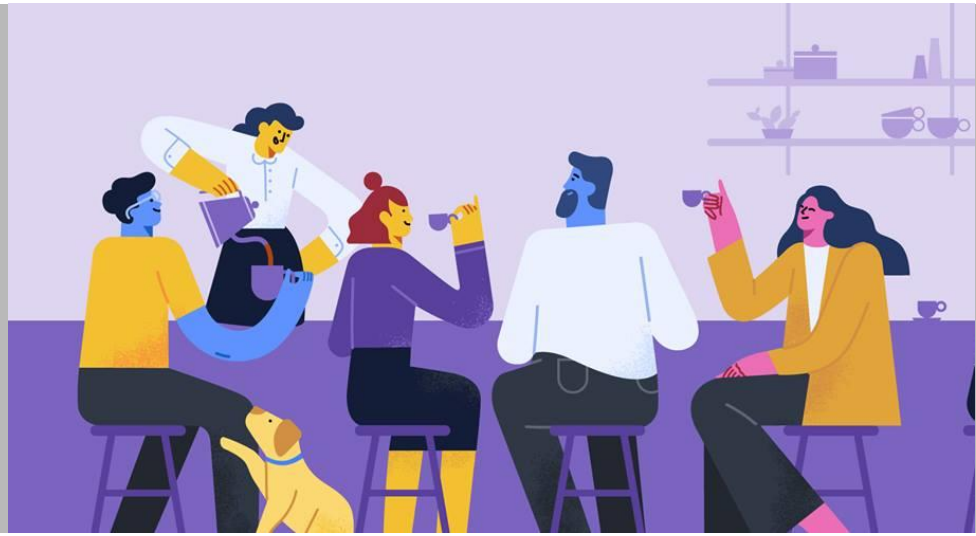
Клиентоориентированный сотрудник

Кто он

и как его узнать



ПРОЕКТ ТАНДЕМ

Давайте знакомиться!

На двоих:

40 лет в управлении

30 лет тренингов

Наталья Серафимова,
генеральный директор
Дон-Спорт

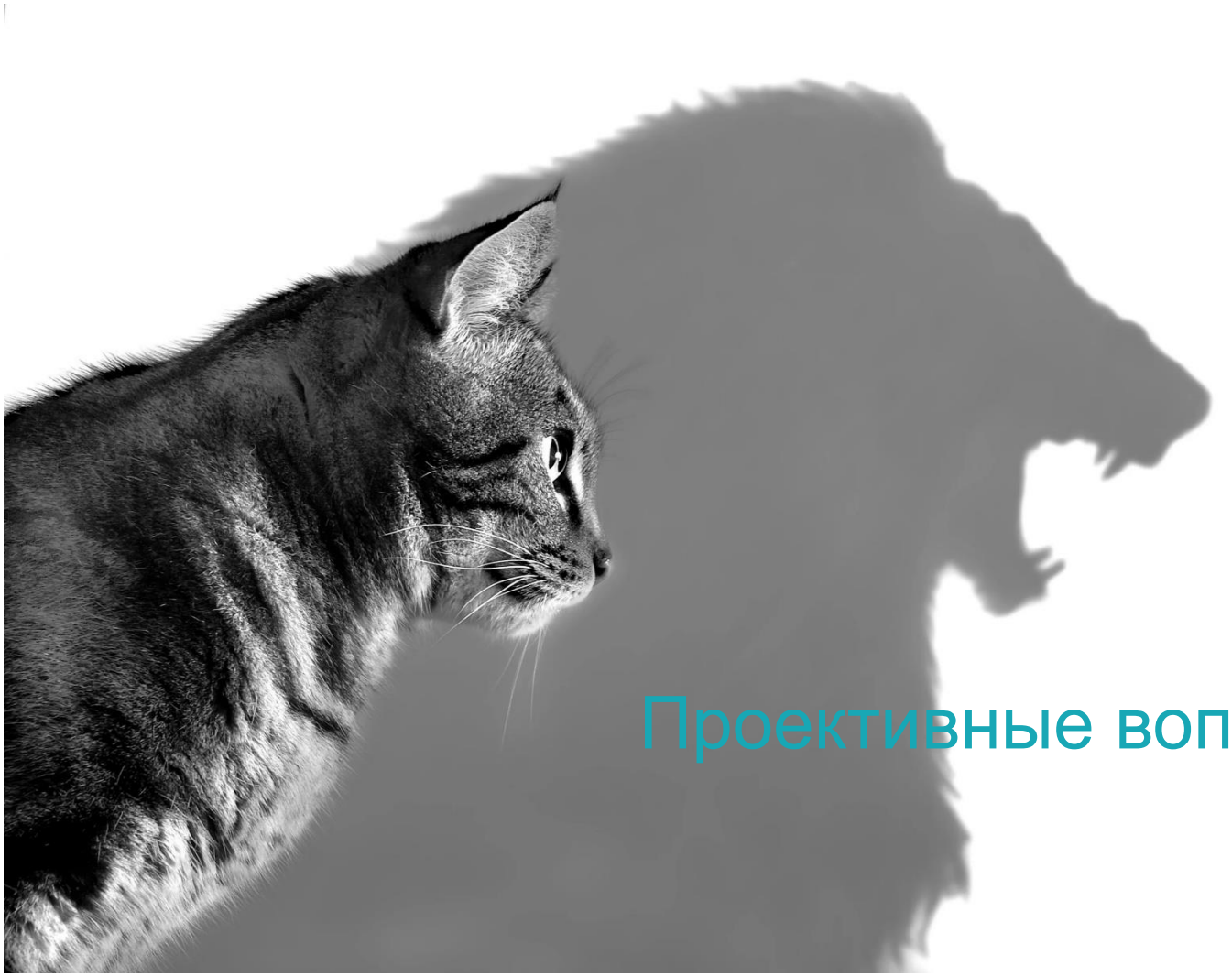
Марина Штеренлихт,
управляющий партнер
HR-agency BRB

