

# **Эффективный сервис и работа с клиентом**

# Стратегия сервиса – как увеличить долю рынка

- **СКОРОСТЬ** –сократить время обслуживания на 90%
- **ЦЕНА** – должна быть доступна, затраты надо сокращать
- Расширение полномочий сотрудников – каждый должен уметь принимать мгновенные решения
- Качество товара или услуги
- СЕРВИС товара или услуги – обслужить клиента лучше конкурентов, ПРОИЗВЕСТИ ХОРОШЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

# Шесть принципов стратегии

- **Стратегический сервис** – подходить стратегически
- **Правила и инструкции** – в пользу клиента
- **Сотрудники** – подбирайте под клиентов
- **Делегирование полномочий сотрудникам** – для решения проблем клиентов
- **УЧИТЬ** и развивать весь персонал
- **ОЦЕНИВАЙТЕ** то, что вы делаете

# Создание стратегии сервиса

- Видение лидера сервиса
- Современные технологии для развития бизнеса
- Обучать весь персонал постоянно
- Переработать инструкции и правила
- Высокое качество сервиса
- Ценить и сотрудников и клиентов

## Почему клиенты уходят к конкурентам?

- 68% - низкое качество сервиса
- 14% - ошибки сотрудников
- 9% - более выгодные условия у конкурентов
- 5% - нашли более низкую цену
- 4% - переехали



# ПРИНЦИПЫ СЕРВИСА

## **1. Миссия организации South Airlines**

■ Мы сервисная компания, которая занимается...

■ Мы используем технологии для снижения затрат

■ Мы ценим сотрудников

■ Цена – инструмент развития бизнеса

■ Мы отличные работодатели и поэтому привлекаем лучших людей

■ Мы используем технологии, чтобы увеличить скорость обслуживания

## **2. Wall-Mart**

■ Ценим персонал

■ Ценим клиентов

■ В 10 раз бережливее конкурентов

■ Минимальная цена и отличный сервис

■ Используем высокоэффективный персонал

# КАК СДЕЛАТЬ ПЕРСОНАЛ КЛИЕНТОРИЕНТИРОВАННЫМ

## *ПРИНЦИПЫ SMART*

- *Всегда говорите «Да!»*
- *Индивидуальный подход к каждому клиенту*
- *Всегда выполняйте обещания*
- *Предоставляйте компенсации за ошибки*
- *Действуйте с позиций клиентов*

# Как обучать и развивать персонал

- Новый материал давайте минимум раз в 6 месяцев
- 40 часов обучения в год на каждого сотрудника
- Каждый год учить внутренний менеджмент поддерживать результаты обучения



# 5 принципов

## клиенториентированности

- Эмоционально проникнуться идеей сервиса «О, это клиент пришел!»
- Сосредоточиться на умениях и навыках
- Нужно лично развивать сотрудников – их уверенность в себе, сознание собственной ценности
- Научить работать с жалобами и недовольными клиентами
- Работа в команде. Создать атмосферу, где людям нравится работать вместе.

# Качество обучения

- Хорошие учебные материалы
- Опытный тренер
- Групповое обсуждение,  
взаимодействие в группе

## 8 шагов к качеству

- Уверенность в себе
- Вежливость не занимает много времени
- Умейте говорить
- Обращайтесь к клиентам по имени, запоминайте как их зовут
- Умейте слушать клиентов
- Задавайте вопросы
- Будьте профессионалами сервиса, делайте то, что должны делать
- Надо отлично работать на своем месте
- Обучайтесь – вы должны знать свой товар, услугу и отвечать клиентам

# Делигирование

- Добились ли вы успеха, зависит от вашего внутреннего видения
- Чтобы мотивировать себя, надо настроиться на успех
- Дать сотрудникам полномочия, чтобы на месте, сразу, быстро обслужить клиента
- Иногда надо нарушать и обходить правила

# Страхи сотрудников

- Страх, что их уволят
- Страх, что будут ругать
- Они любят безопасность и инструкции, правила



# Секреты делегирования

- Недоверие к клиентам руководителей
- Недоверие к сотрудникам руководителей
- Средний менеджмент не любит делегировать – снижается их важность
- Сотрудники любят безопасность, правила и процедуры

# Работа с недовольным клиентом

1. Мотивировать себя на успех
2. Признавать свои ошибки
3. Работать над собой и расти
4. Жалуются 4 – 26 недовольны и молчат

# Схема общения с недовольным клиентом

1. Тепло, искренне, с улыбкой поприветствуйте клиента
2. Извинитесь, примите ответственность на себя, не ссылайтесь на других
3. Посочувствуйте клиенту от лица компании
4. Выслушайте клиента
5. Примите меры, скажите что вы сделаете, найдите решение

# Компенсации клиентам

1. Когда Вы или компания напортачили
2. Клиенты недовольны, расстроены
3. «Я никогда больше к вам не приду»
4. Они становятся грубы, агрессивны
5. Это влияет на вас - атмосфера в коллективе, текучесть
6. Все больше клиентов уходят к

# Компенсации клиентам

1. Надо действовать быстро
2. Тот сотрудник, который непосредственно общается с клиентом берет на себя ответственность и у него есть полномочия
3. Он не передает проблемы «наверх»



# Компенсации клиентам

1. Взять на себя ответственность
2. Искреннее извиниться, никого не обвиняя
3. Поблагодарите клиента за указание на проблему
4. Не оправдывайтесь и не скрывайте ошибку
5. Не говорите клиенту, что он ничего не понимает
6. Бесплатно предложите клиенту услугу или продукт, которые стоят недорого

# General Electric

## Как найти и удержать людей

1. Принимайте тех, кто любит клиентов
2. Размер компании - это неповоротливость, разбейте на группы
3. Руководство компании треть времени тратит на персонал-подбор, обучение и развитие
4. Нанимайте лучших 20% людей и увеличивайте им зарплату

# General Electric

## Как найти и удержать людей

1. Лучшие 20% купаются в бонусах, призах и обучении
2. Худшие 10%, остановились в развитии и их увольняют
3. Средние 70% - сохраняют их заинтересованность и мотивацию
4. Нужно продвигать тех, кто способен
5. Нужно повышать их способности, знания и проверять способны ли они управлять
6. Нужна честная обратная связь сотрудникам об их продвижении
7. Нужно научить менеджеров мотивировать и обучать сотрудников

# General Electric

## Как найти и удержать людей

1. Честность – умение говорить правду
2. Ум - любознательность
3. Зрелость – уверенность в себе, но не высокомерие
4. Позитивная энергия
5. Умение заражать окружающих
6. Мужество принимать трудные решения
7. Способность доводить дело до конца
8. Страсть к работе