

Ken Blanchard

Współautor bestsellerowej serii *Jednominutowy Menedżer*

Kathy Cuff Vicki Halsey

IDEALNA OBŚŁUGA KLIENTA

Troska jest najważniejsza

Książka jest podstawą programu szkoleniowego

LEGENDARY SERVICE

Ken Blanchard

Współautor bestsellerowej serii *Jednominutowy Menedżer*

Kathy Cuff Vicki Halsey

IDEALNA OBSŁUGA KLIENTA

Troska jest najważniejsza

Książka jest podstawą programu szkoleniowego

LEGENDARY SERVICE

Przekład Marcin Kowalczyk

Spis treści

Wprowadzenie	9
 Idealna obsługa klienta	 13
1. Frustrująca transakcja	15
2. Intrygujące zajęcia	17
3. Idealna obsługa klienta – co to takiego?	29
4. Katalizator zmian	39
5. Idealna obsługa klienta	49
6. Kultura służenia	63
7. Troskliwość	85
8. Wrażliwość	95
9. Inicjatywa	113
10. Pół roku później	141
 Arkusz samooceny z zakresu idealnej obsługi klienta dla usługodawców	 145
Podziękowania	149
O autorach	153
Usługi oferowane przez The Ken Blanchard Companies®	157
Dołącz do nas w internecie	159

1.

Frustrująca transakcja

– Muszę oddać ekspres do kawy, który kupiłam u was kilka tygodni temu – powiedziała klientka, podając sprzedawczyni otwarte pudełko z urządzeniem.

– Czy może pani podać mi powód? – spytała młoda ekspedientka.

– Oczywiście. Kawa nie jest tak gorąca, jak bym tego oczekiwała. Kupiłam już drugi ekspres w innym sklepie i chciałabym prosić o zwrot pieniędzy lub bon na zakupy. Niestety, nie mogę znaleźć paragonu.

– To żaden problem – powiedziała sprzedawczyni z uśmiechem. – Muszę tylko poprosić kierownika o podpis. Zaraz wracam. – Odwróciła się i podeszła do stanowiska obsługi.

Kierownik zmarszczył brwi, gdy dziewczyna postawiła na stole pudełko z ekspresem.

– Nie możemy tego przyjąć, Kelsey – oznajmił, gdy tylko podniósł wieczko i zajrzał do środka. – Ten ekspres był używany. Jest paragon?

– Nie.

– W takim razie tym bardziej nie. Nie wiemy nawet, jak długo klient z niego korzystał.

– Poczekaj chwilę. W zeszłym tygodniu Laurie powiedziała mi, że małe urządzenia AGD zawsze można zwrócić. Wystarczy, że klient jest niezadowolony – zaprotestowała Kelsey.

– Ale nie bez dowodu zakupu – odparł kierownik. – To dziwne, że Laurie tak ci powiedziała. Jest tu przecież dłużej niż ja.

Pchnął pudełko z powrotem w stronę Kelsey.

– Powiedz klientowi, że takie mamy zasady. Nie możemy przyjmować zwrotów bez paragonu.

Gdy Kelsey powtórzyła słowa kierownika, kobieta spojrzała na nią z oburzeniem.

– Skąd mam wiedzieć, jaką kawę robi ekspres, jeśli go wcześniej nie otworzę i nie spróbuję? W każdym innym sklepie dają bony na kolejne zakupy, jeśli nie ma się paragonu. Wasze zasady są bez sensu. – Zabrała pudełko i już zamierzała odejść, ale jeszcze raz spojrzała na sprzedawczynię. – I sama pani powiedziała, że nie będzie żadnego problemu.

– Bardzo mi przykro – zawstydzila się Kelsey. Czuła się naprawdę głupio, gdy patrzyła na opuszczającą sklep klientkę. Klientkę, która na pewno już tu nie wróci. Kelsey dobrze ją rozumiała.

