

Клієнти на все життя. Як перетворити разового покупця на постійного клієнта

КУПИТИ

Якщо ви ніколи не запитуєте своїх клієнтів, чого ще вони бажають, то як ви збираєтеся їм це дати? Ця одна з десяти заповідей обслуговування клієнтів від Карла Сьюелла роками допомагала йому вдосконалити стандарти для дилерського автомобільного сервісу і помножити величезні статки. У своїй книжці він дає провокаційні поради для лідерів — від тонкощів вибору тону та реалізації свого бачення до етики й святкування успіхів колег. Ці історії справді обнадійливі й демонструють, які можливості та вигоди приносить бездоганне обслуговування клієнтів.

У світі, де якісний сервіс — вимога клієнтів, треба вчитися, дивувати і робити більше, ніж обіцяли. Тож ця книжка — повноцінна теорія управління та обслуговування клієнтів, і зацікавить усіх, хто працює в бізнесі.

Зміст

Що нового?

Передмова Тома Пітерса

Десять заповідей обслуговування клієнтів

Усе залежить від того, наскільки хорошими ви хочете бути

Частина 1. Запитайте клієнтів, чого вони хочуть... і дайте їм це

Розділ 1. Споживач розкаже, як забезпечити хороший сервіс

Розділ 2. Якщо клієнт запитує, завжди відповідайте «так»

Розділ 3. Немає такого поняття, як позаробочий час

Розділ 4. Перевершуйте очікування

Частина 2. Як забезпечувати якісний сервіс. Завжди

Розділ 5. Системи, а не усмішки

Розділ 6. Звільніть інспекторів з якості

Розділ 7. Скоротіть менеджерів із роботи з клієнтами

Розділ 8. Робіть якісно з першого разу

Розділ 9. Коли трапилася халепа

Розділ 10. Мета — отримання прибутку, або Що лежить в основі рішення клієнта про купівлю?

Розділ 11. Мати те, що потрібне клієнтам

Розділ 12. Досить добре не буває ніколи

Частина 3. Як дбати про клієнтів. І працівників

Розділ 13. Питання: хто важливіший — клієнт чи працівник?

Відповідь: обидва

Розділ 14. Клієнт не завжди має рацію

Розділ 15. Усі клієнти не можуть бути вашими

Розділ 16. Як навчити клієнтів отримувати найкращий сервіс?

Розділ 17. Програми лояльності для постійних клієнтів

Розділ 18. Знайдіть найкращих працівників

Розділ 19. Розвиток суперзірок сервісу

Частина 4. Як дізнатися, чи ви добре працюєте

Розділ 20. Облік — це не тільки про гроші

Частина 5. Скільки платити працівникам щоб вони забезпечували якісний сервіс?

Розділ 21. Більше заплатите — більше заощадите

Розділ 22. Партнерська винагорода

Частина 6. Лідерство — це особистий приклад

Розділ 23. Ви не можете прикидатися

Частина 7. Кожне враження важливе

Розділ 24. Продаж має бути театром

Розділ 25. Якісний час

Розділ 26. Мама мала рацію: манери справді важливі

Розділ 27. Якщо вони так дбають про туалети, то як подбають про мене?

Розділ 28. Коли востаннє ви думали про вивіски (якщо взагалі думали)?

Розділ 29. Якщо керівник шахрай, не сподівайтесь, що працівники будуть чесними

Розділ 30. Єдиний дрес-код, який може знадобитися

Частина 8. Продукт, який легко продава

Розділ 31. Починайте з малого

Розділ 32. Ви не можете надавати хороші послуги, якщо продаєте поганий продукт

Частина 9. Запозичуйте, запозичуйте, запозичуйте

Розділ 33. Для чого винаходити велосипед? Просто вдоскональте його

Розділ 34. Тривалість циклу

Розділ 35. «Речі, яких ви не знаєте, — це історія, яку ви не читали»

Частина 10. Ви — це повідомлення

Розділ 36. Промовляйте спокійно, але...

Розділ 37. Промоакції: вологі футболки чи симфонія?

Частина 11. Поверніть їх живими

Розділ 38. Клієнт на 517 тисяч доларів

Розділ 39. Як отримати прощення ваших провин

Розділ 40. Такий підхід до роботи справді працює

Розділ 41. Усе це ламаного гроша не варте, якщо ви не отримуєте прибутку

Післямова Стенлі Маркуса

Подяки

Про авторів

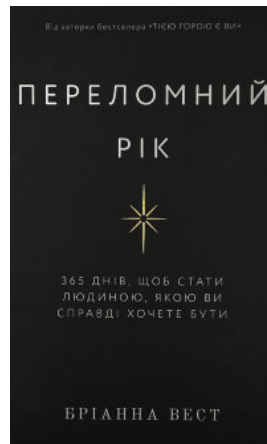
ДЕСЯТЬ ЗАПОВІДЕЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

- Поверніть їх живими. Запитайте клієнтів, чого вони хочуть, і давайте їм це знову й знову.
- Системи, а не усмішки. Ввічливі слова (дякую, будь ласка) не гарантують, що ви завжди будете виконувати роботу якісно з першого разу. Для цього потрібні системи.
- Робіть більше, ніж обіцяли. Клієнти сподіваються, що ви дотримаете слова. Перевершіть їхні очікування.
- Якщо клієнт запитує, завжди відповідайте «так». Крапка.
- Звільніть інспекторів з якості та менеджерів із роботи з клієнтами. Кожен працівник, який працює зі споживачами, повинен мати повноваження розглядати скарги.
- Немає скарг? Щось не так. Заохочуйте клієнтів розповідати про ваші помилки.
- Вимірюйте все. Усі спортивні команди так роблять. Ви теж мусите.
- Зарплата — це несправедливо. Платіть працівникам, як партнерам.
- Ваша мама мала рацію. Поважайте людей. Будьте ввічливими. Це працює.
- «Японізуйтеся». Вивчіть, як працюють найкращі; запозичте їхні системи та вдоскональте їх.
- Застереження: Ці десять правил не варті ламаного гроша... якщо ви не отримуєте прибутку.

Рекомендована література



Позбудься звички бути собою. Зміни власне мислення



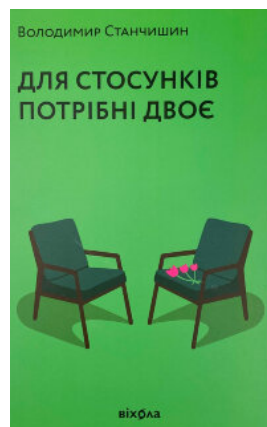
Переломний рік. 365 днів, щоб стати людиною, якою ви справді хочете бути



Жінки, які кохають до нестями



Ігри, у які грають люди



Для стосунків потрібні двоє



Психологія впливу. Оновлено та доповнено

Перейти до категорії
Продажі

ridmi
ТВІЙ УЛЮБЛЕНИЙ КНИЖКОВИЙ

КУПИТИ