

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

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