Intrygujące zajęcia

Pierwszego dnia letniego semestru Kelsey Young zajęła miejsce w sali wykładowej. Rozpoczynające się zajęcia były ostatnim przedmiotem na jej studiach. Była ciekawa, co przez osiem tygodni można powiedzieć na temat obsługi klienta. Sympatycznie wyglądający nauczyciel, który dotychczas siedział i bawił się kablem od swojego laptopa, wstał i przedstawił się zebranym.

– Dzień dobry wszystkim. Jestem profesor Hartley i chcę powitać was na moim kursie idealnej obsługi klienta. Jako studenci uczelni o profilu biznesowym musicie wiedzieć od samego początku, że będzie to nie tylko jeden z najlepszych przedmiotów, jakie kiedykolwiek przyszło wam studiować, ale także jeden z najważniejszych.

Profesor zachichotał. Kelsey od razu zrozumiała, że ma duży dystans do siebie.

– Wiem, że zabrzmiało to arogancko, ale pozwólcie mi wyjaśnić. Być może sądzicie, że zajęcia na temat obsługi klientów są czymś dziwnym. Chciałbym jednak, abyście przez chwilę zastanowili się nad jedną rzeczą: kiedy ostatni raz zostaliście **świetnie** obsłużeni? Nie dobrze lub całkiem nieźle, ale **naprawdę świetnie**? Kiedy ostatni raz chcieliście opowiedzieć innym ludziom o tym wspaniałym doświadczeniu?

W sali zapadła cisza. Kilku studentów rozejrzało się w poszukiwaniu osób, które chciałyby się zgłosić.

– Nie jest to takie łatwe, prawda? Musicie daleko sięgać pamięcią. Może więc idealna obsługa klienta wcale nie jest tak często spotykanym zjawiskiem, jak sądziliście. Jestem przekonany, że większość kierowników powtarza swoim podwładnym, którzy mają bezpośredni kontakt z klientem, że muszą być przyjaźnie nastawieni i dobrze każdego obsługiwać. Nie wyjaśniają jednak, jak to zrobić. Właśnie tego dowiedzie się na naszych zajęciach.

Nie ma zbyt wielu kursów tego typu – muszę przyznać, że przekonanie władz uczelni do wprowadzenia tego przedmiotu zajęło mi dość dużo czasu. Uważam jednak, że błędem byłoby oferowanie studiów z zakresu zarządzania, w których programie nie ma przedmiotu mówiącego o obsłudze klienta. Dlaczego tak sądzę? Ponieważ jeśli mamy mówić o sukcesach w biznesie, to zawsze wszystko sprowadza się do relacji. A relacje z klientami buduje się poprzez ich obsługę. Sukces w dłuższej perspektywie odnoszą te firmy, które rozumieją znaczenie budowania relacji ze swoimi pracownikami i klientami. Większość studiów biznesowych koncentruje się na rozumie, a nie na sercu – moim zdaniem to błąd.

Profesor Hartley obrócił się w stronę projektora i spytał:

– No dobrze, czy jesteście gotowi na pierwszą istotną informację z tego kursu?

Nacisnął klawisz na swoim laptopie i ekran wypełnił napis:

Lojalność klientów zdobywa się przez tworzenie
motywującego środowiska dla pracowników.

– Wielkie firmy rozumieją, że najważniejszymi klientami są ich własni ludzie, zarówno szeregowi pracownicy, jak i kierownicy. Jeśli liderzy zatroszczą się o swoich podwładnych i zachęcą

ich, by zaprzęgli do pracy swoje mózgi, pracownicy postarają się i zatroszczą o klientów. W takiej sytuacji klienci będą chcieli wracać, co zapewni firmie zyski.

Kelsey nie była do tego przekonana. „Czy to może być aż takie proste? – pomyślała. – Profesor Hartley z całą pewnością nie robi zakupów w sklepie, w którym ja pracuję. Nasi kierownicy nie troszczą się ani o nas, ani o klientów!” Dziewczyna przypomniała sobie rozmowę z rozsierdzoną klientką, która próbowała zwrócić ekspres do kawy, i swoją własną frustrację dotyczącą tej niezręcznej sytuacji.

