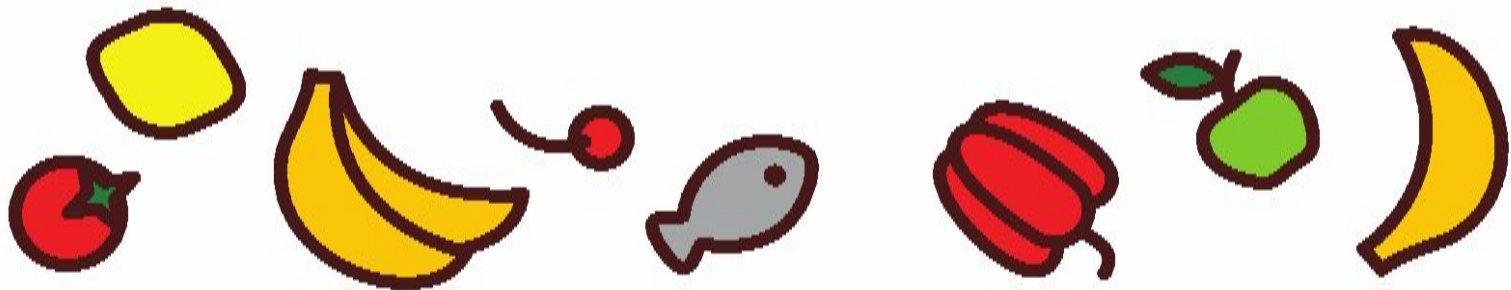


# «Клиентоориентированнос

Март 2017



# Что такое Клиентоориентированность?



- ✓ Уважение к клиентам, коллегам, партнерам.
- ✓ Построение взаимоотношений на принципах партнерства.
- ✓ Удовлетворение потребностей внутренних и внешних клиентов и умение превзойти их ожидания.



# Условия достижения клиентоориентированности



- ✓ **Знание нашего клиента**  
на кого мы ориентированы, кто они наши клиенты
- ✓ **Знание точек контакта**  
где мы пересекаемся со своими клиентами
- ✓ **Желание и готовность помочь нашим клиентам**



# Определение клиентной ориентации



Можно ли назвать хорошее отношение к людям – клиентной ориентацией?

**НЕТ!**

Хорошее отношение – это условие необходимое, но не достаточное.

В клиентной ориентации важно уметь видеть ценности именно клиента, а не свои. И не просто любые ценности, а относящиеся к данной потребности в данное время в данном месте.

# Определение клиентной ориентации



## История

Одному арабскому шейху понадобился мост. Подрядчик проанализировал ситуацию и сказал, что шейху не нужен никакой мост.

**Подрядчик:** "С технической точки зрения я был абсолютно прав. В результате он нанял моего конкурента, который построил для шейха желанный мост. В итоге шейх добился публичного признания и славы, т.е. того, чего он на самом деле хотел. Оглядываясь назад, я понимаю, что я был абсолютно прав и не прав одновременно, т.е. не смог определить истинные потребности моего заказчика."



# Развитие



Развитие клиентной ориентации Компании – это в первую очередь развитие персонала.

Поэтому на сегодняшний день главная задача в контексте повышения клиентной ориентации Компании – это развитие клиентоориентированного мышления сотрудников.



# Ценности клиента



✓ Готовность помочь



✓ Срочность предоставления услуги

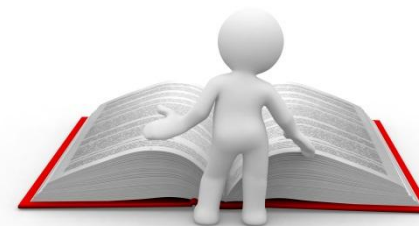


✓ Время предоставления услуги



✓ Предоставление информации

нужь



# Сделайте акцент на вашей пользе для клиента



Единственное, что интересует клиентов, это они сами и их собственные проблемы.

Какие проблемы или запросы возникают у наших клиентов?





# Сделайте акцент на вашей пользе для клиента



Единственная причина, по которой они с вами общаются, это предположение, что вы сможете быть им полезны.

Чем мы можем быть полезны нашим клиентам?



# Лестница ожиданий клиента!



## Уровень «АХ»

Клиент получил больше, чем ожидал.  
Эмоции: радость, позитив.



## Уровень удовлетворенности

Клиент получил то, что ожидал. Соблюдение минимальных стандартов работы и обязательств.  
Эмоции отсутствуют.



## Уровень разочарования

Клиент ожидал - но не получил.  
Эмоции: злость, раздражение, обида



# Лестница ожиданий клиента!



**Клиентоориентированность — это способность компании создавать дополнительный поток клиентов и дополнительную прибыль за счет глубокого понимания и удовлетворения потребностей клиентов.**

- 1. Максимально удовлетворенный клиент, восхищенный сервисом компании, станет активно рекомендовать услуги или товары вашей компании.**
- 2. Максимально удовлетворенный клиент начинает покупать чаще и больше.**
- 3. Максимально удовлетворенный клиент готов платить дороже. В разумных пределах.**



# Этика делового общения



**Этика делового общения** — совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение работников организации, включающий систему регламентированных правил поведения в различных деловых ситуациях, в том числе при деловой переписке, деловом общении, приеме на работу, обращении к руководству и т. д.  
И служит для разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений.



