

Владимир Якуба

СЕРВИС

Как завоевать
доверие клиентов
и повысить продажи



Санкт-Петербург • Москва • Минск

2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Глава 1. КМС: Клиент. Менеджер. Сервис	12
Администратор важнее директора	12
Избавьте клиента от страхов	19
Создайте идеальный сервис по четырем параметрам	32
Используйте десять спусковых крючков	44
Глава 2. Расположение	55
Действуйте по законам чуткости	55
Учитесь общаться	69
Станьте своим с первой минуты	76
Составьте рабочий скрипт за шесть шагов	82
Глава 3. Партнеры навсегда	88
Делайте сервис «для людей»	88
Считайте стоимость клиента на всю жизнь	94
Следите за конкурентами	103
Разработайте программы лояльности	110
Глава 4. Трудные клиенты	119
Развивайтесь благодаря трудным клиентам	119
Действуйте по алгоритму в конфликтной ситуации	130
Работайте с жалобами	137
Отвечайте на возражения	143
Глава 5. Настрой на победу	160
Мотивируйте себя и коллег	160
Жмите педали	170
Измените свой подход к стрессу	176
Заключение	191
Благодарность.....	192