

УДК 339.138:658.8

ББК 65.290-2

Ш83

Редактор Наталья Нарциссова

## Шпирт Б.

**Ш83** Отчаянные аккаунт-менеджеры: Как работать с клиентами без стресса и проблем. Настольная книга аккаунт-менеджера, менеджера проектов и фрилансера / Борис Шпирт. — М. : Альпина Паблишер, 2018. — 226 с., ил.

ISBN 978-5-9614-6875-5

Правильные отношения с клиентом — залог долгосрочного сотрудничества и успешных продаж. Создать их бывает непросто, а сохранить и укрепить — еще сложнее.

Что нужно делать, чтобы даже самый «сложный» заказчик остался доволен? Как работать с клиентами-манипуляторами? Как правильно говорить клиенту «нет» и не допускать конфликтов?

Как быть гибким, но не «прогибаться»? На все эти вопросы найдутся ответы и примеры из практического опыта автора книги, опытного специалиста по клиентскому сервису и продажам Бориса Шпирта.

Вы узнаете, как сделать отношения «клиент — подрядчик» взаимовыгодными, а кейсы с рисунками автора помогут вам запомнить самое важное.

УДК 339.138:658.8

ББК 65.290-2

*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](mailto:mylib@alpina.ru).*

© Борис Шпирт, текст, иллюстрации,  
2018

© ООО «Альпина Паблишер», 2018

ISBN 978-5-9614-6875-5

---

# Содержание

---

Предисловие	<b>7</b>
1. Вникать в себя	<b>9</b>
2. Идеальные отношения с клиентами, или «Аккаунт-менеджерский рай»	<b>11</b>
3. Удручающая реальность	<b>15</b>
4. Корни зла	<b>19</b>
5. Как перестать бояться?	<b>25</b>
6. О самоуважении и уважении	<b>31</b>
7. «А кто ты вообще такой?», или Подвиды клиентских менеджеров	<b>35</b>
8. Чего же хотят клиенты?	<b>39</b>
9. Манипуляции и вот это все, или Чего клиенты не хотят	<b>43</b>
10. Подвид «синяя птица», и как в нее превратиться	<b>47</b>
11. «Э» значит экспертность, или При чем здесь «утиный тест»	<b>51</b>
12. Собака или хвост?	<b>59</b>
13. Клиентоориентированность — что же это на самом деле?	<b>65</b>
14. Как продавать клиенту «плюшки»	<b>73</b>
15. А нужно ли вообще уметь продавать?	<b>77</b>
16. Слушать, слышать, проникаться	<b>81</b>
17. Мучительная дилемма: «ты» или «вы»?	<b>85</b>
18. Не все клиенты одинаково клиенты	<b>89</b>
19. Когда говорить «ДА», а когда «НЕТ»?	<b>95</b>

---

20. Мягкая сила, или Почему немного доктора не помешает	<b>101</b>
21. Как сказать клиенту «НЕТ» и не потерять его	<b>107</b>
22. Как противостоять манипуляции и давлению	<b>117</b>
23. О токсичности и ярлыках	<b>127</b>
24. Снова о ярлыках и о типах личности	<b>133</b>
25. Клиенты-холерики, и с чем их едят (если они не едят вас)	<b>137</b>
26. Клиенты-сангвиники: друзья или притворяются?	<b>143</b>
27. Клиенты-меланхолики, или Не забудьте свою жилетку	<b>149</b>
28. Клиенты-флегматики, или Дьявол в деталях	<b>155</b>
29. Телефон, телеграф, голубиная почта?	<b>161</b>
30. Пишем имейл правильно	<b>169</b>
31. Как звонить в голову клиента	<b>175</b>
32. Встречи: «мы — вы» или «мы с вами»?	<b>181</b>
33. Встречи: как получить 6.0 за технику и артистизм?	<b>187</b>
34. Как управлять ожиданиями клиентов	<b>193</b>
35. «Звоночки», «звонки», «паровозные гудки»	<b>199</b>
36. «Хьюстон, у нас проблема», или Что делать, если случился косяк	<b>203</b>
37. Параллельность, внутреннее напряжение и СЧСВ	<b>211</b>
38. Успеть за 8, 10, 12 часов?	<b>217</b>
Заключение	<b>223</b>
Благодарности	<b>224</b>
Что почитать	<b>226</b>
Об авторе	<b>227</b>

---