

УДК 65.01
ББК 65.291.21
Ш81

Переводчик И. Евстигнеева
Редактор Т. Иванова

Шоул Дж.

Ш81 Реальные полномочия: Самостоятельность сотрудников как ключ к успеху/Джон Шоул; Пер. с англ. — М.: Альпина Паблишерз, 2011. — 183 с.

ISBN 978-5-9614-1550-6

Клиентов не интересуют корпоративные правила и регламенты. Любой покупатель хочет, чтобы к нему относились как к дорогому гостю, которому всегда идут навстречу. А это возможно только тогда, когда рядовой персонал — продавцы, клерки, консультанты — может самостоятельно, без вмешательства руководства, решить практически любую проблему клиента на месте и сразу. Джон Шоул, эксперт мирового уровня в области сервиса, на примерах из реальной жизни показывает, что качественный сервис возможен только тогда, когда у рядовых сотрудников есть реальные полномочия действовать на свое усмотрение ради клиента, даже если для этого и потребуются нарушить какие-то правила.

Книга рекомендована руководителям компаний, менеджерам и всем, кто заинтересован в привлечении клиентов.

УДК 65.01
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 lib@alpinabook.ru.

ISBN 978-5-9614-1550-6 (рус.)
ISBN 978-0-98263690-9 (англ.)

© 2010 by John Tschohl. All rights reserved.
© Издание на русском языке, перевод, оформление.
ООО «Альпина», 2011

Содержание

	<i>Благодарности</i>	7
	<i>Предисловие</i>	9
	<i>Введение</i>	11
Глава 1.	<i>Ужасающие факты</i>	17
Глава 2.	<i>Так что же такое инициатива?</i>	27
Глава 3.	<i>Лучший пример самостоятельных действий</i> ...	39
Глава 4.	<i>Зачем вам нужно независимое мышление?</i>	57
Глава 5.	<i>Информация – это ключ!</i>	63
Глава 6.	<i>Все дело в доверии!</i>	69
Глава 7.	<i>Дайте мне обратную связь!</i> ...	75
Глава 8.	<i>Помогите, пожалуйста!</i>	81
Глава 9.	<i>Я боюсь!</i>	85

Глава 10. <i>Мне нужно признание!</i>	97
Глава 11. <i>Я сильный!</i>	101
Глава 12. <i>Не злоупотребляйте своими полномочиями.</i>	107
Глава 13. <i>Не нужно меня опекать!</i>	115
Глава 14. <i>Чем это выгодно мне?</i>	121
Глава 15. <i>Новый подход к маркетингу</i>	127
Глава 16. <i>Отклоняйтесь от правил, не нарушая их!</i>	139
Глава 17. <i>Жажда скорости!</i>	145
Глава 18. <i>А что такого я сказал?</i>	149
Глава 19. <i>Используйте их по максимуму!</i>	153
Глава 20. <i>Устраните разрыв</i>	157
Глава 21. <i>Сделайте так, чтобы они вернулись!</i>	161
Глава 22. <i>Поверьте моим словам.</i>	167
Глава 23. <i>Правила самостоятельности.</i>	171
Глава 24. <i>Все любят побеждать!</i>	177