– Ilu z was pracuje na cały etat lub na część etatu? – spytał profesor.

Większość obecnych na sali uniosła ręce.

– Nie opuszczajcie jeszcze rąk. Chcę wam zadać dodatkowe pytanie. – Zrobił krótką pauzę dla większego efektu. – Kto z was **nienawidzi** swojej pracy?

Kelsey opuściła rękę, ale z zaskoczeniem przyjęła fakt, że niemal wszyscy pozostali studenci nadal trzymali ręce w górze.

– No dobrze, a teraz inne pytanie: czy ktoś z was może powiedzieć, że **kocha** swoją pracę?

Wszyscy opuścili ręce i górę wystrzeliły tylko trzy dłonie studentów. Kelsey nie było wśród nich. Doszła do wniosku, że jej stosunek do pracy mieści się gdzieś mniej więcej pośrodku, między miłością a nienawiścią.

Profesor Hartley spowaźniał.

– Mój przedmiot ma wymiar bardzo praktyczny. Chciałbym, abyście w trakcie naszych zajęć wykorzystywali zdobytą tu wiedzę na temat idealnej obsługi klienta i próbowali wdrożyć ją w każdy dostępny wam sposób, tak aby zbudować lepsze miejsce pracy samym sobie oraz tym, którzy was otaczają. Bez względu na sposób, w jaki działa wasza firma, czy jesteście kierownikami czy też nie, **wy** także możecie zrobić coś ważnego dla

swoich współpracowników i klientów, jeśli okażecie im troskę i zasygnalizujecie chęć służenia.

Wasze pierwsze zadanie będzie dotyczyło budowania relacji. Musicie w tym tygodniu skoncentrować się w pracy na trzech sprawach. Mogą one zmienić sposób, w jaki będziecie postrzegani przez swoich klientów, gdyż zaoferujecie im nietypowe doświadczenie, jakim jest indywidualne podejście.

Profesor stuknął palcem w klawisz swojego laptopa i na ekranie wyświetliły się dwa punkty:

1. Porozmawiaj o czymś innym niż sama transakcja.

2. Bądź przyjazny.

– Spróbujcie porozmawiać z klientem o czymś, co **nie** jest związane z transakcją. Wyrażcie podziw dla zegarka lub butów klienta, spytajcie, jak minął mu dzień, albo porozmawiajcie z nim o pogodzie. Drugi punkt jest bardzo prosty, ale niezwykle rzadki: **po prostu bądźcie przyjaźnie nastawieni!** W rozmowie bezpośredniej patrzcie swojemu rozmówcy w oczy i szczerze się do niego uśmiechajcie. Jeśli rozmawiacie z nim przez telefon lub kontaktujecie się przez internet, postarajcie się, aby w waszych komunikatach czuć było pozytywne i miłe nastawienie.

Wiem, że każdy z was jest w stanie zrobić te dwie rzeczy bez najmniejszego problemu. Chcę tylko, abyście się na nich skoncentrowali i robili je świadomie, przynajmniej na początku, dopóki nie wejdą wam w krew i nie staną się waszym nawykiem. Co do osób, które jeszcze nie pracują: pamiętajcie, że to działa w obie strony. Jeśli będziecie trzymali się tych zaleceń podczas waszych kontaktów z obsługą sklepu lub jakiejś firmy, te zachowania staną się dla was naturalne także wtedy, gdy zaczniecie pracować i będziecie rozmawiać z waszymi klientami. A na koniec tego tygodnia przygotujecie raport na dwie strony, w którym

opiszecie szczegółowo, co takiego wydarzyło się, gdy zastosowaliście te dwa zalecenia w praktyce.

Myślę, że czeka was niespodzianka. Jeśli postawicie klienta na pierwszym miejscu, to, wierząc lub nie, odczujecie natychmiastową zmianę w **waszym** własnym podejściu do pracy. Pamiętajcie: relacje z ludźmi robią prawdziwą różnicę.

