

УДК 658.5
ББК 65.291.21
А72

Редактор К. Бакаев

ISBN 978–5–9614–5417–8

Антощенко В.

А72 Ух ты! Сервис. / Виталий Антощенко. — М.: Альпина Паблишер, 2016. — 304 с.

Книга «Ух ты! Сервис» написана Виталием Антощенко, руководителем «Объединенной Консалтинговой Группы». Это издание посвящено теории и практике оказания высококачественных услуг клиентского сервиса, необходимого для успешной и продуктивной работы любой организации.

Книга состоит из семи глав, в каждой из которых описаны общие принципы стратегии построения идеальной клиентоориентированной компании. Автор объединил наиболее ценные факты и термины о практике оказания сервисных услуг, сформировав словарь ключевых терминов. Читателю предлагаются полезные практические советы (в том числе с учетом опыта зарубежных фирм) по развитию профессионализма, общению с клиентами, созданию крепкой и доверительной атмосферы в коллективе.

Работа создавалась на основе положительного практического опыта автора, что делает ее ценным инструментом в работе любого профессионала в области продаж, сервисных и консалтинговых услуг.

УДК 658.5
ББК 65.291.21

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 978–5–9614–5417–8

© В. Антощенко, 2016
© ООО «Интеллектуальная Литература», 2016

Содержание

От автора	7
Вступление на путь изменений.....	9
ГЛАВА 1. Что такое Сервис?	13
Мир, в котором мы живем	13
Сервис как основа процветания	19
Сначала было слово	20
Сервис? Что это?	23
Клиентоориентированность как способ вдохновить	33
Два типа Клиента.....	37
Поставьте своих Сотрудников на первое место	39
Клиент всегда прав?	44
Краткие итоги главы	48
ГЛАВА 2. Стать совершенным.....	49
Три критерия Совершенной Компании.....	49
Формула удовлетворенности	57
Три составляющие полного продукта.....	60
Пирамида уровней качества	70
Краткие итоги главы	79
ГЛАВА 3. Строим легенду	81
Природная красота	81
Точный чертеж. 16 строительных блоков	82
«Техника безопасности» — залог успеха	91
Изменения рождают изменения	96
Шаги внедрения стратегии Сервиса.....	100
Кто может помешать осуществить план?	108
Лицом к реальности. Наши стереотипы	113
Краткие итоги главы	124

ГЛАВА 4. Корпоративная культура.....	127
Характер как основа.....	127
Корпоративная культура как характер.....	132
Ответственность первого лица компании.....	140
Шесть составляющих Корпоративной культуры.....	142
Краткие итоги главы.....	170
ГЛАВА 5. Страстные люди. Как их найти?.....	171
Счастливые люди — всему голова.....	171
Поиск близких по духу.....	176
Пять фильтров от случайных людей.....	184
Набираем команду.....	198
Деньги решают все?.....	203
Краткие итоги главы.....	206
ГЛАВА 6. Наделение полномочиями — секрет совершенства.....	207
Современные организации — организации образования.....	207
Осторожно, Empowerment!.....	216
Семь составляющих технологии «Наделение полномочиями».....	231
Краткие итоги главы.....	246
ГЛАВА 7. Разгневанный Клиент в подарок.....	247
По законам жанра.....	247
Своевременность Стандарта.....	251
Как правильно создать Стандарт.....	254
За что полюбить Разгневанного Клиента.....	257
От ненависти до любви три шага.....	264
Управляйте ожиданиями.....	273
Самый важный Секрет.....	276
Краткие итоги главы.....	276
Заключение.....	279
Сервис-словарь.....	285
Список литературы.....	287
Приложения.....	289
Приложение 1.....	289
Приложение 2. 60 фактов о Сервисе, которые навсегда изменят ваше отношение к нему.....	290
Приложение 3. Важные мелочи Культуры Сервиса.....	297