

Глава 4

Шесть часто встречающихся типов клиентов, и как с ними работать

Мое первое правило при работе с клиентами — не встречать их по одежке. Приведу пример. Зашла к нам однажды мама в мехах и бриллиантах, которая после двух минут пребывания в клубе купила абонементы на занятия английским языком для своих троих детей, отдав за это около шестисот долларов. Дети занимались месяц, потом еще две недели в долг, после чего мама, смущаясь, призналась, что муж больше не дает ей денег.

Еще среди наших клиентов была девушка, которая привозила своего сына в клуб на джипе величиной с автобус и при этом числилась в регулярных неплательщиках. Она всегда ссылалась на то, что ей задерживают выплату алиментов.

Была у нас и мама-одиночка, которая работала в воинской части и еще в двух местах. Она возила к нам своих двух сыновей, платила регулярно и говорила, что инвестиции в детей — самое надежное вложение денег. Конечно, она входила в мой неформальный список VIP-клиентов. Так же как и папа несколько гастарбайтерского вида, с трудом говорящий по-русски, который возит к нам сразу



на несколько курсов дочку и племянницу — улыбчивых, старательных и очень способных девочек.

Несмотря на то что все люди разные, можно выделить несколько типов клиентов детского клуба:

Тип №1.

«Ребенок с няней и водителем». Пожалуй, лучшие для нас клиенты — семьи, в которых на ребенка полагается няня и, возможно, водитель. Родители контролируют только выбор клуба, а дальше система работает без их вмешательства. Составляется расписание для водителя и няни, а далее из месяца в месяц, из года в год ребенка регулярно привозят в клуб. Вопрос о возмещении пропущенных занятий поднимается редко, человеческий фактор в системе почти не присутствует — все это для клуба очень позитивно.

(Кстати, небольшое отступление для тех, кто пока не в теме: пропущенные занятия — один из самых острых вопросов в работе детского клуба. Родители хотят, чтобы деньги за пропущенные занятия им возвращали, пытаются приносить справки от врачей. Детскому клубу это крайне невыгодно: аренду и зарплату за эти дни он все равно платит, а ребенок, пропустивший занятие, в любом случае занимает место в группе.)

Работа с этой категорией клиентов очень спокойная и стабильная. Тут важно просто хорошо делать свое дело, следить за тем, чтобы ребенок регулярно уносил с урока



Шаг 5. Начинаем работать

свои красивые поделки для демонстрации родителям, ну и, конечно, дружить с няней.

Вообще няня — один из ключевых для вашей работы персонажей. В отличие от родителей ее по определению в первую очередь интересуют не качество и стоимость обучения, а свой собственный комфорт — теплое место без сквозняков, журналы с кроссвордами и рецептами, чашечка чая и приятные собеседники. Между тем, она вполне может повлиять на то, чтобы родители больше не водили ребенка в клуб или, наоборот, водили как можно дольше. Так что няню обязательно надо очаровать.

Tip №2.

«Ребенок с работающими родителями и няней». У ребенка есть няня, но в этой семье не все так безмятежно с финансами. Содержание няни и занятия в хороших детских клубах — тяжелое бремя для семейного бюджета, однако родители стремятся дать своему ребенку все самое лучшее.

Если родители этой категории когда-нибудь попросят вас пойти им навстречу и перенести пропущенное занятие, сделайте это — злоупотреблять подобными просьбами они не будут. Такие люди хорошо знают цену времени и деньгам.

Tip №3.

«Ребенок с мамой, требующей внимания». Довольно часто встречающийся тип. Когда они появляются в клубе,



всем становится немного не по себе. Мама этого ребенка, как правило, чуть постарше всех остальных мам в клубе. Разговаривает много и с недоверием в голосе, задает множество острых вопросов. Но как только ты приходишь к выводу, что на тебя свалилось сущее наказание, она превращается в милейшего, позитивного человека, очень переданного клубу, приводящего к вам своих знакомых, но по-прежнему требующего повышенного внимания к себе.

Такая мама после каждого занятия будет задавать массу вопросов. Задолго до отпуска она начнет звонить администратору, чтобы предупредить вас об отъезде, а заодно и поговорить — о себе, о том, какая она хорошая и занятая мама, какой у нее серьезный муж, какие у нее гениальные дети. Она очень ранимая. Важно ее ничем не обидеть. Если она просит о переносе занятия по болезни, не отказывайте категорично, даже если данная ситуация миллион раз проговаривалась при подписании договора. Предложите компромиссный вариант: небольшую скидку на следующий абонемент или занятие по другому предмету.

