Отличное обслуживание – залог вашего успеха

Как организовать процесс обслуживания, закрепив клиентов и получив прибыль

Ноябрь 2017

Елена Роотамм-Валтер, *PhD*

ТЕМЫ, т.е. что полезно знать

- Особенности работы по обслуживанию.
- 10 «золотых признаков» работника обслуживания. Личные качества, образование и навыки, роли, ценностные ориентации, мотивация.
- Как налаживать контакт с клиентом.
- Ключевые факторы результативного общения. Барьеры и их преодоление.
- Как формируются ожидания клиента? Почему клиент нас игнорирует? Почему мы теряем клиентов?
- Типы клиентов и их особенности в восприятии информации.
- Выявление интересов клиента и увеличение альтернатив.
- **Коммуникация - фундамент хорошего обслуживания.**
- **Процесс обслуживания – доведи сделку до конца!**

Процесс обслуживания

Как обслужить так, чтобы клиент был доволен, посоветовал друзьям к вам обратиться и пришел снова.

- Возбуждение интереса
- Презентация товара или услуги
- Формирование чувства собственности, обладания
- Обоснование потребности
- Завершение продажи

Это достигается работником и обстановкой обслуживания.

Как понимать слово «клиент»?

……

…… ……

…… ……

…… ……

РОЛИ РАБОТНИКА ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Представитель своей организации
- Работник обслуживания
- Представитель изготовителя
- Продавец
- Советчик

Представитель своей организации

Название организации,
«визитная карточка» и
«фирменное блюдо».

КЛИЕНТ

ОЖИДАНИЯ И ПОТРЕБНОСТИ

- Цена товара _____
- Качество товара _____
- Поведение персонала _____
- Иные причины _____

ЧТО КЛИЕНТУ НРАВИТСЯ?

Разное, в зависимости от:

возраст, пол, классовая принадлежность,

религиозные верования, условия жизни,

образование, политические пристрастия,

экономический статус, культурная среда.

ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, ДОБРОТА.
КАК ИХ ВЫРАЗИТЬ, ЧТОБЫ КЛИЕНТ ПРАВИЛЬНО ПОНЯЛ?

Особенности «моего» клиента

……

……

……

……

……

……

……

СПОСОБЫ ВОСПРИЯТИЯ

- **ВИЗУАЛЬНО** – доминирует зрительное восприятие.
- **АУДИТИВНО** – доминирует звуковое восприятие.
- **КИНЕСТИЧНО** – доминирует физическое восприятие (удобство), интуиция.

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ 1

ПОМЕЩЕНИЕ

- чистота
- освещение
- порядок
- запах
- звуки
- указатели, бирки
- ……

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ 2

РАБОТНИК ОБСЛУЖИВАНИЯ

- внешний вид (прическа, мейк, одежда/форма)
- поведение (движение, жесты, мимика)
- речь (тон, выбор слов, положительное или отрицательное отношение)

УРОВНИ ОБЩЕНИЯ

- Родительский
- Взрослый
- Детский







РОДИТЕЛЬСКИЙ

Наставляет, руководит, уверен в своей правоте, уверен в себе, авторитетен, готов оказать помощь, поддерживает, оценивает.

Отрицательные свойства: упрекает, выражает недовольство, не меняет своего мнения, не признает ошибок, отсутствует самокритика, авторитарный, доминирующий.

«Умнее всех».

ВЗРОСЛЫЙ

Рассуждает здраво, анализирует, деловит, логичен, без предрассудков, эмоционально уравновешен.

Отрицательные свойства: отсутствие эмоций, фантазии, слишком много внимания маловажным фактам, нерешительность.

«Горе от ума».

ДЕТСКИЙ

Эмоциональный, искренний, творческий, свободный, непосредственный в высказываниях, любопытный, фантазирует.

Отрицательные свойства: доверчивый, робкий, беспомощный, неуемный, протестующий, нелогичный, безответственный.

«Не знает, чего хочет».

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ

- **Клиент** **Слушатель-работник обслуживания** сообщение (что)
  интерпретация (как)

  сообщение (что)
  интерпретация (как)

- **Задача клиента:** передать сообщение так, как задумано.
  Задача слушателя-работника обслуживания: понять сообщение так, как задумал клиент.

УМЕНИЕ БЫТЬ УСЛЫШАННЫМ

- **Работник обслуживания** **Слушатель-клиент**
  сообщение (что)
  интерпретация (как)

  сообщение (что)
  интерпретация (как)

- **Задача работника обслуживания :** передать сообщение так, как задумано.
  Задача слушателя-клиента: понять сообщение так, как задумал работник обслуживания.

КАК ДОНЕСТИ СООБЩЕНИЕ

РЕЧЬ

ДЫХАНИЕ

АРТИКУЛЯЦИЯ и ДИКЦИЯ

ИНТОНИРОВАНИЕ

ЯЗЫК

ТЕМП И РИТМ

ЯЗЫК ТЕЛА

МИМИКА

ЖЕСТЫ

ПОВЕДЕНИЕ

ВНЕШНОСТЬ РАБОТНИКА ОБСЛУЖИВАНИЯ

ВСЕГДА

- Поздоровайтесь. Установите визуальный контакт.
- Улыбнитесь.
- Постарайтесь задать вопрос, на который клиент не сможет ответить «нет». Лучше 3 раза подряд!
- Старайтесь найти способ предложить рассказать поподробнее.
- Пригласите заплатить!
- Поблагодарите («спасибо»).
- Пригласите посетить вас снова.

НИКОГДА

- Не говорите «не знаю», «здесь все написано», «не хотите, не надо», «это не моя работа», «вы (ничего) не понимаете», «вам (и) не надо понимать», «это для вас слишком дорого», «мне это неинтересно», «не могу сказать», «я не в курсе».

Выручалочка: «Я сейчас выясню.»

- Не говорите, если повернулись к клиенту спиной.

НЕЛЬЗЯ

Никак **нельзя проявлять (ни словом, ни поведением)** личное отрицательное отношение к клиенту. Может не нравиться внешность, вкус, отношение к жизни, политические взгляды, речь, взятая им роль и т.п.

ВНЕШНОСТЬ

- ОБЩЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ
- ГЛАЗА
- СТИЛЬ ОДЕЖДЫ
- ОБУВЬ
- ПРИЧЕСКА
- АКСЕСУАРЫ
- ЗАПАХИ И ЗВУКИ

10 «золотых признаков» отличного работника обслуживания

- Заинтересован в клиенте
- Умеет создать положительный контакт
- Открыт к общению
- Дружелюбный, улыбчивый
- Внимательный
- Терпеливый
- Гибкий
- Ухоженный, корректная внешность
- Речь ясная, понятая клиенту
- Умеет «угадывать» желания клиента.

Домашнее задание 1. Моя организация

Подумайте и расскажите нам завтра в трех предложениях о своей организации:

ее название,

«визитная карточка» и

«фирменное блюдо».

Домашнее задание 2. Работа в поле

Научимся оценивать обслуживание в своей организации **– на чужом опыте.**

Пожалуйста, назовите магазины, предприятия обслуживания: магазины и др, которые находятся здесь по соседству.

Разделитесь, пожалуйста, на пары.

Каждая пара получает задание ☺

Результаты задания доложите нам всем завтра!

СПАСИБО!

