

Как выйти  
на новый уровень доходов  
с помощью  
клиентоориентированности  
и сервиса

Ольга Акимова

Генеральный менеджер  
angelo by Vienna House

---

23 мая 2019

— Екатеринбург —



ПредприниМай!

— Бизнес-форум —



*Vienna House*

Ольга Акимова - профессионал рынка гостеприимства с 20-летним успешным опытом работы в российских и международных компаниях.

Член правления «Конгресс-бюро Екатеринбурга», член правления «Клуба отельеров» Екатеринбурга, активный участник российских деловых мероприятий в сфере гостеприимства.

## Сервис в понимании обычного человека



**Сервис – это  
оказание услуг,  
удовлетворение  
бытовых потребностей  
населения**

•  
Сервис - это  
•

Продажи

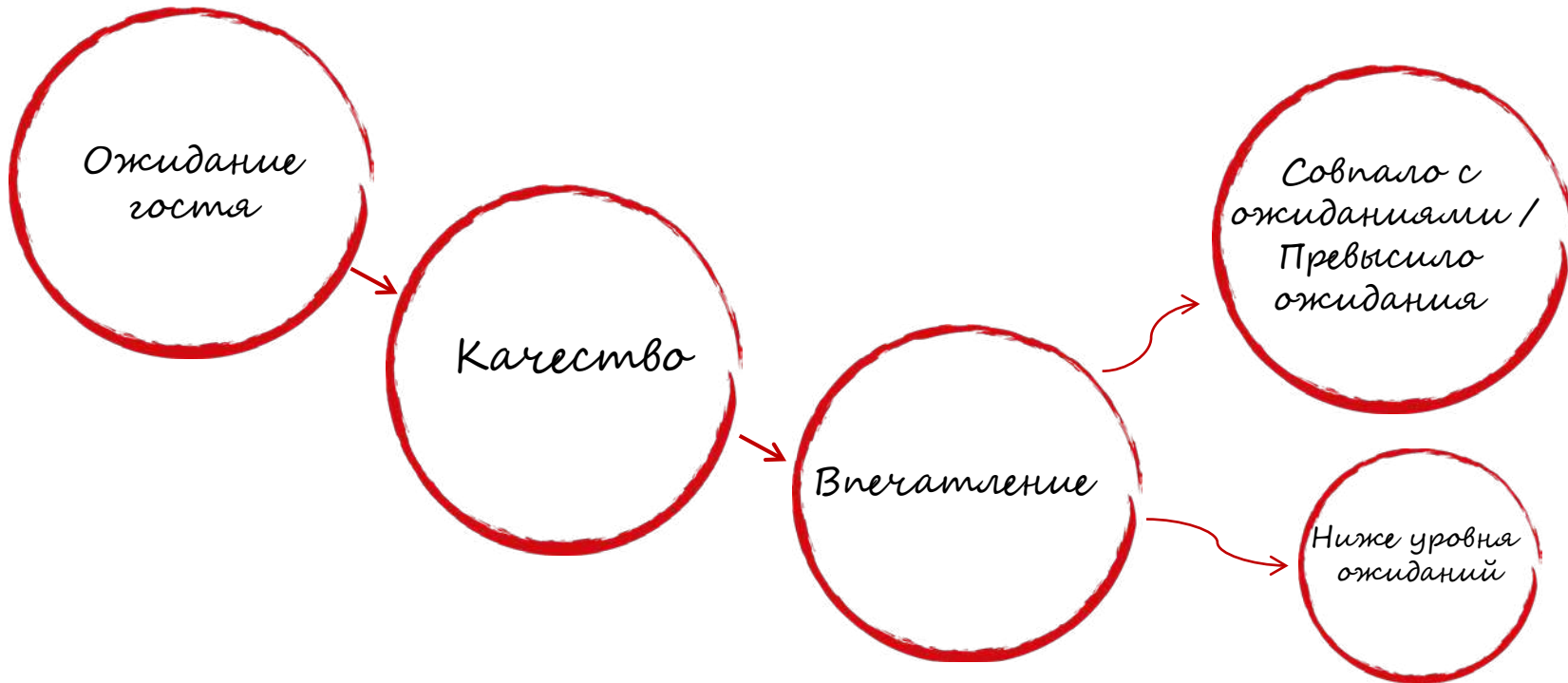
Доставка

Реклама

Бух. Учёт

?

# КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ СЕРВИС – ЭТО....





**WE LIKE YOU,  
TOO :)**

**Клиентоориентированный сервис –  
дать клиенту больше,  
чем он ожидает.**

# Джон Шоул о сервисе

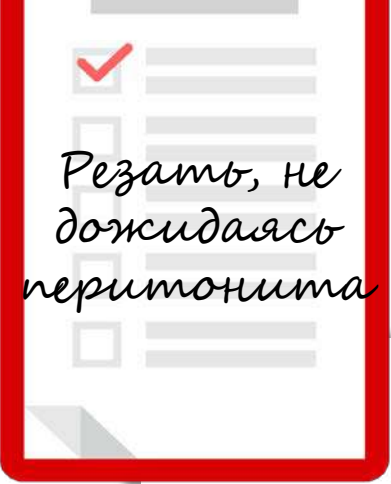
*Американский специалист в области культуры сервиса, автор книг и обучающих программ, мотивационный спикер, бизнесмен.*

**«Качественный сервис – это концентрация всех ресурсов и всех сотрудников компании на удовлетворении клиентов..»**

Как работает  .com<sup>®</sup> ?







Резать, не  
дожидаясь  
перитонита

•  
Как работает General Electric ?  
•



# Важно



- ✓ ТОП и собственник должны верить в индивидуальный подход к клиенту так же искренне и сильно, как в прибыль
- ✓ Финансирование реализации стратегии сервиса
- ✓ Участие всех сотрудников
- ✓ Мотивационная кампания среди сотрудников



**ЖЕСТКАЯ РЫНОЧНАЯ  
КОНКУРЕНЦИЯ**

**65%**

**Обслуживание**



**Это будущие продажи**



**Маркетинговая  
стратегия компании**



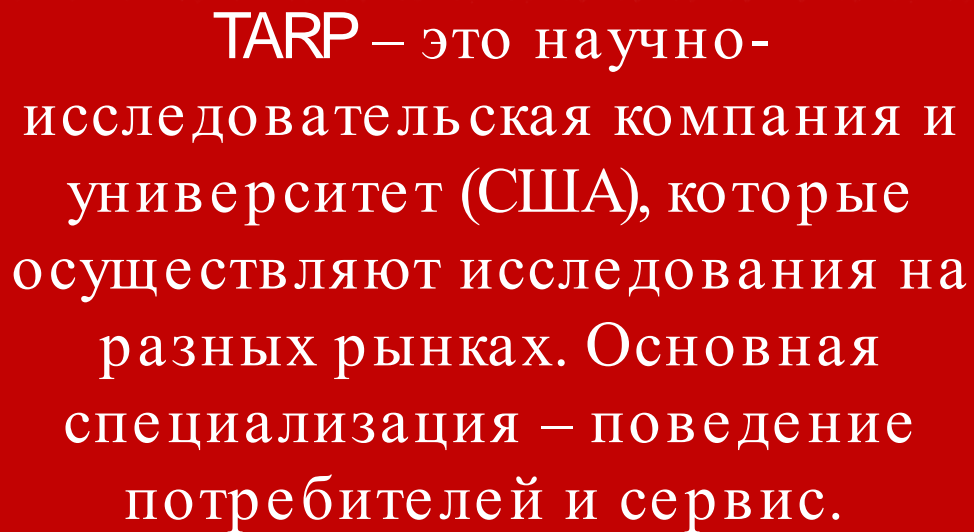
**Не только  
постпродажное  
обслуживание**



**Качество обслуживания –  
это единственное конкурентное  
преимущество**

В чём разница между  
этими компаниями?





TARP – это научно-исследовательская компания и университет (США), которые осуществляют исследования на разных рынках. Основная специализация – поведение потребителей и сервис.

Клиент, которого хорошо обслужили при покупке, рассказывает об этом в среднем 5 людям. Но об отрицательном опыте клиент рассказывает в среднем 9-10 людям. Это отличный аргумент в пользу усилий, направленных на удовлетворение клиентов.

