисного обслуживания. Третье направление нашей работы – реализация специальных проектов, связанных с клиентским сервисом: форумов, круглых столов, гастро-туров по местам, одобренными ревизорами. И четвёртое направление – это обучение сервис-менеджеров и настоящих управленцев. Как на любой бизнес, пандемия, конечно, повлияла и на нас. Мы не стали исключением. Но мы не опустили руки. Сейчас, например, участвуем в марафоне «Свои» и надеемся на получение гранта.

Есть ли помощь в развитии на региональном уровне?

Есть поддержка от Екатеринбургского общества защиты прав потребителей и Свердловской региональной общественной организации «Клуб общественных инициатив». Для дальнейшего развития необходима поддержка на более высоком уровне: от Администрации города, Правительства региона и Агентства стратегических инициатив. Радует, что есть единомышленники, благодаря которым мы находимся в постоянном развитии.

Какими достижениями Вы гордитесь? Что планируете реализовать в ближайшее время?

Я горжусь своим объединением и участниками. Я горжусь тем, что такого проекта больше нет и мы единственные. Я горжусь тем, что наша инициатива попала в ТОП-30 из 16 000 представленных на форуме «Сильные идеи для нового времени» в 2020 году. Планирую продолжать развивать данное направление. В марте 2021 года планирую организовать масштабный форум на 500 человек по клиентскому сервису. Также в планах запуск экспертно-развлекательного реалити-шоу. Но все подробности пока оставляю в тайне.



Я ГОРЖУСЬ ТЕМ, ЧТО НАША ИНИЦИАТИВА ПОПАЛА В ТОП-30 ИЗ 16 000 ПРЕДСТАВЛЕННЫХ НА ФОРУМЕ «СИЛЬНЫЕ ИДЕИ ДЛЯ НОВОГО ВРЕМЕНИ» В 2020 ГОДУ