

ИСКРЕННИЙ СЕРВИС ДЛЯ ВОВЛЕЧЕННЫХ



Если вы спросите практически любого специалиста в сфере обслуживания и не только, что главное для клиента, большинство из нас, не задумываясь, ответят – СЕРВИС.

Сегодня сервис - действительно самое важное конкурентное преимущество, поскольку его труднее всего скопировать. Можно научиться производить то же самое, переманить квалифицированных сотрудников у конкурента, привезти тот же самый товар для продажи. Но скопировать сервис крайне тяжело. И именно поэтому все прекрасно понимают ценность и важность Сервиса.

Только один вопрос не понятен. Почему тогда практически все компании страдают от его нехватки?

Мы столько о нем говорим. Внедряем стандарты. Раздаем премии. Сами любим, когда получаем высокий уровень обслуживания. Но при этом сотрудники все равно не улыбаются, не здороваются, не пытаются искренне помочь клиенту.

Хотите ИЗМЕНИТЬ СИТУАЦИЮ в вашей компании раз и навсегда?

- ✓ Как превратить сервис в стратегический инструмент компании по управлению лояльностью клиентов
- ✓ Почему каждый сотрудник должен быть маркетологом, или как контакт с клиентом может обнулить все стратегические усилия компании
- ✓ Настоящий сервис бывает только Искренним
- ✓ Extra-mile for a client или делать для клиента больше, чем достаточно. Кейсы и истории
- ✓ Сервис начинается с «Я»
- ✓ Зачем сервис лично мне?
- ✓ 4S: четыре сферы Искренного сервиса
- ✓ Как вдохновлять себя и других?
- ✓ Техника больших достижений через малые цели
- ✓ Упражнение «Горшочек счастья»
- ✓ Восприятие профессии: служить или прислуживать? Как формировать правильное отношение к своей работе



КТО ТАКОЙ МАКСИМ НЕДЯКИН?

- Автор бестселлеров “Искренний Сервис” (первая в мире книга, написанная о сервисе на русском языке) и “Превосходя ожидания” (Деловая книга года, 2018 PwC)
- Эксперт-практик №1 в России в области клиентского сервиса, автор концепции Искренний Сервис
- Идеолог и вдохновитель проекта Правительства Москвы “Мои документы - Мой Искренний Сервис”
- Член общественного совета Департамента здравоохранения Правительства Москвы. Главный Внештатный Специалист по медицинской этике
- В прошлом член совета директоров розничной сети «УЮТЕРРА» (более 100 гипермаркетов товаров для дома, крупнейшая сеть в восточной Европе), Совладелец розничной сети SPAR
- Владелец сети кондитерских магазинов