

# ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ

Дудина Наталья Павловна, внутренний преподаватель  
резерва проводников ЛВЧ Екатеринбург

февраль 2017

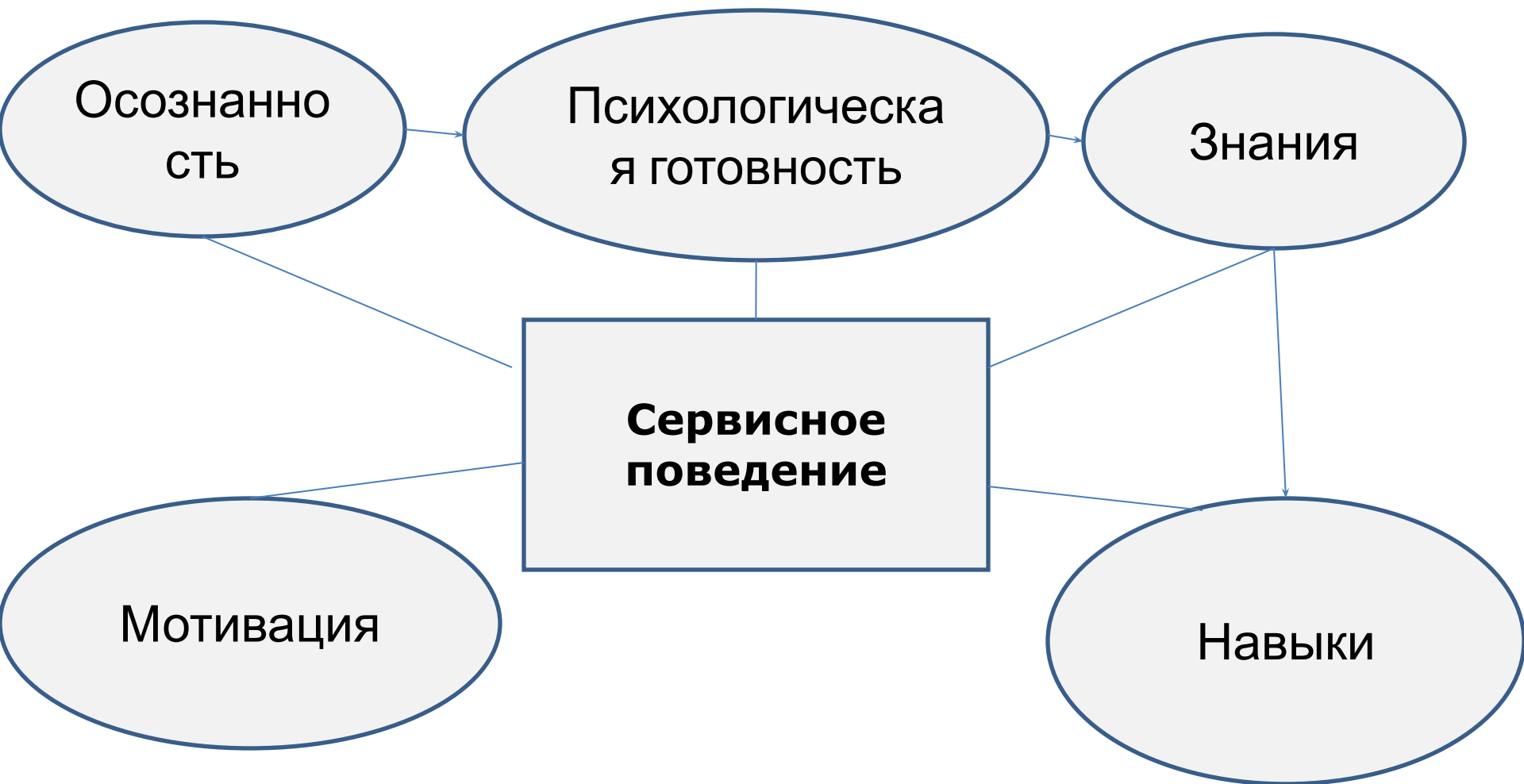
## Концепция сервиса

***Southwest*** : Мы занимаемся не авиаперевозками, а сервисным обслуживанием!

***Home Depot*** : Наш бизнес – это взаимоотношения с людьми, а не торговые операции!

***Wells Fargo***: Наш продукт – Сервис. Наше конкурентное преимущество, наши Люди!

# ФАКТОРЫ СЕРВИСНОГО ПОВЕДЕНИЯ



# ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТА

1. Безопасность
2. Надежность
3. Постоянство
4. Чистота и гигиена
5. Декорации
6. Время
7. Возможность выбора
8. Доступность информации
9. Забота и Внимание
10. Атмосфера

# КАКИЕ ОЦЕНКИ СТАВИТ НАМ КЛИЕНТ

WOW – СУПЕР  
СЕРВИС!

Высокий уровень

Никакой уровень

Низкий уровень

# ТРИ КИТА ПРЕВОСХОДНОГО СЕРВИСА



## СЕРВИСНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ:

- Доброжелательность
- Ответственность
- Профессиональные знания и навыки
- Вежливость
- Сдержанность
- Внимание к деталям
- Проактивность

# ТРЕНИРУЕМ УЛЫБКУ

- Смущенная
- Усталая
- Ехидная
- Грустная
- Кокетливая
- Радостная
- Надменная
- Ироничная
- Счастливая
- Приветливая
- Мечтательна  
я

# ПОЛОЖИТЕЛЬНОЕ ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