„Mówi tak, jakby to było łatwe” – pomyślała Kelsey, zbierając swoje notatki i wychodząc z sali. Miała wątpliwości, czy metody profesora sprawdzą się w Ferguson’s, dużej sieci dyskontowej, w której pracowała. Sklep ciągle borykał się z niedoborem pracowników, dlatego też poświęcenie dodatkowego czasu klientowi odciągnie ją od innych obowiązków. To chyba będzie walka z wiatrakami.

Po południu Kelsey wybrała się na siłownię. Po drodze nadal myślała o tym, czego nauczyła się tego dnia. Rozumiała, że kierownicy z Ferguson’s mogliby wiele skorzystać na wiedzy i wskazówkach profesora Hartleya. W jej pracy sporo rzeczy wymagało poprawy, zarówno pod względem traktowania pracowników, jak i klientów. Przeszkadzało jej to. Niestety, sytuacja z klientką próbującą oddać ekspres do kawy, z którego nie była zadowolona, nie była niczym niezwykłym. Kelsey już od roku pracowała w dziale Dom i Biuro i w tym czasie wielokrotnie wracała wieczorami z pracy mocno zirytowana, myśląc o tym, że chciałaby pracować gdzie indziej. Nie miała jednak zbyt wielkiego wyboru – mieszkała u babci i sama musiała zarobić na swoje studia. Zdawała sobie sprawę z tego, że trudno byłoby jej znaleźć inną pracę, w której mogłaby liczyć zarówno na ubezpieczenie zdrowotne, jak i harmonogram dostosowany do jej zajęć na uczelni.

Na szczęście to był już ostatni semestr. Mogła mieć tylko nadzieję, że wiedza, jaką zdobędzie na zajęciach profesora Hartleya, pomoże jej w wymarzonej karierze – swoją przyszłość wiązała

z zarządzaniem w handlu. Na początek chciała przejść na pełny etat w Ferguson's, co byłoby pierwszym krokiem na drodze do stanowiska kierowniczego niższego szczebla. Nawet gdyby nie została w tej firmie, takie doświadczenie na pewno by się przydało – i miałaby co wpisać do swojego CV. Zaprzyjaźniła się w sklepie z kilkoma osobami i spędziła tam wiele miłych dni, które w jakiś sposób równoważyły te złe. Jej ostatecznym celem było poprowadzenie pewnego dnia własnego sklepu – chciała zostać takim liderem, któremu ludzie by ufali, którego by szanowali i z którym chcieliby pracować. Te marzenia napędzały ją, choć wiedziała, że mogą się ziścić w bardzo odległej przyszłości.

* * *

Kelsey przechodziła przez parking pod swoim miejscem pracy. Za chwilę miało się zacząć cotygodniowe, poniedziałkowe zebranie pracowników działu. W pewnym momencie zauważyła klientkę, która próbowała załadować torby z zakupami do swojego SUV-a, jednocześnie wpinając bliźniaki do fotelików. Do spotkania zostało już naprawdę niewiele czasu, dlatego Kelsey zawahała się na ułamek sekundy, zanim zatrzymała się, aby pomóc.

– Dzień dobry, jestem Kelsey i pracuję tutaj, w Ferguson's – przedstawiła się kobiecie, która wciąż nie mogła poradzić sobie z płaczącymi dziećmi. – Przydałaby się chyba pani jakaś pomoc. Proszę pozwolić, żebym załadowała pani zakupy do bagażnika. Będzie pani miała wolne ręce.

Zabrała się do pracy, nie czekając nawet na odpowiedź.

– Bardzo dziękuję – powiedziała matka, koncentrując swoją uwagę na bliźniakach.

Kelsey przypomniała sobie dwa zalecenia, jakie otrzymała od profesora, i postanowiła spróbować nawiązać jakąś niezobowiązującą rozmowę.

– Wcześniej się pani wybrała na zakupy – zagaiła, pakując torby do bagażnika. – To pewnie dobry sposób na uniknięcie tłoku?

