

ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ

Дудина Наталья Павловна, внутренний преподаватель
резерва проводников ЛВЧ Екатеринбург

февраль 2017

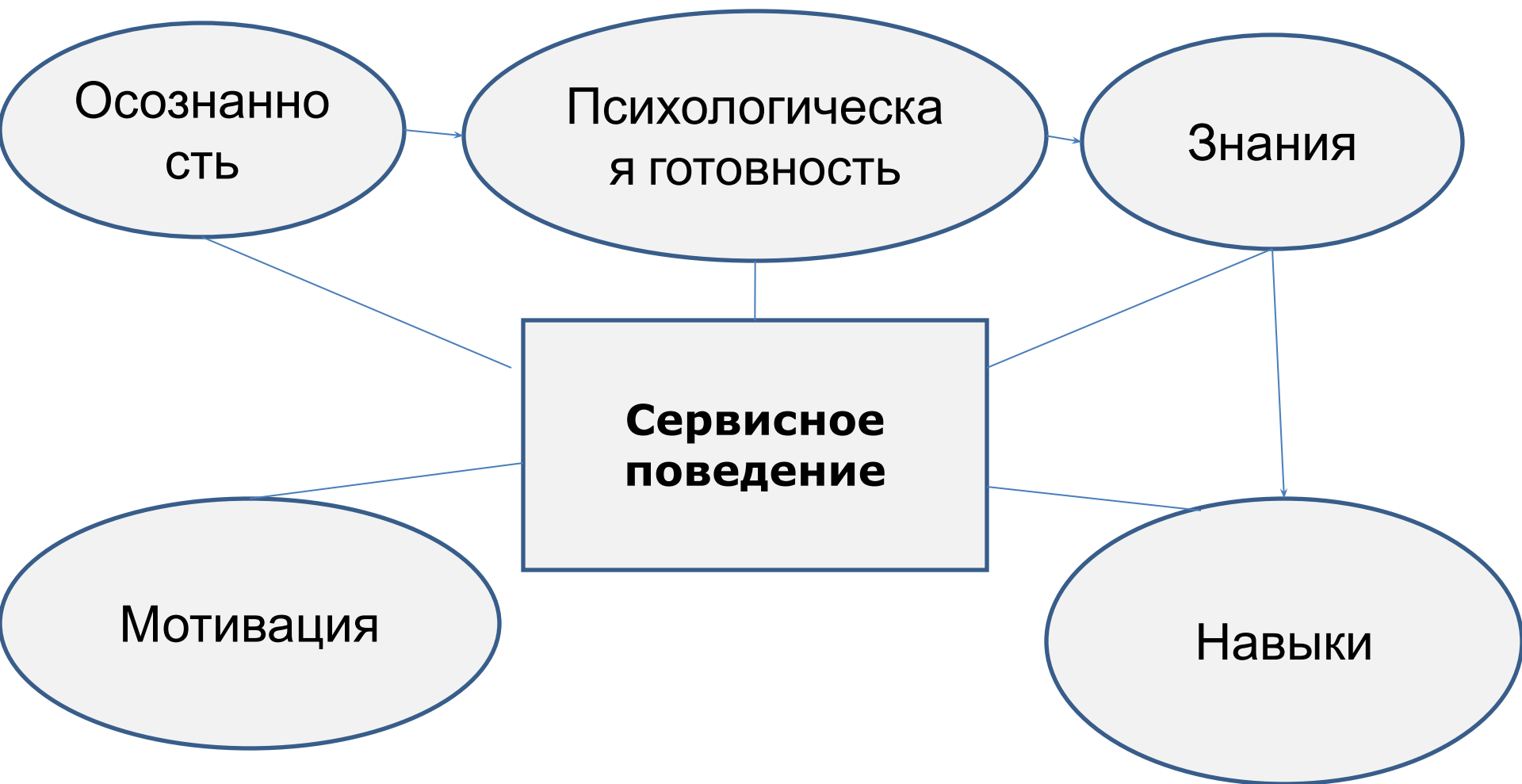
Концепция сервиса

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

