

Джек Митчелл
**Обнимите
СВОИХ КЛИЕНТОВ**

Практика выдающегося
обслуживания



Jack Mitchell
Hug Your Customers

[Хороший перевод!]



**Работаем по
старым ценам!**

Не тратьте там, где можно
СЭКОНОМИТЬ!



-
- **АКЦИИ** • **СКИДКИ**
 - **РОЗЫГРЫШИ**
-

УЗНАТЬ БОЛЬШЕ





Об авторе

Джек Митчелл — совладелец и CEO Mitchell / Richards / Marshs и Wilkes Bashford, американских розничных магазинов одежды, славящихся уровнем сервиса и тонкой подстройкой под каждого отдельного покупателя.

Был признан Daily News Records одним из десяти наиболее прогрессивных специалистов своего времени в сфере розничной торговли.

Автор двух книг («Обнимите своих клиентов» и «Обнимите своих сотрудников») и нескольких авторских семинаров, посвященных лояльности и умению одеваться.

Каждый клиент -
это победа!
Довольный клиент -
это награда!
Рекомендующий клиент -
это сокровище!
Клиент друг - это цель!!!

Atkritka.com



Учебное пособие по объятиям № 1

Обниматели продают с энтузиазмом и таким образом строят долгосрочные личные отношения с клиентами.

Это означает, что они видят их, прислушиваются к ним, заботятся о них и относятся к ним как к друзьям.

Ваши клиенты должны быть чрезвычайно удовлетворены.

В новой бизнес-реальности уже недостаточно иметь просто удовлетворенных клиентов.

Клиентоориентированные организации – лучшие обниматели.

Потому что они всегда думают об объятиях. Все, от топ-менеджеров до младших сотрудников, ориентированы в первую очередь на клиента. Клиент – центр вселенной. Все обнимают и все продают.

ОБЪЯТИЙ

1. Назовите как минимум десять примеров того, как вы, по вашему мнению, обнимаете своих клиентов и превосходите их ожидания. Если вы можете перечислить более двадцати способов, то заработаете дополнительный балл.

2. Что вы делаете каждую неделю, месяц и год для своих коллег или подчиненных, чтобы те почувствовали себя особенными? (Знаете ли вы, как их зовут, как зовут их жен, мужей и детей?)

3. Сможете ли вы назвать сто лучших клиентов, никуда при этом не заглядывая? Перечислите их. Как часто вы встречаетесь с ними, разговариваете, обнимаете? Если вы можете назвать двести пятьдесят клиентов, вы на пути к Залу славы обнимателей.