

УДК 65.290-21  
ББК 658.1  
А11

**Антощенко В.А.**

А11 Разгневанный Клиент, я люблю тебя / Виталий Антощенко. — М. : Альпина ПРО, 2022. — 192 с.

ISBN 978-5-907534-11-7

Это вторая книга, написанная Виталием Антощенко — известным российским специалистом в области культуры сервиса, сертифицированным тренером и разработчиком корпоративных семинаров по эффективному управлению и мотивации, президентом холдинга «Объединенная Консалтинговая Группа».

Автор предлагает практическую технологию для решения одной из самых трудных задач любого бизнеса, предоставляющего товары или услуги, — конфликтных ситуаций с недовольными клиентами.

Каковы причины появления разгневанных клиентов? Верна ли фраза «Клиент всегда прав»? Как вести себя при агрессивном общении и после него? Кто берет на себя ответственность за решение проблемы? Влияет ли Разгневанный Клиент на процветание вашего предприятия?

Все представленные идеи и рекомендации успешно проверены автором на основе многолетней практики.

Книга адресована как руководителям и профессионалам российской бизнес-сферы, так и рядовым сотрудникам любой компании, а также всем, кому небезразлична культура российского сервиса и ее достойное развитие.

УДК 65.290-21  
ББК 658.1

*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)*

ISBN 978-5-907534-11-7

© В.А. Антощенко, 2022  
© Оформление. ООО «Альпина ПРО», 2022

# Содержание

---

|  |     |
|--|-----|
| От автора .....  | 7   |
| Вступление на путь героев .....                              | 9   |
| <i>Часть I. Там, где рождается Разгневанный Клиент</i> ..... | 13  |
| <i>Глава 1. Позитивный подход</i> .....                      | 15  |
| Профессиональный взгляд на проблему .....                    | 15  |
| Сила восприятия, или Встань с правильной ноги .....          | 22  |
| Мы программируем себя .....                                  | 33  |
| <i>Глава 2. Кто ты, Разгневанный Клиент?</i> .....           | 38  |
| Роли, которые играет Разгневанный Клиент .....               | 38  |
| Смотреть глазами клиента, или Почему он кричит .....         | 56  |
| Не все клиенты одинаково полезны .....                       | 63  |
| <i>Глава 3. Чего ждать от ожиданий?</i> .....                | 65  |
| Там, где рождается Разгневанный Клиент .....                 | 65  |
| Скажите спасибо маркетингу .....                             | 69  |
| Формула процветания .....                                    | 76  |
| Управлять ожиданиями .....                                   | 78  |
| <i>Часть II. С чего начать?</i> .....                        | 91  |
| <i>Глава 4. Как каяк доведет</i> .....                       | 93  |
| Айсберг всему голова .....                                   | 93  |
| Строим корабль .....   | 98  |
| Среда «Компания» .....                                       | 107 |
| Среда «Аудитория» .....                                      | 114 |
| Среда «Я» .....  | 115 |
| Среда «Клиент» .....   | 117 |

|   |     |
|---|-----|
| <i>Глава 5. Совершенствуем работу с Разгневанным Клиентом</i> ..... | 119 |
| Угроза № 1 .....  | 119 |
| Атмосфера улыбок .....  | 125 |
| Кто первый: ответственность<br>или самостоятельность? .....         | 129 |
| Крепостная стена ошибок .....                                       | 133 |
| Спасение в обучении .....   | 136 |
| Создание героев .....   | 138 |
| <i>Глава 6. Ее величество компенсация</i> .....                     | 140 |
| Фокусы и магия .....  | 140 |
| Эффект отскока .....  | 144 |
| «Железные» требования .....   | 147 |
| <i>Часть III. Герои начинают и побеждают</i> .....                  | 163 |
| <i>Глава 7. Управлять своими эмоциями</i> .....                     | 165 |
| Один за всех и все за одного .....                                  | 165 |
| Десять шагов к Страстному Поклоннику .....                          | 170 |
| Заключение .....  | 184 |
| Литература .....  | 186 |