

Надежный и проверенный процесс формирования культуры обслуживания

Стратегия: Развивайте энтузиазм и разрабатывайте стратегию под руководством Джона Чола - гуру культуры обслуживания и специалиста по вопросам стратегии в области клиентского сервиса

Умение руководить: Формируйте у своих руководителей навык управлять, мотивировать и возглавлять обладающий знаниями и полномочиями клиентоориентированный персонал, а также нивелировать конфликты, препятствующие формированию у клиентов чувства удовлетворенности качеством обслуживания.

Инструменты: Используйте наши надежные и уже испытанные на практике семинары по сертификации и обучающие программы, чтобы изменить отношение и поведение сотрудников и развить их клиентоориентированность.

9 принципов создания культуры обслуживания

Стратегия упорства: Сосредоточьтесь на стратегии. Вы должны проявить упорство и не отступать: это должно стать образом жизни.

Уменьшение количества источников конфликта: устранили глупые правила, политики и процессы.

Предоставление полномочий, расширение прав и возможностей: Предоставление прав, возможностей и полномочий является основой отличного сервиса. Каждый должен иметь определенные права и полномочия.

Скорость: В наши дни люди ожидают и хотят скорости. Вы должны резко сократить время, которое тратится на все действия, совершаемые Вашими сотрудниками.

Обучение: Все сотрудники должны проходить обучение в отношении культуры обслуживания (регулярно, каждые несколько месяцев) и узнавать что-то новое. Деяносто девять процентов взаимодействия с клиентами осуществляют Ваши сотрудники первой линии. Они прошли минимальное обучение, их труд ценится и оплачивается меньше труда других работников - и они же являются лицом Вашей организации.

Запоминание имени: Самое ценное для клиента - это его имя. Запомните его и используйте.

Восстановление обслуживания: Даже в случае совершения Вами ошибок и промахов Вам необходимо удержать клиента; все сотрудники должны практиковать 4 навыка восстановления обслуживания.

Снижение затрат: Цена имеет решающее значение для всех клиентов. Руководители сервисных служб отличаются бережливостью и всегда ищут способы снизить затраты. Все мои исследования показывают, что руководители сервисных служб активно стремятся к сокращению отходов и затрат.

Оценка результатов: Вам необходимо периодически оценивать результаты процесса создания культуры обслуживания, чтобы поддерживать энтузиазм высшего руководства в отношении этого процесса, финансовых вложений в него и потраченного на него времени.

Как стать «звездой» клиентского сервиса: План

I. Относитесь к себе хорошо: Нужно нравиться самому себе. Хвалите себя за хорошо выполненную работу. Принимайте комплименты с достоинством. Внешний вид важен. Позитивный настрой придает нам больше уверенности в себе.

- *Всегда спрашивайте себя: если бы настроение/поведение было заразным, хотели бы Вы, чтобы кто-нибудь «подхватил» Ваше?*

II. Сделайте вежливость своей привычкой: Относитесь к людям с уважением. У клиентов тоже есть чувства. Не относитесь к ним как к чему-то незначительному и не демонстрируйте безразличия и скуку в отношении других людей.

- *“Клиенты судят о Вас по тому, как Вы выглядите, что Вы говорите, как Вы это говорите, что Вы делаете и как Вы это делаете” - Дейл Карнеги*

III. Будьте позитивны в коммуникации: Проявляйте внимание и заботу при общении и называйте людей по имени. Исполнительность и расторопность действительно важны. Говорите «спасибо» и улыбайтесь. Ваш тон голоса много значит. Язык тела - это 55% общения. Голос и речевые интонации отражают Ваше настроение.

- *Всегда рассказывайте своим клиентам о том, что они могут делать, а не о том, чего не могут.*

IV. Выполняйте свою работу и свои обязанности в отношении клиента: Клиенты ожидают быстрого результата. Их не интересуют наши проблемы и оправдания. Гордитесь хорошо выполненной работой. Низкое качество проистекает из плохого отношения. Устанавливайте высокие стандарты. Выполняйте обещания. Делайте больше требуемого минимума.

- *Если Вы не можете оправдать ожидания, измените эти ожидания в свою пользу.*

V. Слушайте внимательно: Задавайте вопросы и слушайте. Проникнитесь ситуацией Ваших клиентов, учитывайте их поведение и потребности. Предвосхищайте действия и пожелания, улавливайте подтекст, задавайте вопросы, принимайте участие... чтобы показать, что Вам не все равно, и узнать, что именно поможет удовлетворить клиента.

- *Слушайте внимательно: так, будто Вы планируете отчитаться о том, что узнали, кому-то еще.*

VI. Учитесь и развивайтесь в своей сфере: Узнавайте больше о своей компании, продуктах и клиентах. Ограниченные знания о собственной работе снижают производительность. Каждый день узнавайте об одном новом продукте или услуге с целью оптимального использования данных о них. Клиент может за считанные секунды определить, действительно ли Вы разбираетесь в продуктах и услугах, которые предлагаете. С обучением приходит и - реализация своих способностей. Двигайтесь вверх и верьте в себя. Не ждите, что кто-то принесет Вам достижения «на блюде», стремитесь к ним сами.

- *Каждый день узнавайте об одном новом продукте или услуге с целью оптимального использования данных о них.*