



Аннушка
представляет

**Джек
митчелл**

**«обнимите
СВОИХ
КЛИЕНТОВ»**





«Mitchell, Richards:
Высококласная
одежда»

65 млн \$ в год

28 тысяч населения

115 тысяч в
базе клиентов

А разве не все
так делают?





равнодушие

«став покупателем,
ТЫ
СТАНОВИШЬСЯ ДРУГОМ»



Три новых условия в мире бизнеса



1. Реагирование

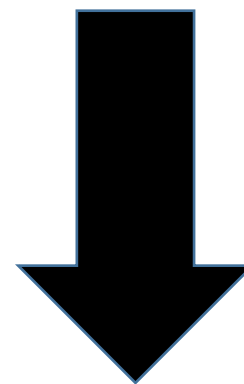


активное
участие



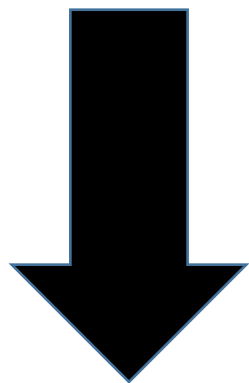


2. Сделка



ОТНОШЕНИЯ

3. Стандартный «волшебный список»



Ориентированные
на клиентов услуги



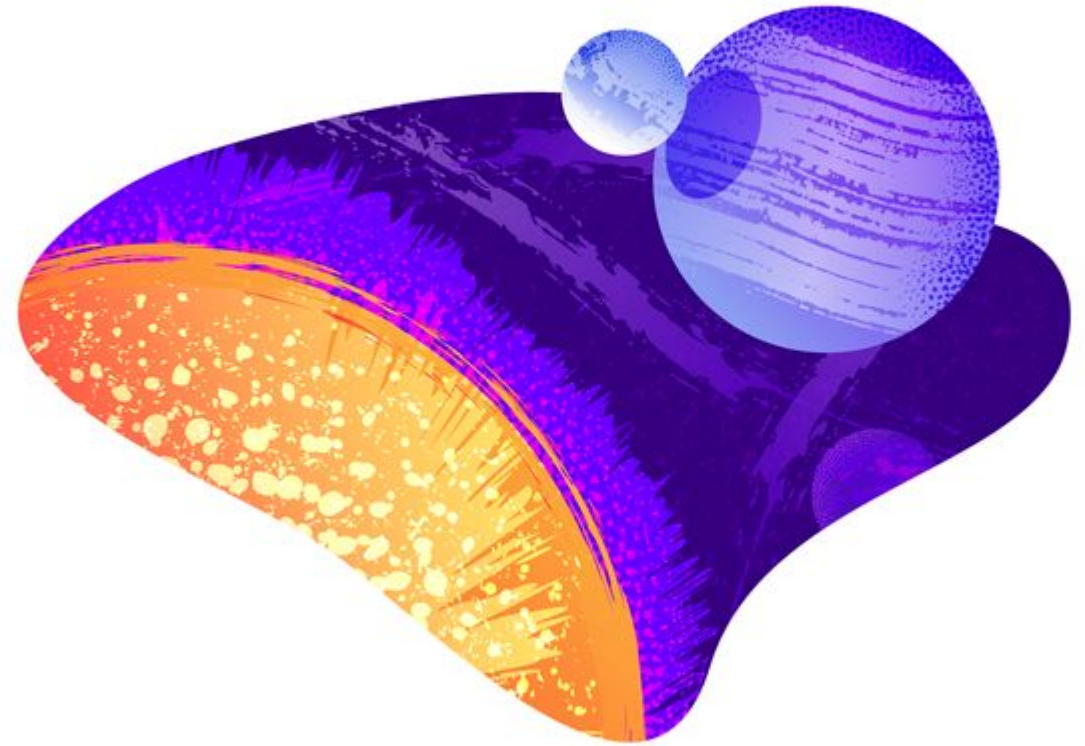


**ЧРЕЗВЫЧАЙНО
удовлетворённые клиент**

**превзошли
ожидания**

Клиент
центр
Вашей
вселенной

Не одежда
Не еда
Не электроника
Не автомобили





Обнимать
Должны
все



Объятия
ЭТО ВСЁ, ЧТО
ПРЕВОСХОДИТ
ОЖИДАНИЯ

Объятия
БЫВАЮТ
РАЗНЫМИ



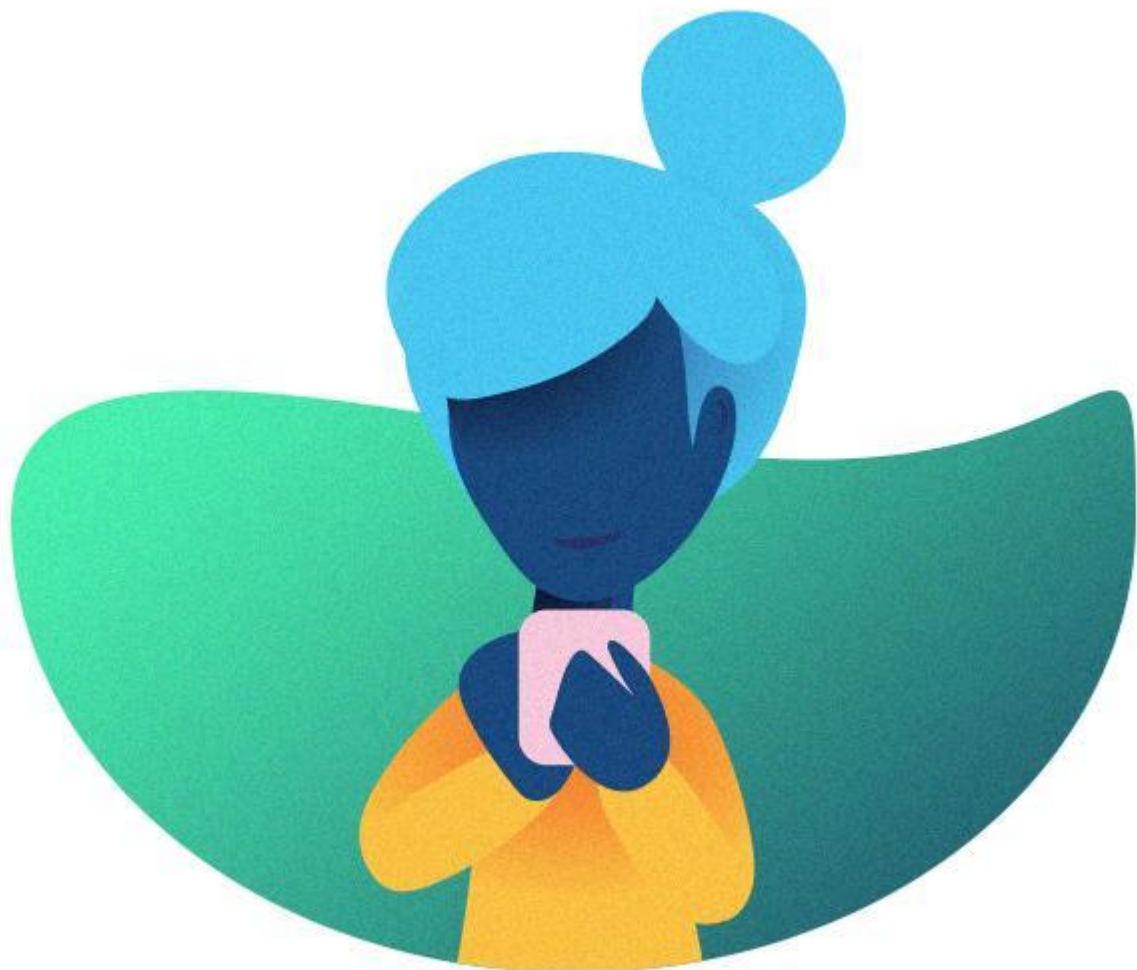


Золотой
принцип:

Каждый
сотрудник
Должен
поработать
В зале какое-то
время

Почему они
Не нанимают
Рекламные
Агентства?





