

Карл Сьюэлл
и Пол Браун

Клиенты

на всю жизнь



издательство
МАНН, ИВАНОВ И ФЕРБЕР

Силаева
Татьяна
4 курс,
Реклама

Об авторе



Карл Сьюэлл — успешный бизнесмен, владелец одной из лучших автодилерских компаний США

Карл Сьюэлл продает автомобили — Cadillac, Hummer, Lexus, Infinity и другие бренды

Карл увеличил свой бизнес с \$10 млн. в 1968 году до \$250 млн. в 1998 году

Карл понял, что единственное конкурентное преимущество, которое он может создать в автомобильном бизнесе, - это высший уровень сервиса

Показатели удовлетворенности его клиентов невероятно высоки

Кому ТОЧНО ПОЛЕЗНО



- владельцу автобизнеса
- менеджеру автобизнеса
- владельцу сети розничных магазинов
- менеджеру по продажам
- менеджеру по маркетингу или рекламе
- консультанту по управлению
- PR-менеджеру
- менеджеру по персоналу
- студенту

НЕВРЕДНО ТОЧНО НИКОМУ!

Мораль книги



“ Прежде, чем бросаться на поиски новых клиентов, попробуйте превратить покупателей, сделавших у вас одну покупку, в клиентов на всю жизнь”

Преимущества



Существующему клиенту продать Т/У проще, чем новому → снижаются расходы на маркетинг

Если клиенты покупают у вас, они не покупают у конкурентов → ваша рыночная ниша увеличивается

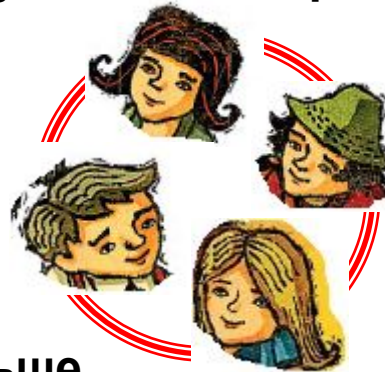
Постоянные клиенты лояльно относятся к изменениям в цене

Доверие, которое вы завоевали изначально, распространится и на другие ваши предложения

РЕЗУЛЬТАТЫ ТОЛЬКО ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ!

Замкнутый круг

! Если вы хорошо общаетесь с клиентами, они будут к вам возвращаться



! Если они тратят больше денег, вы захотите обращаться с ними лучше

! Если вы нравитесь клиенту, они потратят больше денег

БИЗНЕС СТАНОВИТСЯ САМОПОДДЕРЖИВАЮЩИМСЯ!

Лучшая реклама



Если вы заботитесь о своих клиентах, то они расскажут о вас своим знакомым (сарафанное радио), а это лучшая реклама на свете!

Что же нужно клиенту?



**Спросите их об этом!
Сделайте небольшую анкету,
сфокусированную на наиболее
важных аспектах вашей работы
В подходящее время и в
подходящем месте подходящим
образом (т.е. ненавязчиво)
предложите клиенту заполнить
анкету**

**Спросите клиентов о том, чего они хотят,
и дайте им это!**

Заповеди хорошего сервиса

Заповеди

! Забудьте о том, что такое рабочие часы...и предоставляйте хорошие услуги круглосуточно

! Обещайте меньше, делайте больше...и бесплатно оказывайте клиенту небольшие дополнительные услуги

! Извиняйтесь, если допустили ошибку, тут же исправьте её!

! Делайте то, что обещали...и делайте это правильно с первого раза

Ваш дорогой персонал



Босс



Персонал

Говорите «спасибо» как можно чаще, различными способами

Если вы благодарите своих клиентов, вы должны поблагодарить и тех, кто выполнил работу

Показывайте свою благодарность в рабочее время. Это говорит о том, что вы серьёзны в своей признательности

«Спасибо» более весомо, если это говорит босс, - просто потому, что он босс

Кто важнее – ваш клиент или сотрудник? Ответ: оба!

Охота за головами



Лучшие работники не ищут работу... они уже работают! Они не рассылают свои резюме... у них вообще нет резюме!

Люди выдающихся качеств дружат с себе подобными...так что обращайтесь пристальное внимание, когда кто-то из ваших людей рекомендует вам друга!