Tip №4.

«Ребенок с мамой-самоучкой». Она сама занимается развитием своего ребенка, стеснена в средствах, а потому будет посещать ваш клуб не более одного месяца — просто для того, чтобы набраться новых идей по воспитанию и обучению собственного ребенка. Если через месяц она не продлит абонемент, не корите себя — так и должно



Шаг 5. Начинаем работать

было произойти. Если такая мама улыбчива и общительна — подружитесь с ней, и через пару лет, когда подрастет ее ребенок, она может стать хорошим педагогом для вашего клуба.

Tip №5.

«Ребенок с мамой, увлеченной ранним развитием». Все складывается так же, как в предыдущем пункте, но мама этой категории, попадая к хорошему педагогу, посещает ваш клуб со своим ребенком очень долго. Она уверена: ребенку требуется не только развитие, но и общение. Да она и сама очень общительна: завсегдатай форумов, знаток модных психологических веяний. Если вы ей понравитесь, она приведет к вам кучу своих друзей.

Tip №6.

«Ребенок с мамой-прогульщицей». Милая и симпатичная мама с большим энтузиазмом врывается в клуб, записывает ребенка на занятия, но потом часто опаздывает, пропускает занятия, а то и вовсе пропадает. Клуб ей нравится, просто «не получается» посещать занятия регулярно. Такой маме очень полезно звонить почаше — тем самым вы время от времени будете возвращать ее в строй. Но в вопросе с пропусками занятий будьте построже.

И, наконец, хочу вас познакомить с золотым правилом, касающимся всех категорий клиентов. Почаше хвалите



и детей, и самих родителей. Можно хвалить все: достижения и старания ребенка, красивое платье, бантики на хвостиках. Делайте комплименты маме: какая она красивая и молодая, как хорошо воспитывает своих детей.

Конечно, слышать такое приятно всем без исключения. Позитивная атмосфера клуба делает его притягательным местом в глазах любого клиента.

Еще более важно то, что похвала действительно мотивирует детей и родителей к новым достижениям. Стоит ребенку, который только начинает читать, сказать такую фразу: «Вот это да! Да ты уже читаешь быстрее меня! Как тебе это удалось?» — и он сразу же начинает читать в три раза быстрее. Мой сын научился кататься на двухколесном велосипеде именно тогда, когда папа сказал ему: «Да ты уже научился кататься! Я ведь тебя не держу!», на самом деле немного придерживая велосипед сзади.

Еще лучше, если поощрение выражается не только словесно. Я прониклась правильностью этой мысли, когда мои дети в прошлом году получили золотые медали за успехи в катании на горных лыжах. После пятидневного обучения в итальянской детской лыжной школе им, как и всем остальным участникам курса, с аплодисментами, криками «Браво!» и крепкими рукопожатиями тренеров вручили сияющие медали и красочные дипломы.



Шаг 5. Начинаем работать

(Я еще могу представить, за что получил свою медаль мой шестилетний сын Игорь. Он действительно тренировался. А вот занятия трехлетней дочки проходили так: на плоской учебной горке один из тренеров ставил ей лыжи «плугом» и подталкивал вперед. Лиля с громким хохотом начинала катиться, в движении лыжи выравнивались, скорость увеличивалась, и она бомбочкой въезжала во второго тренера, который ловил ее внизу. Так как от хохота она уже не могла стоять на ногах, инструктор на руках относил ее к подъемнику. Примерно так же проходило обучение остальных семи карапузов из ее группы.)

Этими медалями наши дети страшно гордятся. Если честно, то и мы, родители, — тоже. Дипломы висят на самом почетном месте в нашем доме, и мы с удовольствием показываем их всем гостям.

Часто демонстрация заканчивается тем, что у нас просят адрес этой горнолыжной школы. Вы поняли, к чему я? Почаще вручайте грамоты, медали, позолоченные кубки и лавровые венки. Это будет хорошим поводом для того, чтобы родители рассказывали о вас всем знакомым. И тогда сарафанное радио начнет работать гораздо громче.