Кофе и газета

Каждый день

С 6 до 8 утра

Ощущение дома





Услышал,
узнал,
обнял

Не надо
ответствовать стандартам
сферы

У клиентов
свои





Ваша
личность
Определяет
ваш бизнес

Не любите
заботиться
Не идите в
сферу услуг

Расположение
Самое
Важное?





Уровень
Обслуживания
Позволяет
Не иметь
Лучшее
расположение

Три правила расширения:

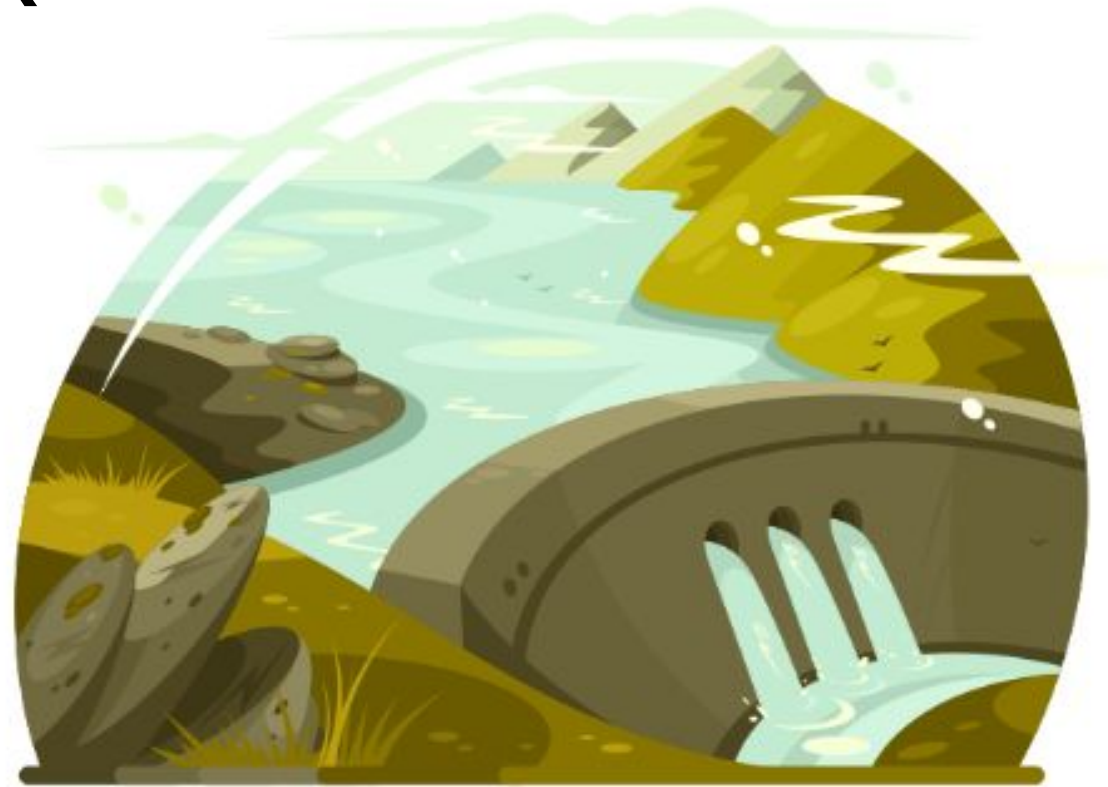
1. Дайте новому руководству полномочия