# Этика делового общения



- ✓ В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам, к клиентам и т.п. таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе
- ✓ Служебное поведение и действия сотрудника признаются этичными, если они способствуют развитию организации (или ее подразделений) с моральной точки зрения
- ✓ Никакого «нажима» на подчиненных, коллег, выражающегося в различных формах, например, в приказной, командной манере ведения общения
- ✓ Работник должен не только сам поступать этично, но и способствовать такому же поведению своих коллег





# Основные принципы этики делового общения

- ✓ Пунктуальность (делайте все вовремя)
- ✓ Конфиденциальность (не болтайте лишнего)
- ✓ Любезность, доброжелательность и приветливость
- ✓ Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе)
- ✓ Внешний облик (одевайтесь, как положено)
- ✓ Грамотность (говорите и пишите хорошим языком)



# Правила телефонных коммуникаций



**Телефон** - это одно из самых распространенных средств коммуникаций между людьми. В каждой компании существуют правила ведения телефонных переговоров, которые соответствуют правилам делового общения, принятым в бизнес-среде.



# Правила телефонных коммуникаций



- ✓ Игнорирование телефонных звонков не приветствуется. В случае если сотрудник, у которого звонит телефон, занят или его нет на рабочем месте, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег.
  - ✓ Телефонные переговоры должны вестись четко и громко, речь должна быть внятной, интонация доброжелательной.
  - ✓ Личные междугородние или международные звонки с телефонов компании за ее счет запрещены.
  - ✓ Если вы находитесь в раздраженном состоянии, не поднимайте телефонную трубку, чтобы позвонить. Ваша агрессия может быть неоправданной, необходимо успокоиться и разобраться в ситуации.
- 





# Правила телефонных коммуникаций



- ✓ Разговоры по мобильному телефону не должны беспокоить окружающих вас людей. Громкость звонка должна быть сбалансирована так, чтобы не беспокоить людей, находящихся рядом.
- ✓ При ответе на телефонный звонок следует избегать «запретных слов и фраз»
- ✓ Это не персональное оскорбление. Клиент выражает недовольство возникшей проблемой, а не вами лично. Не расстраивайтесь, и тем более не раздражайтесь.
- ✓ Благодарите клиента. Вы сразу настроите клиента на доброжелательный лад, если поблагодарите за обращение или жалобу.



# Фразы, которые нельзя использовать по телефону



- ❖ Я не знаю...
- ❖ Вы должны...
- ❖ Вы не правы...
- ❖ Кажется, Вы меня не поняли...
- ❖ Сожалею, но нет....
- ❖ Вам удобно подождать минуту, я уточню вопрос?
- ❖ Чтобы я максимально оперативно выполнил Вашу заявку, Вы можете со своей стороны.....
- ❖ Да, я с Вами согласен, есть такое мнение, и при этом...
- ❖ Кажется, я не до конца понял Ваш запрос, давайте уточним...
- ❖ Таки услуги мы не предоставляем, но можем предложить следующее...

# Фразы, которые нельзя использовать по телефону



- ❖ Простите...
- ❖ Алло
- ❖ Не могу ничего обещать...
- ❖ Объясняю еще раз....
- ❖ Сейчас мы не можем этого сделать.
- ❖ Мы приносим извинения за сложившуюся ситуацию.
- ❖ Здравствуйте/ Добрый день
- ❖ Я сделаю всё возможное, чтобы решить Вашу проблему.
- ❖ Мне следовало пояснить Вам этот вопрос, моё упущение.
- ❖ Мы сделаем это через .....

# Фразы, которые нельзя использовать по телефону



- ❖ Вы говорите, что отправили нам заявку еще вчера?
- ❖ У меня 2-я линия, не могли бы Вы «повисеть»?
- ❖ Что вы хотите?  
По какому вопросу?
- ❖ Возможно, заявка находится в стадии обработки. Не могли бы вы продиктовать ваше ФИО или номер заявки.
- ❖ Если Вы не против, «повисите на линии», пока я буду заниматься решением Вашего вопроса.
- ❖ Я сделаю всё возможное, чтобы решить Ваш вопрос.





## Фразы, которые нельзя использовать по телефону

- ❖ Вы говорите, что отправили нам заявку еще вчера?
- ❖ У меня 2-я линия, не могли бы Вы «повисеть»?
- ❖ Что вы хотите? По какому вопросу?





Не вопрос...  
Типо...  
Так сказать...  
Прикинь...  
Это самое...  
Ну...  
Как бы...  
Без проблем...  
Короче...  
По – любому...  
Практически...  
Так сказать...  
И все...

- Ну че?
  - Короче...
  - В общем ...
  - Обращение к внешнему кандидату на «Ты»...
  - Соответственно...
  - Я тебя услышал...
  - Все понятно...
  - Все ясно...
  - И?...
- 



# Правила телефонных коммуникаций



При общении следует быть:

- ✓ Вежливыми и корректными
- ✓ Оказывать внимание
- ✓ Называть по имени
- ✓ Выражать понимание и сочувствие
- ✓ Внимательно слушать
- ✓ Сохранять спокойствие
- ✓ Признавать чувства клиента
- ✓ Проявлять интерес к проблемам клиента
- ✓ Говорить правильные слова
- ✓ Предлагать помощь
- ✓ Признавать ценность и значимость клиента
- ✓ Благодарить









Спасибо!