Kobieta roześmiała się. Skończyła zapinać pasy w fotelikach i wyjaśniła:

– Jestem na nogach już od trzech godzin. Ale tylko jedna kasa była otwarta. Kolejka była długa i trochę to wszystko potrwało. Minęła już pora drzemki moich chłopców.

– Przykro mi, to musiało być dla pani frustrujące. Czy mogłabym jeszcze jakoś pomóc? – spytała grzecznie Kelsey.

– Nie, ale bardzo pani dziękuję, że się pani zatrzymała. Odbudowała pani moją wiarę w ten sklep – powiedziała kobieta, wsiadając do samochodu.

– Życzę miłego dnia! – krzyknęła za nią Kelsey i zaczęła biec w stronę wejścia do sklepu, zabierając jeszcze po drodze pusty wózek na zakupy.

Kelsey była zadowolona ze swojej decyzji. Nie żałowała, że zatrzymała się, by udzielić pomocy – szczególnie po tym, gdy usłyszała skargę na długą kolejkę do kasy. Pomyślała, że spóźnienie na spotkanie jest usprawiedliwione: udało jej się przecież udobrodzić niezadowolonego klienta. Tu przecież chodzi o relacje, prawda?

Wiedziała jednak, że kierownik działu, Steven Walker, nie omieszką zrugać jej za spóźnienie. Miał bzika na punkcie punktualności, choć Kelsey musiała uczciwie przyznać, że to dobry kierownik i ma dobre intencje. Zawsze dostosowywał plan pracy do rozkładu jej zajęć na uczelni i zostawał w sklepie tak długo, że można było odnieść wrażenie, iż tu mieszka.

Próbowała wejść do pokoju jak najciszej, ale – dokładnie tak, jak się tego spodziewała – Steven powitał ją słowami:

– Miło, że do nas dołączasz, Kelsey.

– Przepraszam – powiedziała tylko. Postanowiła, że później przedstawi mu powód swojego spóźnienia.

Po przekazaniu zwyczajowych informacji na temat sprzedaży w ubiegłym tygodniu i planu pracy Steven podniósł wzrok znad dokumentów.

– Jak zapewne wiecie, za kilka miesięcy przy naszej ulicy swój sklep otwiera sieć ShopSmart. Ten sklep może się okazać atrakcyjny dla wielu naszych klientów, więc musimy zastanowić się nad jakimiś dobrymi sposobami zatrzymania ich, i ich pieniędzy, w Ferguson's. Przełożeni sugerują, że jeśli szybko czegoś nie wymyślimy, wielu z nas będzie musiało poszukać sobie nowej pracy. Naprawdę zależy mi na waszych pomysłach. Czy ktoś ma jakieś uwagi? Coś, nad czym moglibyśmy zacząć pracować już **dziś**, aby lepiej służyć naszym klientom?

Gdy Kelsey zrozumiała, że nikt nie chce zabrać głosu, podniosła rękę.

– Właśnie zaczęłam na studiach przedmiot poświęcony obsłudze klienta i nasz profesor mówił o tym, że klient musi być zawsze na pierwszym miejscu. W ten sposób zdobywa się jego lojalność. Tak naprawdę właśnie dlatego się spóźniłam. Zatrzymałam się na parkingu, aby pomóc jednej z naszych klientek zapakować torby do samochodu. Ona w tym czasie mogła zająć się dwójką płaczących dzieci.

– To całkiem dobre wytłumaczenie. Tym razem przymknę na to oko – z uśmiechem zapewnił ją Steven. – Czy ten twój profesor powiedział coś jeszcze?

– Tak, mówił o dwóch sposobach zapewniania ludziom osobistego pozytywnego doświadczenia. Twierdził, że mogą one zmienić sposób, w jaki ludzie będą nas postrzegać.

– Świetnie. Dwie rzeczy. Posłuchajmy więc, co to takiego! – Steven wyglądał na zainteresowanego.