Тестируйте лучших сотрудников и попытайтесь нанять людей, похожих на них!

Спрашивайте о прошлых успехах! Люди, добившиеся успеха в прошлом, скорее всего добьются успеха в будущем

Смотрите правде в глаза

Измеряйте всё, что уместно. Вы должны знать, на каком уровне находитесь и где можно улучшить работу
Вывешивайте результаты! Люди по своей природе любят соревноваться, хотят делать хорошую работу и иметь представление о своём уровне

Пригласите независимых экспертов посмотреть на ваш бизнес. Они помогут вам проверить себя и сравниться с конкурентами

Ищите как плохое, так и хорошее. Наряду с недоработками не забудьте выяснить и те вещи, которые у вас получаются существенно лучше, чем у других, ведь это ваши козыри!

Добро пожаловать к нам домой



Бизне
с

Самый простой способ задать правильный тон и атмосферу – относиться к своему бизнесу как к собственному дому

То, как выглядит ваш бизнес, отражает ваши ценности и создаёт имидж

Ваша мама учила вас хорошим манерам – так придерживайтесь их!

Вежливость работает лучше.

Вежливость – это не слабость! Она гораздо эффективнее, результативнее и делает людей счастливее!

Хороший сервис не спасёт плохой товар

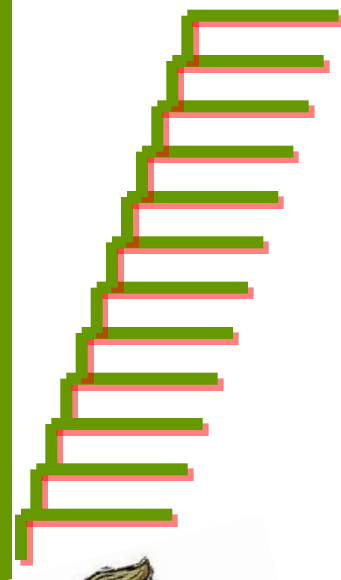
Продавайте продукт, который вам самим нравится больше всего

Если вы видите, что продаваемые вами товары могут быть существенно улучшены, дайте об этом знать производителю

Если вы хотите, чтобы производитель изменил что-либо в своих процессах, вы должны быть полностью уверены в том, что рекомендуете. Не теряйтесь в догадках и предположениях!

Разбирайтесь в бизнесе ваших производителей так же хорошо, как в вашем собственном. Только тогда вы сможете заслужить их доверие!

Нет предела совершенству



Установите для себя высокие стандарты и постоянно повышайте планку

Если вы не становитесь лучше, значит, вы становитесь хуже.

Выход – система непрерывного улучшения

Не засиживайтесь на одном месте, постоянно двигайтесь дальше, иначе вас быстро обгонят и оставят далеко позади каравана

Никогда не бывает слишком хорошо!

Заимствуйте!

Шпионство – это здорово. Полезно периодически проводить закупки у конкурентов и у самих себя, выискивая места, где можно что-то улучшить

Встречаясь с новой проблемой, просто смотрите внимательно по сторонам, и вы увидите, что кто-то её уже решил

Активно ищите идеи, которые могут быть заимствованы. А если нашли, - расспросите о ней! Люди любят рассказывать о своём бизнесе

Заимствуйте лучшее! Если уж брать кого-то за образец – так лидеров бизнеса!

**Зачем изобретать велосипед? Просто
улучшите его!**

Продажа должна быть театром

Продажа – гвоздь представления!

Торговая зона – сцена!

Декорации и детали создают
атмосферу театра

(поэтому важна любая мелочь)



Формула успеха

интересное представление (грамотная
продажа хорошего товара)

+

профессиональные актёры (компетентные
сотрудники)

+

красивые декорации (продуманная структура
ваших помещений)

=

довольный зритель (ваш дорогой клиент),

и =

успешный театр
(т.е. прибыльный бизнес)

Спасибо за внимание

Желаю профессиональных и творческих успехов уже состоявшимся, а также потенциальным бизнесменам и всем-всем, кто нашёл время ознакомиться с презентацией замечательной книги

Карла Сьюэлла

«Клиенты на всю жизнь»!!!

[Силаева
Татьяна
4 курс,
Реклама