2. Не
Возводите
гору

3. Не забывайте об истоках





Завоюйте
НОМЕРА
ОДИН

РЕШАЙТЕ
ОБЪЯТИЯМИ,
ДАЖЕ
КОГДА
ТРУДНО





СЕМЕЙНЫЕ ПРАВИЛА

е занимай больше
шкафов

Займи
Больше вешалок
в шкафу





1. СОТРУДНИКИ

2. ПОКУПАТЕЛИ

3. ТОВАР

КОМПЕТЕНТНОСТЬ

УВЕРЕННОСТЬ В
СЕБЕ

порядочность





ЭНТУЗИАЗМ

**ПОЗИТИВНЫЙ
НАСТРОЙ**

Давайте
ВОЗМОЖНОСТИ
А не просто
ПОЛНОМОЧИЯ





Растим
СОТРУДНИЧЕСТВО

А НЕ
КОКУРЕНЦИЮ

ДРЕССИРОВКА
ДЛЯ СОБАК

ДЛЯ ЛЮДЕЙ
ОБРАЗОВАНИЕ





**ЗАБОТЬТЕСЬ О
СОТРУДНИКАХ:**

**ДЕНЬГИ, СЕМЬЯ,
ЦЕННОСТИ,
ПОДАРКИ**

ТЕХНОЛОГИИ
ПОМОГАЮТ
ОБНИМАТЬ

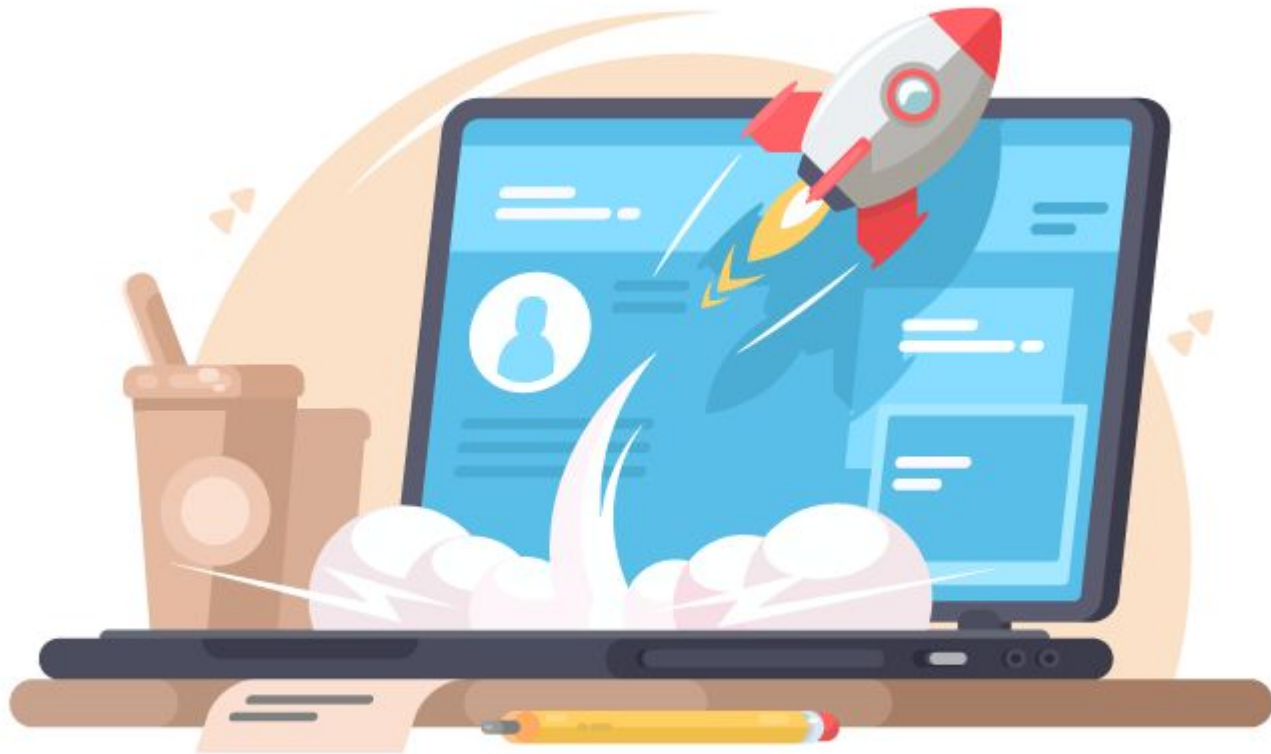




ДААННЫЕ О
КЛИЕНТАХ
ВАЖНЕЕ
ДААННЫХ
О ТОВАРЕ

ЛИЧНЫЕ
ДАННЫЕ
СВЯЩЕНЫ





НЕ НАДО
ПРОСТО
СОБИРАТЬ
ДААННЫЕ

ИСПОЛЬЗУЙТЕ,
ЭФФЕКТИВНО

МНОГО
АССОРТИМЕНТА
ПЛОХО

МАЛО
АССОРТИМЕНТА
ПЛОХО





СОСРЕДОЧЬТЕСЬ
НА ВЕРХУШКЕ

НО НЕ ЗАБЫВАЙТЕ
ПРО ОСНОВУ