– Pierwszą rzeczą jest nawiązywanie rozmowy z klientami. Trzeba rozmawiać o czymś, co nie wiąże się ze sprzedażą, na przykład o dzieciach klienta lub jego planach na najbliższy

weekend. W ten sposób pokazujemy, że interesujemy się nim jako człowiekiem. A po drugie trzeba po prostu być miłym i się uśmiechać. Mieć przyjazny wyraz twarzy.

– Podoba mi się! – wykrzyknął entuzjastycznie Steven, klaszcząc w dłonie. – Słuchajcie wszyscy. To prosta sprawa. Porozmawiajcie z klientem o czymś innym niż sama sprzedaż, spróbujcie nawiązać nić porozumienia. Uśmiechajcie się i bądźcie skoncentrowani na naszych klientach. Wiem, że jesteście w stanie dzisiaj to zrobić, prawda? Lub jeszcze lepiej, sprawdźmy, czy potraficie tak działać przez cały tydzień!

Kilka osób kiwnęło głowami na znak zgody. Steven zakończył spotkanie i tak zaczął się kolejny dzień pracy.

Zachowanie Stevena i jego chęć do wprowadzenia zmian zasugerowanych przez Kelsey podniosło ją na duchu. Od kiedy dotarły do nich wieści o planach otwarcia konkurencyjnego sklepu sieci ShopSmart, Kelsey wielokrotnie słyszała rozmowy innych pracowników, którzy myśleli o złożeniu tam podania o pracę. Teraz wstąpiła w nią nadzieja, że pozytywne nastawienie Stevena i optymistyczne wezwanie do działania skłoni ich do zmiany decyzji. Może zamiast myśleć o przejściu do konkurencji, wszyscy zaczną zastanawiać się nad tym, jak zatrzymać klientów i zbudować lepsze środowisko pracy tutaj, w Ferguson's.

Kelsey przypięła znaczek ze swoim imieniem i wyszła z zaplecza na teren sklepu. „Profesor Hartley chce, abyśmy w praktyce stosowali jego idee – myślała. – Dziś rano już się to raz sprawdziło. Zobaczmy, co się stanie, jeśli spróbuję stosować je przez cały dzień. Czy rzeczywiście będzie widać aż taką różnicę?”

Gdy szła między półkami, dostrzegła kobietę stojącą przed wystawą z przyborami szkolnymi. Wystawa była elementem akcji „Powrót do szkoły”, a kobieta spoglądała na trzymaną w dłoni kartkę papieru. Kelsey podeszła bliżej. Kartka okazała się listą zakupów, zatytułowaną *Akademik Brendana*.

– Czy mogę pomóc coś znaleźć? – spytała Kelsey.

– O tak! – zaśmiała się klientka. – Mój syn wyjeżdża na studia i potrzebuje chyba wszystkiego. Znalazł sobie pracę na wakacje i obiecałam mu, że zrobię za niego zakupy. Nie mogę uwierzyć, że jest już dorosły i za chwilę wyjedzie z domu.

Kelsey uśmiechnęła się współczująco.

– Moja mama też była bardzo smutna, gdy musiałam się tu przeprowadzić i zamieszkać z babcią. Ale jeśli jest pani taka jak moja mama, na pewno cieszy się pani, że syn kontynuuje naukę.

– Och, proszę mi uwierzyć, że nie chcę, by spędzał całe dnie na kanapie, oglądając telewizję. Po prostu przykro mi, że musi wyjechać aż tak daleko. I tak, rzeczywiście, bardzo przydałaby mi się pomoc z tą listą.

– Oczywiście. Z przyjemnością pani pomogę. Jestem Kelsey – przedstawiła się.

– A ja jestem Diana – uśmiechnęła się kobieta.

Kelsey i jej pierwsza tego dnia klientka wspólnie przeszły przez cały sklep, wypełniając wózek na zakupy pościelą, przyborami szkolnymi i akcesoriami komputerowymi. Na koniec trafiła tam nawet niewielka mikrofalówka. Gdy już wszystkie produkty z listy – a także kilka dodatkowych – znalazły się w wózku, Kelsey odważyła się na ostatnią sugestię.

