

УДК 658.89+65.018
ББК 65.291.82
Ш81

Переводчик И. Евстигнеева

Редактор С. Турко

Шоул Дж.
Ш81 Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд / Джон Шоул ; Пер. с англ.— М. : Альпина Бизнес Букс, 2008. — 114 с.

ISBN 978-5-9614-0806-5

Ошибки совершают все, даже ведущие компании. То, как сотрудники исправляют эти ошибки, — вот что отличает лидеров сервиса от всех остальных. Компенсация — это больше, чем извинения. Компенсировать — значит дать клиенту что-нибудь ценное и тем самым показать, что он для вас действительно важен. Довольные и лояльные клиенты не только останутся с вами, но и будут рекламировать вашу продукцию всем вокруг. В этой книге Джон Шоул — признанный гуру в области сервиса — дает конкретные рекомендации и приводит примеры того, как создать в компании систему компенсации, нацеленную на формирование лояльности клиентов.

Книга предназначена для специалистов по продажам, сотрудников отделов по обслуживанию клиентов и всем, кто стремится оказывать качественный сервис.

УДК 658.89+65.018
ББК 65.291.82

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 без письменного разрешения владельца авторских прав.

© John Tschohl, 2005

© Издание на русском языке, перевод, оформление.

ООО «Альпина Бизнес Букс», 2008

ISBN 978-5-9614-0806-5 (рус.)
ISBN 0-9636268-8-4 (англ.)

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие к русскому изданию	7
От автора	11
Предисловие автора	13
Глава 1: Что такое компенсация?	15
Глава 2: Из ада в рай.....	25
Глава 3: Стратегия сервиса	29
Глава 4: Устная реклама.....	39
Глава 5: Обязательное обучение.....	43
Глава 6: Наделение полномочиями	51
Глава 7: Ликвидируйте ограничивающие правила	61
Глава 8: Сотрясти небо и землю	69
Глава 9: Всегда ли клиент прав?	75
Глава 10: Примеры компенсации	81
Глава 11: Разработайте эффективные правила и инструкции	101
Глава 12: Контрольный листок по компенсации.....	109