

Как превратить
клиентов в фанатов

7 принципов клиентского сервиса

1.

Клиент - главный

2.

Знайте потребности клиента

3.

Работайте с возражениями
и страхами

4.

Помогайте клиенту

5.

Информируйте,
общайтесь

6.

Не забывайте о клиенте
даже после

7.

НЕ ПОДВОДИТЕ

Этикет внутри event-сферы

Этикет (фр. *étiquette*) - этикетка, надпись
правила поведения людей в обществе,
поддерживающие представления данного
общества о подобающем.

Кодекс этики для event-сферы

1. Будь честен и порядочен по отношению к окружающим
2. Будь совестлив и открыт в отношении с потребителями
3. Обладай выдержкой и умей владеть с собой
4. Имей хорошие манеры и следи за культурой речи
5. Избегай конфликтных ситуаций и умений решать их
6. Соблюдай личное пространство

Кодекс этики для event-сферы

- Будьте честны в вопросах времени
- Соблюдайте дресс-код и будьте опрятны
- Не сплетничайте
- Отключите телефон и не демонстрируйте его наличие клиенту

Этикет деловой переписки

- Уважай клиента, его имя и бренд
- Не будьте «гардеробщиками»
- Хорошая шутка должна быть короткой
- Досчитайте до 25 и отвечайте
- Обещанного не ждут
- Судьи удаляются на совещание
- Предложение для Газпрома, смета для Газпрома

Этикет деловой переписки

- ВЫ или ТЫ?
- Я скидочку намутил
- Сначала перечитайте
- Структура-действия-ответственность
- E-mail – лицо и речь вашей компании

«Я очень трепетно отношусь к правилам хорошего тона. Как передать тарелку. Не кричать из одной комнаты в другую. Не распахивать закрытую дверь без стука. Пропускать вперед даму. Цель всех этих бесчисленных простых правил — сделать жизнь лучше. Мы не можем жить в состоянии хронической войны с родителями — это глупо.

Я тщательно слежу за своими манерами. Это не какая-нибудь абстракция. Это всем понятный язык взаимного уважения».

Д. НИКОЛСОН