– Teraz dużym zainteresowaniem cieszy się poradnik o tym, jak odnieść sukces na studiach. Są tam rady dotyczące studiowania i zarządzania czasem. To mógłby być miły podarunek dla syna. Pokazałby mu, że jego mama go wspiera.

– To świetny pomysł – przyznała Diana. – Wiem, że trochę się boi, czy podoła obowiązkowi. Choć oczywiście nigdy się do tego nie przyzna.

– Na pewno wkrótce zacznie za panią tęsknić. Za panią i domowym obiadem – zapewniła ją Kelsey.

Diana znów się roześmiała, a Kelsey pobiegła do działu z książkami, chwyciła egzemplarz książki i zaniósła ją klientce.

– Jestem pani bardzo wdzięczna, Kelsey. Nigdy bym na to nie wpadła – powiedziała, gdy Kelsey wręczyła jej książkę. – Naprawdę doceniam, że poświęciła pani tyle czasu na znalezienie wszystkiego, co pomoże Brendanowi odnieść sukces.

Diana zamilkła, ale po chwili dodała: – Wie pani, nie jestem przyzwyczajona do takiego poziomu obsługi w waszym sklepie. Naprawdę poświęciła mi pani swój czas i bardzo mi pomogła.

– Cieszę się, że mogłam pani pomóc, Diano – zapewniła ją Kelsey z uśmiechem.

Diana wyciągnęła dłoń na pożegnanie.

Ta rozmowa była tak miła, że Kelsey postanowiła podejść do innych klientów z taką samą troskliwością. Zaczęła nawet ich sobie liczyć i na koniec dnia miała na koncie już sześciu klientów, którzy pozytywnie wypowiedzieli się na temat jej pracy lub podziękowali za pomoc. Najbardziej zaskakujące było dla niej jednak coś zupełnie innego – to, w jaki sposób ona **sama** podchodziła do tych interakcji. Profesor miał rację. Podsumowując, to był jeden z najprzyjemniejszych dni, jakie spędziła w pracy.

SPRZEDAŻ

OTOCZ OPIEKĄ SWOICH KLIENTÓW, A BĘDĄ DO CIEBIE WRACAĆ!

Jak często wychodzisz ze sklepu, restauracji czy zakładu usługowego z poczuciem, że zostały spełnione wszystkie Twoje oczekiwania? Że ktoś zatroszczył się o Ciebie, wysłuchał Cię i podpowiedział Ci najlepsze rozwiązanie? No właśnie, to rzadki przypadek, choć wydawałoby się, że każda firma powinna dążyć do takiego stanu – tym bardziej że to wcale nie jest takie trudne. To przekonanie leży u podstaw idealnej obsługi klienta.

Idealna obsługa klienta nie jest ani niedoścignionym wzorem, ani mitem. To strategia polegająca na nieustannym okazywaniu życzliwości i pomaganiu wszystkim klientom firmy – zarówno wewnętrznym, jak i zewnętrznym. Praktyczne i szczegółowe omówienie tej strategii znajdziesz właśnie w tej książce.

Jej bohaterką jest Kelsey Young, młoda ekspedientka pracująca w dużym sklepie sieci Ferguson's. Kelsey łączy pracę z nauką w szkole biznesu. Ostatni kurs na jej studiach prowadzi profesor Hartley, który zachęca swoich podopiecznych, by fundamentem ich pracy stały się komponenty modelu ICARE: idealna obsługa, kultura służenia, troskliwość, wrażliwość oraz inicjatywa.

Sieć Ferguson's z całą pewnością nie słynie z dobrej obsługi, jednak studentka wierzy, że może to zmienić. Szybko okazuje się, że zmiana kultury organizacji nie jest łatwa, ale Kelsey dowiadywa się także, że jej rola jako osoby bezpośrednio kontaktującej się z klientem jest ważniejsza, niż mogłoby się wydawać.

Książka polecana przez:

Blanchard
POLAND

house of  skills

mtbiznes.pl

ISBN 978-83-8231-702-2



9 788382 317022

MT25054

Cena 39,90 zł