

Безупречный сервис

Незабываемое обслуживание клиентов составляет суть развития бизнеса. Когда Вы удовлетворяете потребности клиента, причем делаете это так, что вам пишут благодарственное письмо, ручаюсь, долгосрочные отношения обеспечены. В современном мире среди конкурентов можно выделиться, только если постоянно чем-то удивлять. Один из самых лучших способов увеличения дохода – безупречный сервис. Что это такое? Это целая технология, это четкие определенные шаги, это, своего рода, система.

Душой, основой безупречного сервиса является забота о человеке, который находится перед вами. Любое взаимодействие клиентом – это «момент истины». Это то событие, когда клиент формирует мнение о вас и вашей компании. Какое впечатление вы произведете? Каков будет результат?

Привлечь нового клиента стоит в 5-10 раз дороже, чем удержать существующего. Это означает, что если Вы тратите деньги на улучшение сервиса, то Вы экономите колоссальные средства, которые зачастую съедает неэффективная реклама.

Недовольные клиенты в наше время редко жалуются, они просто уходят и больше не возвращаются. При этом они не рассказывают нам, почему они ушли, но они непременно рассказывают об этом всем своим близким и друзьям. В итоге мы теряем не только этого клиента, но и все его окружение.

Конкурентная борьба в условиях современного рынка – общеизвестный факт. Однако существует способ, при помощи которого можно уменьшить усилия, необходимые для участия в ценовой войне, а именно, – предоставить вашим клиентам обслуживание высочайшего уровня. Этого можно добиться, если каждый сотрудник будет понимать, что такое «предоставление услуги клиенту», а также каким образом и когда она должна предоставляться.

Если вы строите взаимоотношения с клиентами при помощи эффективного, дружелюбного общения и предоставляете то, что обещаете, вы, таким образом, расширяете свой бизнес и делаете свою репутацию более прочной. Доверие клиентов и их стремление к сотрудничеству с вами нужно создавать на постоянной основе. Вы не должны давать клиенту ни малейшего повода искать сотрудничества с кем-то другим. Всегда помните о том, что поиск нового клиента обходится в пять раз дороже, чем работа со старым постоянным клиентом.

Чего именно клиент не хочет, так это того, чтобы при получении услуг у него возникали проблемы, и наоборот, – хочет, чтобы услуги ему предоставляли компетентные и вежливые сотрудники. Многие руководители считают, что достаточно лишь удовлетворить потребности клиентов и тогда они будут снова и снова обращаться именно к ним. Однако те, кто предоставляют своим клиентам высококлассный сервис, на уровне мировых стандартов знают, что для расширения бизнеса одного этого не достаточно.

То, что действительно способствует расширению бизнеса, так это получение от существующих клиентов новых потенциальных клиентов и положительных отзывов. А получить их можно только в том случае, если ваши клиенты будут очень довольны уровнем обслуживания. Такие клиенты будут рассказывать о вашем бизнесе своим знакомым.

Важно понять, – обслуживая клиента, вы, фактически, помогаете ему найти и получить то, что ему нужно и что он хочет. Присмотритесь к тому, как ваши сотрудники занимаются обслуживанием. Достаточную ли заботу они проявляют? Довольны ли ваши клиенты обслуживанием? Если вы хотите построить большую компанию, делайте так, чтобы ваши клиенты были в восторге от вашего обслуживания!

Очень часто сервис сотрудников улучшается уже на стадии, когда они изучают основные принципы правильного общения. Сотрудники компаний, прошедшие такое обучение, получали инструменты того, как можно качественно отличаться от других. У вас может быть отличное качество и хорошие цены, но на безумно конкурентном рынке сегодня этого становится мало. Качественное обслуживание – вот что определяет величину Вашего дохода.

Вещи, которые выводят клиентов из себя:

- ✓ Плохая реакция на потребность или вопрос;
- ✓ Плохое настроение;
- ✓ Плохое обслуживание;
- ✓ Выслушивание оправданий того, почему вас не могут обслужить (почему говорят «нет»);
- ✓ Равнодушные люди;
- ✓ Неспособность решать проблемы;
- ✓ Невозможность пробиться к «живому» работнику при звонке по телефону;
- ✓ Невозможность получить помощь в случае удачи в предыдущем пункте;
- ✓ Люди, действующие так, как будто делают одолжение.

Вещи, которые создают незабываемое обслуживание:

- Улыбка
- Искренняя забота о клиенте

- Дружелюбное отношение
- Фразы при общении:
 - ❖ «Да, конечно!»
 - ❖ «С удовольствием помогу Вам»
 - ❖ «Я здесь для того, чтобы Вам помочь!»
 - ❖ «Не проблема, сделаем!»
 - ❖ «Считайте, что уже сделано!»
- Предоставление услуги с превышением
- Compliments
- Подарки клиентам
- Отточенное мастерство предоставления услуги / товара
- Правильное, эффективное общение
- Быстрый сервис и обслуживание
- Скорость предоставления информации
- Компетентность сотрудников
- Чистота и опрятность помещений и персонала
- Компетентные, дружелюбные руководители и администратор.

Преимущества отличного сервиса:

- Он бесплатен. Отличный сервис обходится даром или очень дешево, однако приносит целое состояние;
- Он формирует репутацию. Постоянно высокое качество обслуживания создает и поддерживает хорошую репутацию;
- Он создает лояльность пациентов. Люди будут жить в предвкушении следующего контакта с вами. Они рады иметь с вами дело;
- Он создает незабываемые, регулярно пересказываемые впечатления. Невыдуманные истории – основа устной рекламы;
- Он превращает клиентов в торговых представителей. И эти представители в тысячу раз эффективнее любого из штатных торговых работников;
- Он ведет к посещениям по советам друзей. Люди подвержены влиянию и руководствуются успехами, удовлетворением, радостью других;
- Он затрудняет (делает невозможным) переманивание покупателей даже за счет более низкой цены. «Лояльность посредством экстраординарного обслуживания» - могущественный, но несправедливо забытый девиз бизнеса нашего времени;
- Он четко различает две компании, занятые одним и тем же бизнесом. Вашу и вашего главного конкурента.

И помните: предоставляя безупречный сервис, вы создаете довольных, лояльных клиентов, а довольные клиенты непременно сделают Вашу жизнь богаче!