

УДК 339.138.658.8
ББК 65.290-2
Щ57

Редактор Дарья Мордзилович

Щепин Е.

Щ57 Энергия клиента: Как окупается человеческий подход в бизнесе / Евгений Щепин. — М. : Альпина Паблишер, 2021. — 166 с.

ISBN 978-5-9614-3842-0

Если у вас есть бизнес, то есть и клиенты, с которыми уже выстроились те или иные отношения. Но используете ли вы этот ресурс на всю мощность? Дело в том, что при взаимодействии бизнеса и клиента возникает энергия, но не все понимают, как именно ее нужно использовать. Из новой книги Евгения Щепина, автора бестселлера «ВкусВилл. Как совершить революцию в ритейле, делая всё не так», вы узнаете всё об энергии клиента и о том, как благодаря ей сделать ваш бизнес по-настоящему успешным.

Автору удалось собрать и проанализировать многолетний опыт самых разных российских компаний: от небольшого санатория в Сочи до сервиса «Яндекс.Такси». Вы узнаете как мотивировать сотрудников на продуктивную работу с клиентом, и как понять, чего клиент хочет на самом деле, научитесь бороться с потребительским терроризмом, перестанете бояться критики и начнете конструктивно ее использовать во благо компании. И наконец разберетесь в том, как построить компанию с сервисом, в который влюбляются и который искренне рекомендуют.

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 978-5-9614-3842-0

© Евгений Щепин, 2021
© ООО «Альпина Паблишер», 2021

Содержание

Введение	5
----------------	---

Наблюдение №1	7
---------------------	---

Часть I

Формула любви

<i>Как научить сотрудников мыслить интересами клиентов?</i>	13
---	----

Наблюдение №2	15
---------------------	----

Наблюдение №3	22
---------------------	----

Наблюдение №4	35
---------------------	----

Наблюдение №5	47
---------------------	----

Наблюдение №6	54
---------------------	----

Часть II

Молчание, конечно, золото, но только не с клиентом

<i>Общайтесь, уточняйте, спрашивайте</i>	63
--	----

Наблюдение №7	65
---------------------	----

Наблюдение №8	71
---------------------	----

Наблюдение №9	77
---------------------	----

Наблюдение №10	86
----------------------	----

Наблюдение №11	92
----------------------	----

Наблюдение №12	96
----------------------	----

Наблюдение №13	106
----------------------	-----

Часть III

Волшебный пендель от клиента

Бесплатно. Сильно. Больно111

Наблюдение №14.....113

Наблюдение №15..... 121

Наблюдение №16.....131

Наблюдение №17..... 141

Наблюдение №18.....153

Заключение 162