ŋqdqⱯeɎ bɆ dedɆbɎɜə d ɕɔɑbɔⱯ ɈqddɎqⱯè

УДК 339.138.658.8
ББК 65.290-2
Р60

Переводчики Михаил Витебский, Мария Прилуцкая
Научный редактор Дмитрий Иншаков
Редактор Ольга Равданис

Роджерс С.

Р60 Истинная лояльность: Как взломать код верности клиента / Сэнди Роджерс, Лина Риннэ, Шон Мун ; Пер. с англ. — М. : Альпина Паблишер. — 308 с.

ISBN 978-5-9614-1054-9

Истинная лояльность клиентов — мечта любой компании. По-настоящему лояльный клиент будет не просто довольным покупателем ваших продуктов: он станет страстным амбассадором и фанатом бренда.

О своих впечатлениях искренне и совершенно бесплатно довольный клиент расскажет всем своим друзьям и знакомым. Идеальный сценарий, не правда ли?

Как добиться от клиентов лояльности такого уровня? Возможно ли это в принципе? О том, что такое возможно, рассказывают эксперты компании FranklinCovey, более 30 лет сотрудничающей с тысячами организаций по всему миру и помогающей освоить модели действий, формирующих истинную лояльность. Книга научит вас и ваших сотрудников завоевывать сердца клиентов, удивляя и радуя их.

С помощью этой книги вы сможете составить простой, но жесткий план изменений внутри компании, используя систему постановки правильных целей и задач. Вы узнаете, как развить у сотрудников эмпатию и ответственность, не привязанные к штрафам, премиям и KPI — для оздоровления атмосферы в коллективе и более эффективной работы каждого члена команды.

УДК 339.138.658.8
ББК 65.290-2

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 mylib@alpina.ru

ISBN 978-5-9614-1054-9 (рус.)
ISBN 978-0814439395 (англ.)

© FranklinCovey Company
© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Альпина Паблишер», 2020

ŋqdqⱯeɎ bɆ dedɆbɎɜə d ɕɔɑbɔⱯ ɈqddɎqⱯè

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

ОГЛАВЛЕНИЕ

Вступление 7

Предисловие 12

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ

Фундамент истинной лояльности

Введение. Люди – движущая сила истинной лояльности 17

Глава 1. Образ мышления лидера лояльности 26

ЧАСТЬ ВТОРАЯ

Принцип эмпатии

Глава 2. Потребность в эмпатии 59

Глава 3. Установление контактов, базирующихся на искренности 81

Глава 4. Как слушать, чтобы узнавать сокровенные истории 107

ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ

Принцип ответственности

Глава 5. Необходимость ответственности 133

Глава 6. Нахождение реальной задачи, которую надо решить 156

Глава 7. Активное продолжение укрепления отношений 177

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

ŋqdqᗅeᗆ bɆ deqƐbᗆɜe d ɕɑɑbɕᗅ Ɉqddᗆqᗅè

ЧАСТЬ ЧЕТВЕРТАЯ

Принцип щедрости

Глава 8. Потребность в щедрости 201

Глава 9. Как открыто делиться идеями и знаниями 225

Глава 10. Как удивлять неожиданными поступками 245

ЧАСТЬ ПЯТАЯ

Реализация лояльности

Глава 11. Ваше наследие как лидера лояльности 271

Глава 12. Поддержание лояльности в коллективах и организациях 280

Примечания 296

Об авторах 304

ŋqdqᗅeᗆ bɆ deqƐbᗆɜe d ɕɑɑbɕᗅ Ɉqddᗆqᗅè