

УДК 339.138:658.8

ББК 65.290-2

Н42

Недякин, М. В.

Н42 Искренний сервис. Как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит / Максим Недякин. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 192 с.

ISBN 978-5-00057-163-7

Высокий уровень сервиса жизненно важен для многих компаний. Но как сделать так, чтобы он был не следствием системы жесточайшего контроля, а шел от самих сотрудников? Ведь настоящий сервис бывает только искренним.

Автор этой книги имеет серьезный практический опыт. Поэтому в ней много примеров, в том числе российских, которые наглядно показывают, как управлять сервисом не через жесткие регламенты и наказания, а через создание клиентоориентированной среды.

Для владельцев, руководителей и сотрудников магазинов, ресторанов, гостиниц, банков, авиакомпаний, сотовых операторов — всех, кто хочет превратить клиентов в своих фанатов и сделать сервис своим истинным конкурентным преимуществом.

УДК 339.138:658.8

ББК 65.290-2

Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс».



ISBN 978-5-00057-163-7

© Недякин М. В., 2014

© Оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Вместо вступления.

Сервис и сервисы (читать обязательно!) **9**

Сколько это стоит **11**

Часть I. Что такое искренний сервис 13

Можно ли заставить сотрудников улыбаться,
или Почему стандарты обслуживания не работают **13**

«Начальная школа»: нужны ли вообще правила? **25**

Часть II. Как сделать сервис искренним 33

Закон Недякина. Как контролировать сервис,
не контролируя его **34**

Призвание **39**

«Я»-культура: управление счастьем сотрудников **55**

Взаимочувствие, доверие и искренние отношения **68**

Часть III. EXTRA MILE FOR A CLIENT.

Делать для клиента больше, чем достаточно 89

Примеры превосходного, потрясающего,
а главное, искреннего сервиса **89**

Как мотивировать сотрудников на подвиги ради клиента **101**

Где взять сотрудников, или Чтобы изменить сервис, сначала нужно измениться самому **140**

Часть IV. И еще немного об искреннем сервисе **147**

Думайте не только о клиентах **147**

Общайтесь! или Как колл-центры и стандартные процедуры убивают искренний сервис **151**

Сервис под кошелёк **158**

Клиент всегда прав? **162**

* * *

Вместо заключения. Есть ли предел у сервиса? **167**

Сухой остаток, или О чем стоит помнить, создавая среду искреннего сервиса **172**

Благодарности **178**

Об авторе **180**

