

Оглавление

Предисловие к русскому изданию	8
От автора.....	12
Введение.....	13

Глава 1

Качественный сервис — ваше секретное оружие	17
Как заработать деньги на обслуживании клиентов	17
Конкурентное преимущество	19
Лидерство на рынке	23
Рост прибыли? Гарантирован	24
Что такое качественное обслуживание клиентов?.....	24
Высокие технологии, высокие отношения	30
Что дает улучшение сервиса	33
Лояльность клиентов	36

Глава 2

Сервис мирового класса: примеры для подражания	40
Плохое обслуживание сводит рекламу на нет	43
Сервис как источник прибыли	46
Сервис как средство экономии	51
Быть вторым, чтобы стать первым	52
Как рассчитать прибыль от сервиса	54
Как поддержать высокий уровень сервиса	60

Глава 3

В начале был... план	62
Снимаем шоры	62
Сервис — эффективная бизнес-стратегия	65
Предварительный этап	66
Долгосрочная стратегия	81
Приверженность руководства	83

Глава 4

Создаем структуру	92
Как достичь результата	92
Шесть организационных составляющих	94
Стратегия сервиса	94
Выявите свои «моменты истины»	99
Что мешает хорошему обслуживанию?	100
Создаем структуру сервиса	101
Сервис — приоритет для каждого сотрудника	106

Создать атмосферу заботы о клиенте	108
Оценка уровня сервиса	112
Негативная реакция.	115
Структура подчинения.	117
Хороший руководитель	118

Глава 5

Разрешите представить... ваши клиенты.	120
Обслуживание — это то, что думают о нем ваши клиенты.	120
Методы исследований.	123
Чего хотят клиенты?	133
Итак, вы знаете, что думают клиенты. Что дальше?	136

Глава 6

Не нанимайте сотрудников, которые не любят клиентов	139
Они не поддаются обучению	139
Как найти хороших сотрудников.	142
Как сделать, чтобы те, кто ищет работу, пришли в вашу компанию	146
Как найти сотрудников, желающих обслуживать других.	147
Обучение	151
Как удержать сотрудников	153

Глава 7

Награда — лучший стимул для персонала	162
Сломайте свой кнут.	162
Значение мотивации	167
Девять мотиваторов	168
Деньги мотивируют?	182
Расширяйте полномочия персонала. Ответственность может быть мотиватором.	184
Хорошее отношение — мотивирующий фактор	192
Мотивация через приверженность всей компании.	194
Мотивация через участие персонала.	195
Мотивация как способ сохранить кадры	197

Глава 8

Знание — сила, приносящая прибыль	200
Стратегия и тактика качественного сервиса	200
Базовые стратегии	201
Матрица сервиса: универсальные истины.	203
Общие характеристики качественного сервиса	204
Воображаемый сервис: общие черты	228
Сервис и продажи: брак по расчету.	233

Глава 9

Мелочи имеют значение	237
Культура и слаженность в обслуживании клиентов.	237
Как удержать клиентов, которые у вас уже есть	238

Глава 10

Превратите свою компанию в «центр обслуживания клиентов»	251
Долой часы работы!.	251

Техобслуживание и ремонт: инструменты привлечения клиентов	261
О пользе бесплатных телефонных линий	264
Мелочи производят огромное впечатление	270
<i>Глава 11</i>	
Мой клиент — мой друг	272
Как сохранить друзей	272
Управление взаимоотношениями с клиентами	274
Мониторинг уровня сервиса	275
Оценивайте сотрудников по эффективности сервиса	282
Корректировка и обновление программы обслуживания клиентов	283
Как компании поддерживают высокий уровень сервиса	284
Закрепление навыков	284
<i>Глава 12</i>	
Выиграть, проиграв: жалоба как возможность	287
Приветствуйте жалобы	287
Как окупить затраты на работу с жалобами	291
Превращаем жалобы в возможности	292
Профилактика жалоб	294
Долгосрочное преимущество быстрого и справедливого разрешения жалоб	298
Успокойте раздраженного клиента	299
Как работать с жалобами	303
Работа с жалобами: конкретные примеры	305
Расскажите руководству всю правду	307
<i>Глава 13</i>	
Профессионалами сервиса не рождаются, ими становятся	310
Обучайте рядовой персонал и руководство	310
Обучайте всех	314
Структура и характеристики обучения	318
Отличительные черты эффективных систем обучения	319
Готовые программы	326
Содержание обучения	327
Продолжительность обучения, повторение и закрепление пройденного	333
Наглядные примеры: успешный сервис	333
Сколько должно стоить обучение?	335
Предметный указатель	336