

# 101 совет по организации сервиса в компании



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

Москва, 2012

Иван Хроменков

Купить книгу на сайте [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>

## 101 совет по организации сервиса в компании

.....

**Хроменков И.**

101 совет по организации сервиса в компании /  
Иван Хроменков. — М.: Альпина Паблишер,  
2012. — 66 с.

ISBN 978-5-9614-2225-2

ООО «ОРАТОРИКА ГРУПП»

119034, Москва, 1-й Обыденский переулок, д. 10.

Тел./факс: + 7 495 789 90 13

e-mail: [info@oratorica.ru](mailto:info@oratorica.ru)

[www.oratorica.ru](http://www.oratorica.ru)

Дизайн обложки: Роман Попов

УДК 65.01  
ББК 65.291  
Х94

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу [lib@alpinabook.ru](mailto:lib@alpinabook.ru).

© Иван Хроменков, 2012

© ООО «ОРАТОРИКА ГРУПП», 2012

© ООО «Альпина Паблишер», 2012

Купить книгу на сайте [<kniga.biz.ua>](http://kniga.biz.ua)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

.....

10 советов по стратегии развития бизнеса .....	7
10 советов по созданию клиентоориентированного бизнеса .....	13
10 советов по организации управления компанией.....	19
10 советов по мотивации сотрудников .....	25
10 советов по самомотивации .....	31
10 советов по внешнему виду.....	37
10 советов по привлечению клиентов.....	43
10 советов по удержанию клиентов.....	47
10 советов по работе с постоянными клиентами .....	51
10 советов по работе с рекламациями .....	55
Последний и главный совет .....	59

Купить книгу на сайте [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>

.....

Основное направление деятельности:  
обучение и развитие по направлениям  
коммуникативных навыков, управления и лидерства

.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

*Уважаемые читатели!*

Мы рады представить вам новую серию книг для бизнеса и личного развития в формате покетбук. Название «101 совет» было придумано не случайно: нам захотелось в простой и доступной форме советов донести до вас максимум полезной информации, которой вы сможете воспользоваться прямо перед важными переговорами и любыми выступлениями в деловой и личной жизни.

Особенность серии еще и в том, что мы выпускаем книги только российских экспертов и специалистов своего дела, которые знакомы со спецификой нашей страны и особенностями необъяснимой русской души и как никто могут опираться на богатейший опыт проведения тренингов и семинаров.

Надеемся, что наши советы окажутся полезными, а маленькая книжечка будет надежной помощницей в вашей работе.

Удачи и процветания!

*Ирина Киреева, Генеральный директор*  
Купить книгу на сайте [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>    **ОРАТОРИКА**

.....

Публичные выступления и презентация  
Переговоры и деловая коммуникация  
Управление, лидерство, обучение руководителей  
Внутрифирменные коммуникации  
Медийные тренинги

.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

# **10 СОВЕТОВ ПО СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА**

Купить книгу на сайте [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>

## 10 СОВЕТОВ

### ПО СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА

---

1. Клиентоориентированность должна являться основной стратегической целью бизнеса, наравне с финансовыми показателями компании и оптимизацией расходов
2. Клиентоориентированный подход должен быть прописан в миссии компании. Это поможет сформулировать основные ценности корпоративной культуры и с их помощью в дальнейшем мотивировать персонал
3. Дайте клиентоориентированности точное определение — что для вашей компании высокий уровень сервиса?



## 10 СОВЕТОВ

### ПО СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА

---

4. Задайте критерии оценки, без них последующее управление процессом повышения уровня сервиса будет неизмеримым
5. Поставьте перед собой четкие цели по достижению определенного уровня сервиса в компании. Используйте самую простую технологию — SMART. Вам же нужен результат, а не красивые названия
6. Вводите горизонтальную систему управления — делегируйте все, что только можете делегировать
7. Станьте лидером, а не руководителем. Позвольте вашим сотрудникам и топ-менеджерам принимать все тактические решения. Вы должны отвечать исключительно за стратегию

Купить книгу на сайте [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>

## 10 СОВЕТОВ

### ПО СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА

.....

8. Доверяйте вашим сотрудникам фронт-офиса, которые каждый день работают с клиентами и лучше вас знают, что этот клиент хочет. Узнавайте их мнение об удобстве алгоритмов работы с клиентами
9. Будьте открыты ко всем предложениям, которые слышите от ваших сотрудников и от клиентов. Собирайте раз в месяц обратную связь по принципу «360°» от сотрудников, клиентов, руководителей подразделений, случайных прохожих. Это поможет вам взглянуть на ваш бизнес со стороны
10. Раз в месяц иницилируйте и проводите оценку персонала методом «тайного покупателя». Это должна быть ваша зона ответственности, ибо именно вы отвечаете за стратегию дальнейшего развития бизнеса, и вы должны видеть, как ваши сотрудники реализуют эту стратегию в жизни

ДЛЯ ЗАМЕТОК

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Купить книгу на сайте [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>

.....  
Тренинги, семинары, мастер-классы, бизнес-лагерь  
для детей и молодежи  
[www.best4next.ru](http://www.best4next.ru)  
.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

# **10 СОВЕТОВ ПО СОЗДАНИЮ КЛИЕНТО- ОРИЕНТИРОВАННОГО БИЗНЕСА**

Купить книгу на сайте [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>

## 10 СОВЕТОВ

### ПО СОЗДАНИЮ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО БИЗНЕСА

.....

1. Определитесь с вашим продуктом — что ваша компания производит/выпускает/предоставляет? Определите для себя нишу деятельности
2. Определитесь с тем, кто является вашим клиентом. Нарисуйте его словесный «портрет» — пол, возраст, кем работает, что любит, а что не любит?
3. Проведите социологический опрос на тему: чего хочет ваш клиент. Не бойтесь спрашивать и задавать вопросы! Вы должны знать, чего на самом деле хочет клиент: просто выпить вкусного и горячего кофе или иметь возможность еще и взять его с собой?

## **10 СОВЕТОВ**

### **ПО СОЗДАНИЮ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО БИЗНЕСА**

.....

4. Создайте уникальное предложение для ваших клиентов. Сделайте так, чтобы ваши клиенты думали не только о потребностях, которые может удовлетворить ваша компания, но и испытывали на себе доброжелательность, чуткость и понимание со стороны ваших сотрудников
5. Еженедельно берите обратную связь от ваших клиентов. Пусть это будет хотя бы банальное анкетирование с тремя вопросами: «Что понравилось?», «Что не понравилось?», «Что бы Вы улучшили?». Но обратная связь должна быть постоянной!

Купить книгу на сайте [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>