МАРКЕТИНГ 1 НА 1

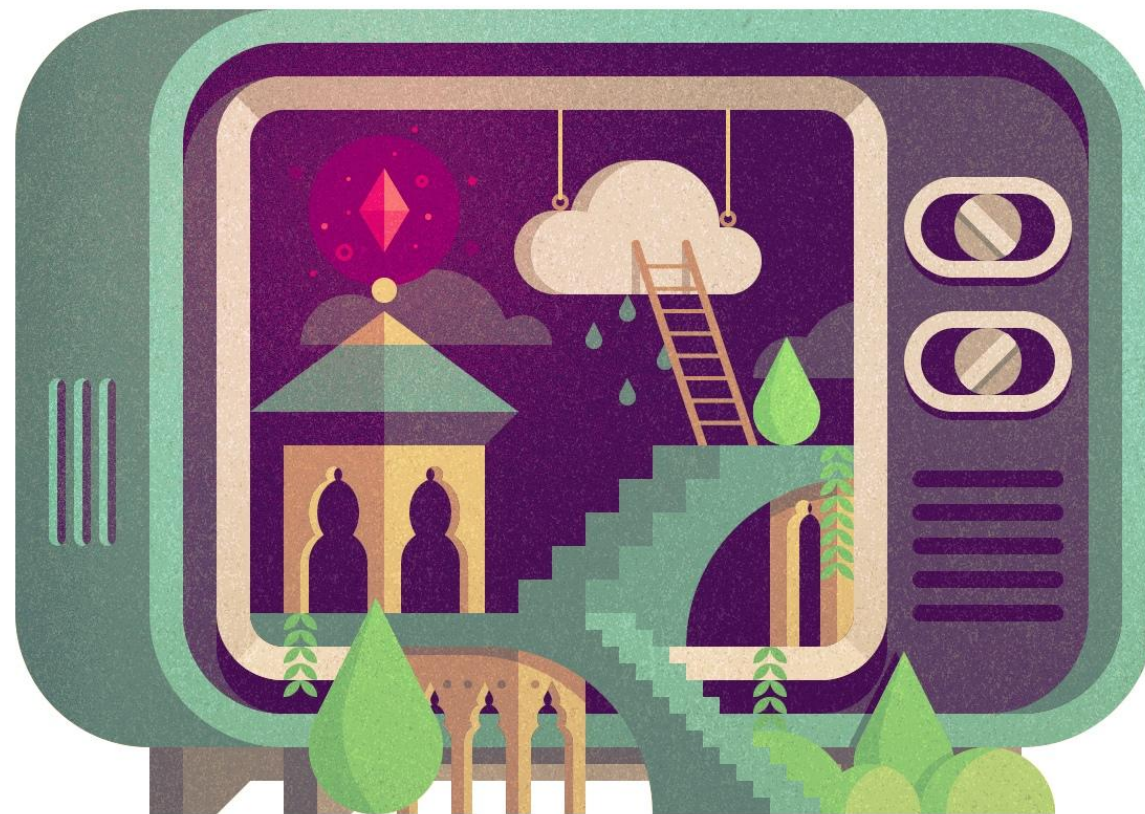




ПИШИТЕ
ПИСЬМА

ДА, МОЖНО
ЭЛЕКТРОННЫЕ
И ПЕЧАТНЫЕ

Дни игры





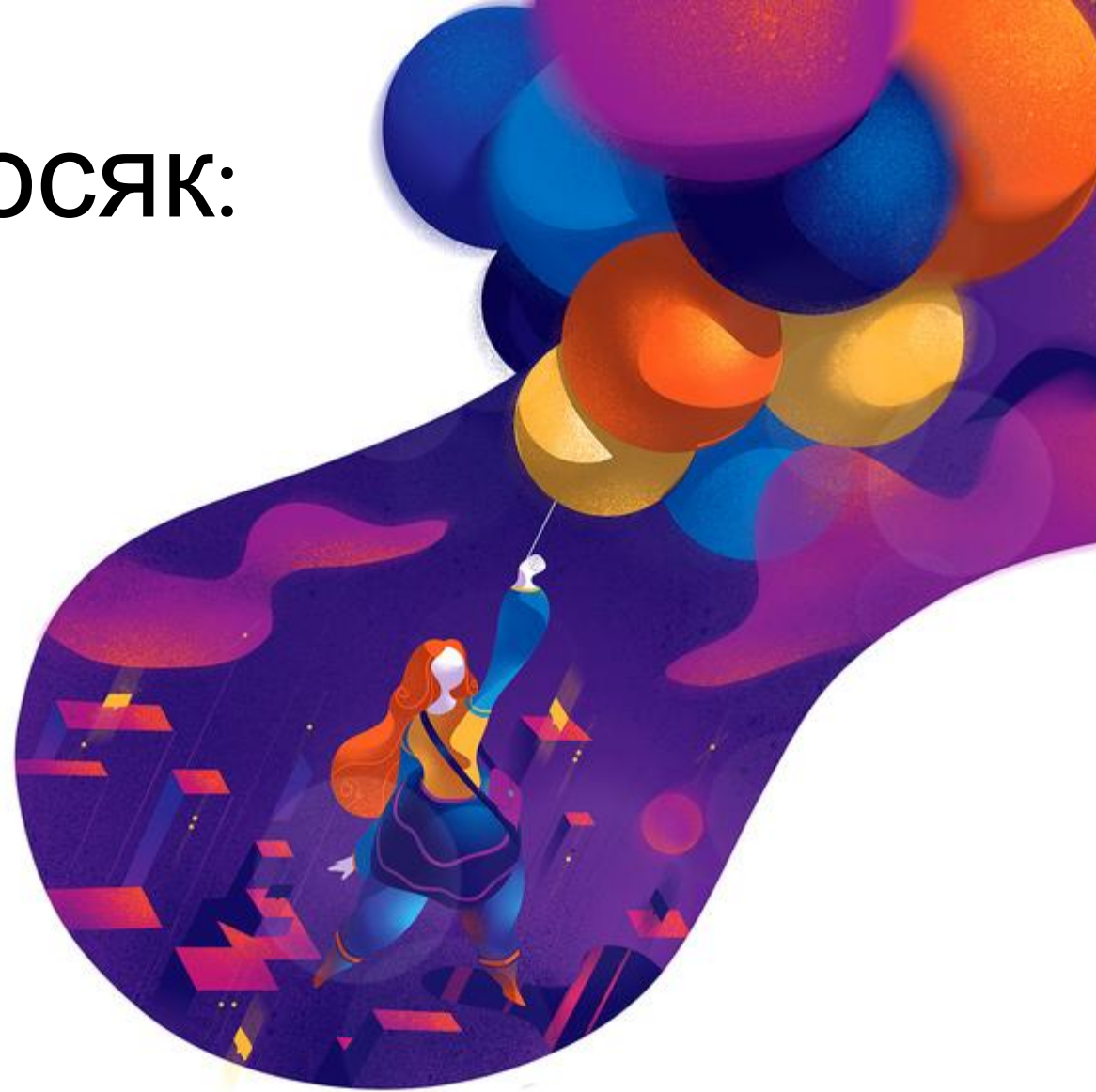
Ошибку
Запомнят

Но важнее
Как вы её
исправили

Или не исправили

Исправляем косяк:

1. Обнаружить
2. Признать
3. Извиниться
4. Исправить
5. обнять





Никаких
Наказаний

Новые
инструкции

Всегда
Нужно
НОВОЕ





Спасибо
За внимание

Пожалуйста
За презентацию