

Клиентский сервис: есть ли смысл инвестировать?

Илона Соболева

Руководитель ЦН БЭСТ, г.Екатеринбург

Президент Уральской палаты недвижимости



Качественный клиентский сервис -
это продуманная система
функционирования
подготовленного персонала,
решающая проблемы клиентов и
тем самым увеличивающая их
лояльность компании и делающая
любого клиента

«клиентом навсегда».

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Сервис (а на самом деле вся работа с клиентом) — это по большей части работа с ожиданиями.

Нужно делать так, чтобы клиент ожидал от вас чуть меньше, чем вы можете дать.

**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI



Если направление, которое
вы прокачали не
соответствует ожиданиям
клиентов – усилия пропадут
даром!



Качество сервиса – это переживания, которые клиент испытывал во время работы с компанией



Клиентский сервис состоит из сотен маленьких, тривиальных действий, а не из нескольких крупных поступков.

всего лишь 10 % рекомендаций являются следствием удовлетворения результатами работ,

в то время, как 90 % причин рекомендаций связаны с существованием отношений.

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Стандарты – это не сервис.

Сервис – это то, что вы
можете не делать, но
делаете от себя лично,
искренне.



Риэлторский бизнес – это бизнес отношений.

Сервис должен быть искренним.

Искренний сервис – это отношения между риэлтором, искренне желающим помочь и клиентом, благодарно принимающим эту помощь.

**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI



Нельзя заставить
сотрудников улыбаться,
особенно когда вы на них не
смотрите.

Сервис – это не
послепродажное обслуживание,
а маркетинговая стратегия.

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Сервисность - это

- умение легко адаптироваться и принимать абсурдность потребителя без раздражения и сарказма,
- инициативность в заботе к клиентам,
- умение блестяще выполнять объективные требования без надлежащего контроля.

.



Качественный сервис:

1. Конкурентное преимущество.
2. Лояльность клиентов, увеличение доли рынка.
3. Хороший сервис сокращает появление новых проблем.
4. Повышает ваш имидж.
5. Повышает вероятность возвращения клиентов. Увеличение клиентской базы.
6. Рекомендации – лучший маркетинг.
7. Снижается текучка кадров. Улучшается трудовая дисциплина,
8. Снижаются расходы на маркетинг, рекламу.
9. Укрепляет ценности компании.
10. Продлевает жизнь вашему бизнесу.

Клиентский сервис: есть ли смысл инвестировать?

Есть смысл инвестировать в развитие отношений с клиентами, а это значит: инвестировать в обучение сотрудников и развитие у них сервисности.

