

Клиентоориентированный ПОДХОД



Главный принцип:
Обслужите клиента так,
как Вы хотели бы, чтобы
обслужили Вас.

Клиентоориентированность

это инструмент партнерского взаимодействия организации и клиента по удовлетворению его потребностей, нацеленный на получение устойчивой прибыли в долгосрочном периоде, посредством соответствующих ключевых компетенций организации

Принципы клиентоориентированной организации

1. КЛИЕНТ – главный человек в компании.
2. Каждый сотрудник несет 100% ответственности за качество обслуживания внешнего клиента.
3. Главное не улыбка сотрудников, а улыбка клиента после общения с ними.
4. Если Вы не позаботитесь о ваших клиентах, то о них позаботятся конкуренты.
5. Превосходите ожидания клиентов.

Задачи службы

1. Своевременное информирование жителей о деятельности компании;
2. Корректное и дружелюбное взаимодействие с потребителями;
3. Обеспечение обратной связи (через институт общественных контролеров, встречи с жителями и т.д.);
4. Проведение разъяснительной работы с жителями (в том числе по повышению платежной дисциплины);
5. Контроль за качественным и своевременным выполнением заявок от жителей.

Реалии сегодняшнего дня

1. Клиенты все более заняты, поэтому передовая линия компании должна быть высокоорганизованной.
2. Клиенты все более требовательны, поэтому услуга должна быть более качественной.
3. У клиентов появились и другие предложения, поэтому важно сделать так, чтобы вас выделяли.

На первом месте – конкуренция по качеству обслуживания клиентов!!!

Слагаемые клиентоориентированности

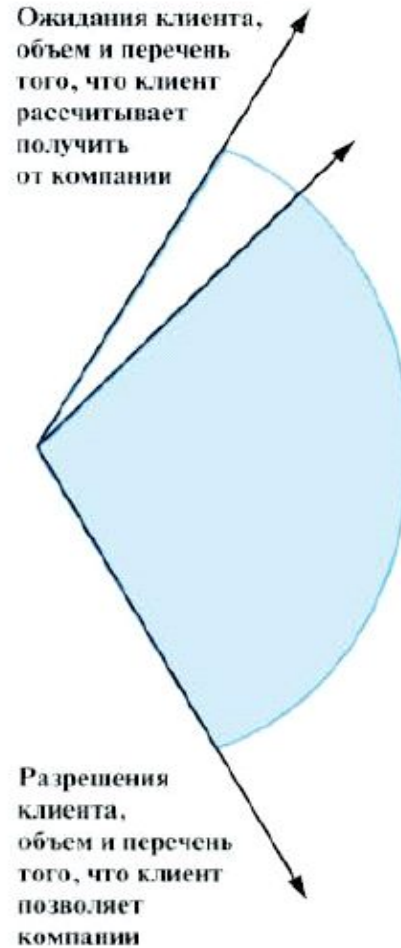
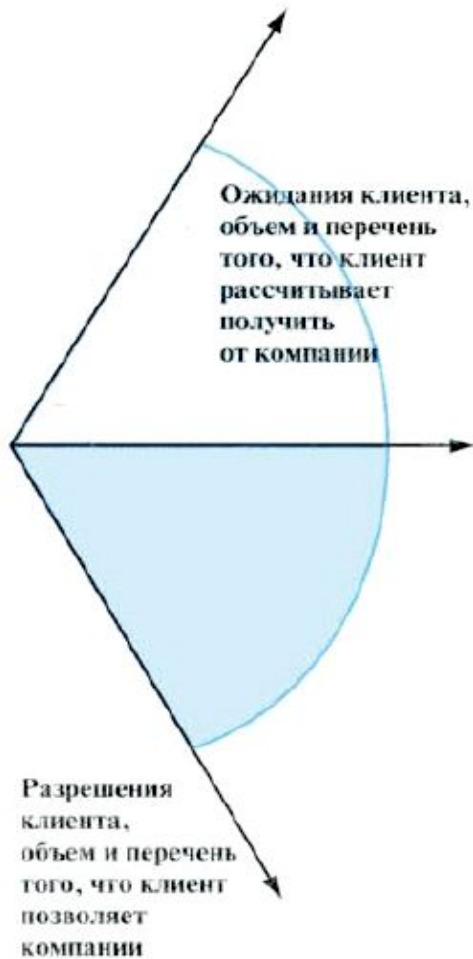


Клиент - это кто?

Клиент — в Древнем Риме свободный гражданин, отдавший под покровительство патрона и находящийся от него в зависимости.

- **Клиент** — общее название субъекта, использующего некоторые услуги.

Ожидания клиента



8 шаговый подход к жалобе

1. Скажите спасибо
2. Объясните, почему Вы приветствуете жалобу.
3. Извинитесь за допущенную ошибку.
4. Обещайте незамедлительно принять меры к ее устранению.
5. Выясните необходимую информацию.
6. Быстро исправьте ошибку.
7. Убедитесь, что клиент доволен.
8. Предотвращайте ошибки в будущем.

Типология трудных клиентов

- Грубый, агрессивный
- Мягкий, застенчивый
- Нерешительный
- Панибрат
- Разговорчивый
- Молчаливый
- Демонстративный (всезнайка)

Трудные ситуации – объективность, заданная внешними обстоятельствами

- Срыв срока выполнения работ .
- Некачественная работа, брак.
- Невозможность выполнить жалобу.

Методы работы с трудными клиентами

1. Нет эмоциям!
2. «Да здравствует бюрократия!»
3. «Собственное продвижение или свой PR».
4. «Мы с тобой одной крови»
5. «Культура коммуникаций»

Алгоритм решения трудной ситуации

- Оптимизация уровня напряжения (дать выпустить пар)
- Активное слушание
- Общность с партнером
- Вес и значимость партнера
- Признание Вашей неправоты
- Конкретные предложения по решению проблемы

Успехов в дальнейшем
взаимодействии с клиентами!

