

УДК 339.138:658.8
ББК 65.290-2
М66

Издано с разрешения издательства Hyperion

Митчелл, Дж.

М66 Обнимите своих клиентов. Практика выдающегося обслуживания / Джек Митчелл ; пер. с англ. Дарьи Кириенко. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 288 с.

ISBN 978-5-91657-669-6

Удержать клиентов — задача любого бизнеса. Но чаще всего эти попытки ограничиваются скидками для постоянных покупателей, без использования возможностей современных баз данных. Автор этой книги, владелец успешной сети магазинов одежды Mitchells / Richards / Marshs и Wilkes Bashford на самом конкурентном рынке — рынке США. Он сделал так, что его продавцы знают все о каждом из сотен тысяч покупателей и могут предложить каждому именно то, что ему нужно. Особая ценность этой книги в том, что она написана практиком, который делится своими рецептами, а не консультантом, который пытается продать вам свои услуги. Читайте и меняйте свой бизнес к лучшему.

УДК 339.138:658.8
ББК 65.290-2

“Originally published as HUG YOUR CUSTOMERS in the United States by Hyperion. This edition published by arrangement with Hyperion”

Все права защищены.
Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

VEGAS LEX

ISBN 978-5-91657-669-6

© John R. Mitchell, 2003
© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2013

Оглавление

Пролог. А разве не все так делают?	13
---	----

Часть первая. Базовый курс объятий.

Принципы вдохновенного обслуживания.	21
Глава 1. Создаем культуру объятий	23
Глава 2. Новые условия в мире бизнеса	27
Глава 3. Курс на клиента	30
Глава 4. Золотой принцип.	34
Глава 5. Объятия — это образ мыслей	38
Глава 6. Все на кухню	44
Глава 7. Как зовут его собаку?	47
Глава 8. Очень много объятий.	49
Глава 9. Продать майку в выходной	51
Глава 10. Смокинги напрокат	54
Глава 11. Ответное объятие	57
<i>Учебное пособие по объятиям № 1</i>	59

Часть вторая. От трех костюмов до трех тысяч.

Развитие обнимающей компании	61
Глава 12. Забота о людях прежде всего	63
Глава 13. Обслуживание, обслуживание и еще раз обслуживание.	66
Глава 14. Три принципа расширения	70
Глава 15. Завоюйте покупателя номер один, и можете считать, что тысячный у вас в кармане	76
Глава 16. Решайте проблемы с помощью объятий	79
Глава 17. Семейные правила	83
Глава 18. Сегодня половина гардероба, завтра — каждая вешалка	87
<i>Учебное пособие по объятиям № 2</i>	90

Часть третья. Большой секрет.

Как нанять и удержать отличных сотрудников	91
Глава 19. Вначале люди	93
Глава 20. Качества отличного кандидата.	95
Глава 21. Дайте возможность действовать	100
Глава 22. Сотрудничество, а не соревнование.	103
Глава 23. Дрессировка — для собак, образование — для людей	107
Глава 24. Теперь позаботьтесь о них.	115
<i>Учебное пособие по объятиям № 3</i>	120

Часть четвертая. Олив больше здесь не работает.

Вы не можете конкурировать без технологий	121
Глава 25. Технологии должны поддерживать объятия	123
Глава 26. Мы знаем и вас, и ваш любимый галстук	127
Глава 27. Что делать с ценной информацией?	130
Глава 28. Достаточно ли у вас товаров?	135
Глава 29. Восхождение на пирамиду	138
Глава 30. Тет-а-тет с клиентом	143
Глава 31. Черкните пару строк.	147
<i>Учебное пособие по объятиям № 4</i>	150

Часть пятая. День игры. Главное — победа 153

Глава 32. Стремитесь выиграть	155
Глава 33. Три «П» = Прибыль	158
Глава 34. Все на поле.	165
Глава 35. Установите освещение сами	167
Глава 36. Будьте зеркалом	169
Глава 37. Ездите к партнерам	171
Глава 38. Десять блестящих стратегий – ключ к победе	174
Глава 39. Важность постоянства	180
Глава 40. Водительские права и костюм? Это к нам!	183
Глава 41. Играем два часа. Какой счет?	185
<i>Учебное пособие по объятиям № 5</i>	188

Часть шестая. Формула. Есть ли у вас экономическая модель?	189
Глава 42. Почему объятия приносят деньги.	191
Глава 43. Рождение Формулы.	196
Глава 44. Деньги правят бал	203
Глава 45. Цветы от бухгалтера, цветы для коллектора	205
Глава 46. Порядочность превыше всего	207
<i>Учебное пособие по объятиям № 6.</i>	208
Часть седьмая. Мы любим ошибки.	
Что делать, если вы все испортили	209
Глава 47. Не проблемы, а задачи	211
Глава 48. Пять шагов для исправления ошибки	214
Глава 49. Не наказывайте, а ободрите	219
Глава 50. Одного раза достаточно.	222
Глава 51. Иногда нужно остановиться.	224
Глава 52. Как вам у нас нравится?	227
<i>Учебное пособие по объятиям № 7.</i>	230
Часть восьмая. Сила новизны.	
Постоянно освежайте культуру объятий	231
Глава 53. Живая компания	233
Глава 54. Не позволяйте опыту помешать вам.	237
Глава 55. Делитесь лучшими идеями	241
Глава 56. Что будет в 2015 году?	243
<i>Учебное пособие по объятиям № 8.</i>	250
Эпилог. Можете себе такое представить?	251
Приложение. Наслаждайтесь игрой в объятия	255
<i>Тест на достижения в области объятий.</i>	257
Благодарности	272
Об авторе	276