Минус 9 – 10 клиентов



Плюс 5 клиентов

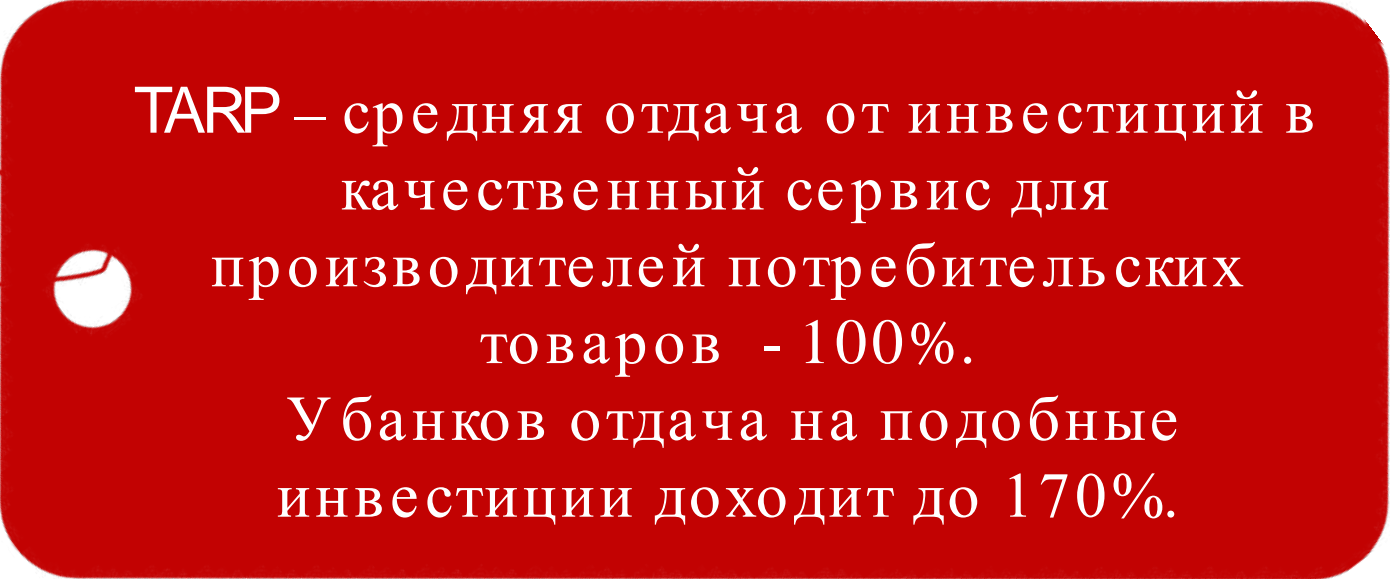
ИССЛЕДОВАНИЕ  
TARP

В начале XXI века компании должны научить своих сотрудников искать элемент обслуживания во всем, что они делают. Топ должен вдохновить сотрудников, спрашивать себя: "Как я могу выполнить эту работу, чтобы клиент был доволен?"

ИССЛЕДОВАНИЕ  
TARP







TARP – средняя отдача от инвестиций в  
качественный сервис для  
производителей потребительских  
товаров - 100%.

У банков отдача на подобные  
инвестиции доходит до 170%.



Если вы накосячили, то  
доверие клиента можно  
восстановить путем  
грамотного управления  
жалобами



*Учить  
сотрудников  
задавать  
вопросы*

- ✓ Как обработать этот заказ быстрее?
- ✓ Как доставить его быстрее?
- ✓ Как улучшить мою работу, чтобы помочь клиенту?
- ✓ Как повысить качество продукта за счет обслуживания?

*Руководитель влияет на  
вовлеченность сотрудников*



Как этого достичь?



•

**СОТРУДНИК И ЕГО ЦЕННОСТИ –  
В ЦЕНТРЕ ВНИМАНИЯ**

•

Важно: ценности сотрудника  
и компании должны  
совпадать!



Клиент –  
это король

Нарушать  
правила.  
Но не нарушать  
ценности компании

Поощрять  
инициативу

Быть гибким

Рынок не  
стоит  
на месте



Trockurov



VIP Terminal Koltzovo



Eurowings

St Regis Moscow



## ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТА

Великолепно

Обо мне  
заботятся

Это так  
просто

Я приятно  
удивлён



А ВЫ ВЕРИТЕ, ЧТО  
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ  
СЕРВИС ПРИНЕСЁТ ВАМ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДОХОД?

ЧЕЛОВЕКООЛЮБИЕ

Любить то,  
что ты делаешь

# Что мешает хорошему обслуживанию?

1. Компания не видит смысла выполнять обещания по оказанию сервиса
2. Высокий спрос на продукт, а предложение недостаточное
3. Бурный рост компании
4. Новый руководитель



Остались  
вопросы?

[Olga.Akimova@angelo-ekaterinburg.ru](mailto:Olga.Akimova@angelo-ekaterinburg.ru)



# Спасибо за внимание

---

23 мая 2019

— Екатеринбург —



ПредприниМай!

— Бизнес-форум —