индустрия сервиса с 2-х сторон:
со стороны компании и со стороны клиента

КАК НА СТАРТЕ НАЙТИ «СВОИХ» ЛЮДЕЙ?

Ждете секреты? Волшебную таблетку?

ВСЕ, КАК ОБЫЧНО



Проективные вопросы

ВСЕ, КАК ОБЫЧНО

Но что вы хотите проверить?

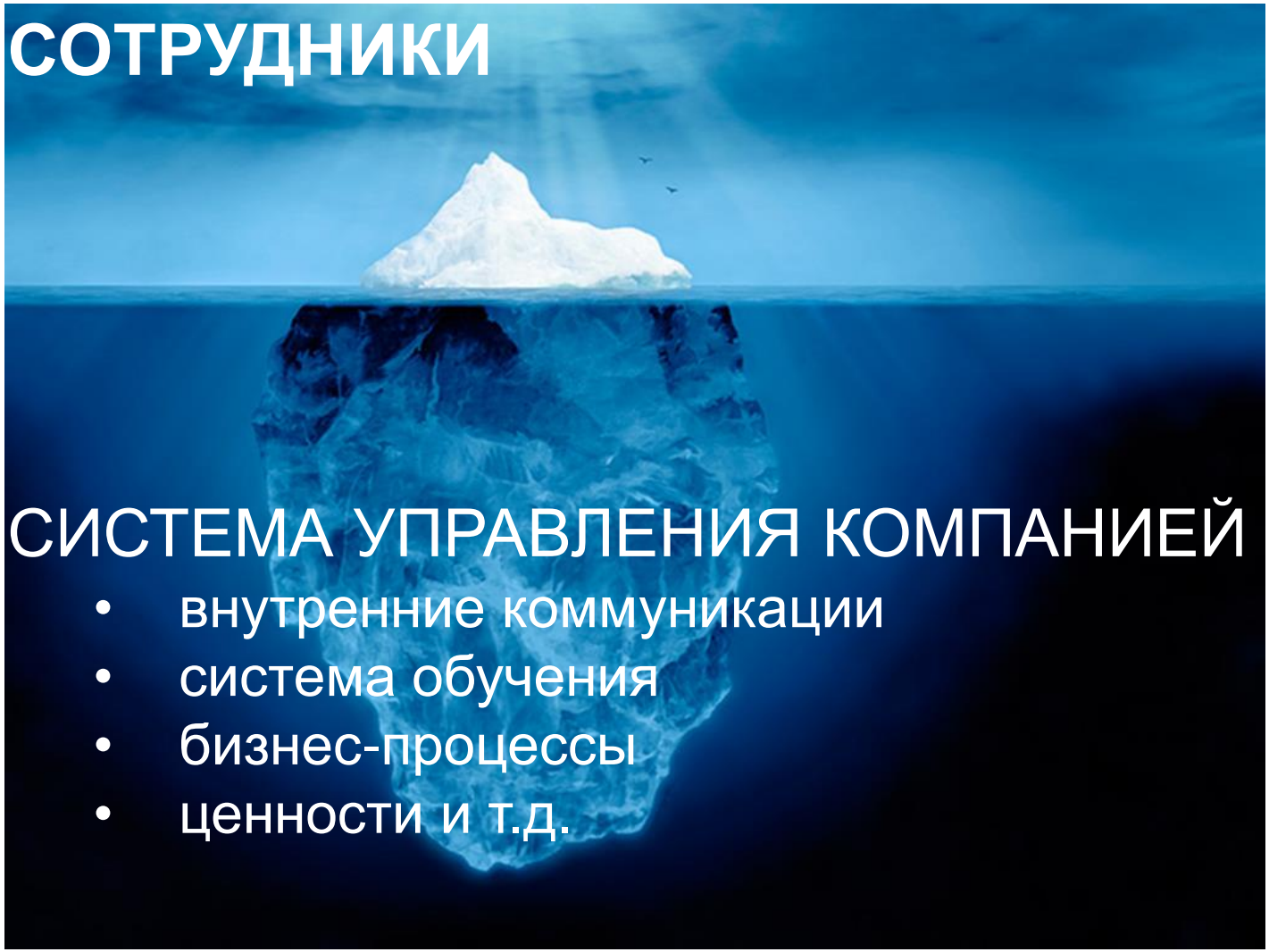
Кейс-метод

Проективные вопросы

Ошибка №1

Наберем клиентоориентированных, и
будем клиентоориентированной компанией

Люди – это еще не все



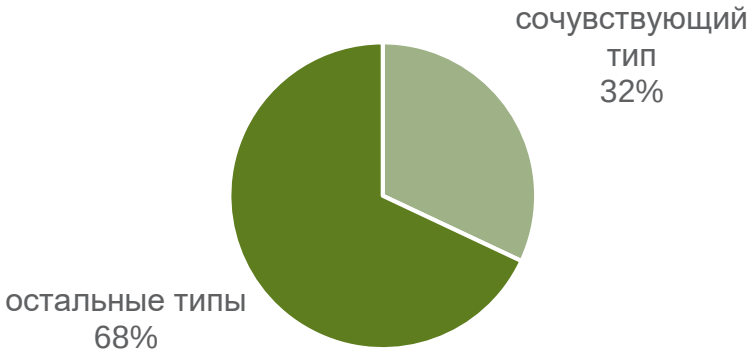
Ошибка №2

А клиентов спросить забыли…

Что думает компания

Самый популярный тип сотрудника - сочувствующий

42%



**по итогам глобального межотраслевого исследования сервисных служб (поддержка) с участием 1440 респондентов*

Чего хотят клиенты

Клиенты предпочитают решающего

2%

- ориентированы на быстрое и простое решение проблемы
- при необходимости не боятся проявлять личные качества
- уверенно принимают решения, особенно в отсутствие старшего,
- не боятся озвучивать свое мнение
- им нравится брать все в свои руки и вести клиента «за руку»

**по итогам глобального межотраслевого исследования сервисных служб (поддержка) с участием 1440 респондентов*

Хотите внедрить такой «решающий» подход?

Нанимать людей такого типа больше

Прививать остальным такие навыки

Поощрять поведение, характерное для этого типа

Это справедливо для любого видения клиентоориентированности

Нанимать таких больше

стандартное описание вакансии может не заинтересовать нужных вам кандидатов

Проективные вопросы

- Как ведут себя люди, когда сталкиваются с неэффективными процессами или правилами?
- Многие жалуются, что работа с клиентами их истощает, как вы думаете. почему?
- Как ведут себя люди, когда необходимо действовать срочно?

Кейс метод

ДАНО

Три листовки или проспекта с описанием трех товаров одинаковой номенклатуры. Один товар из высокой, другой из средней, третий из экономичной ценовых категорий

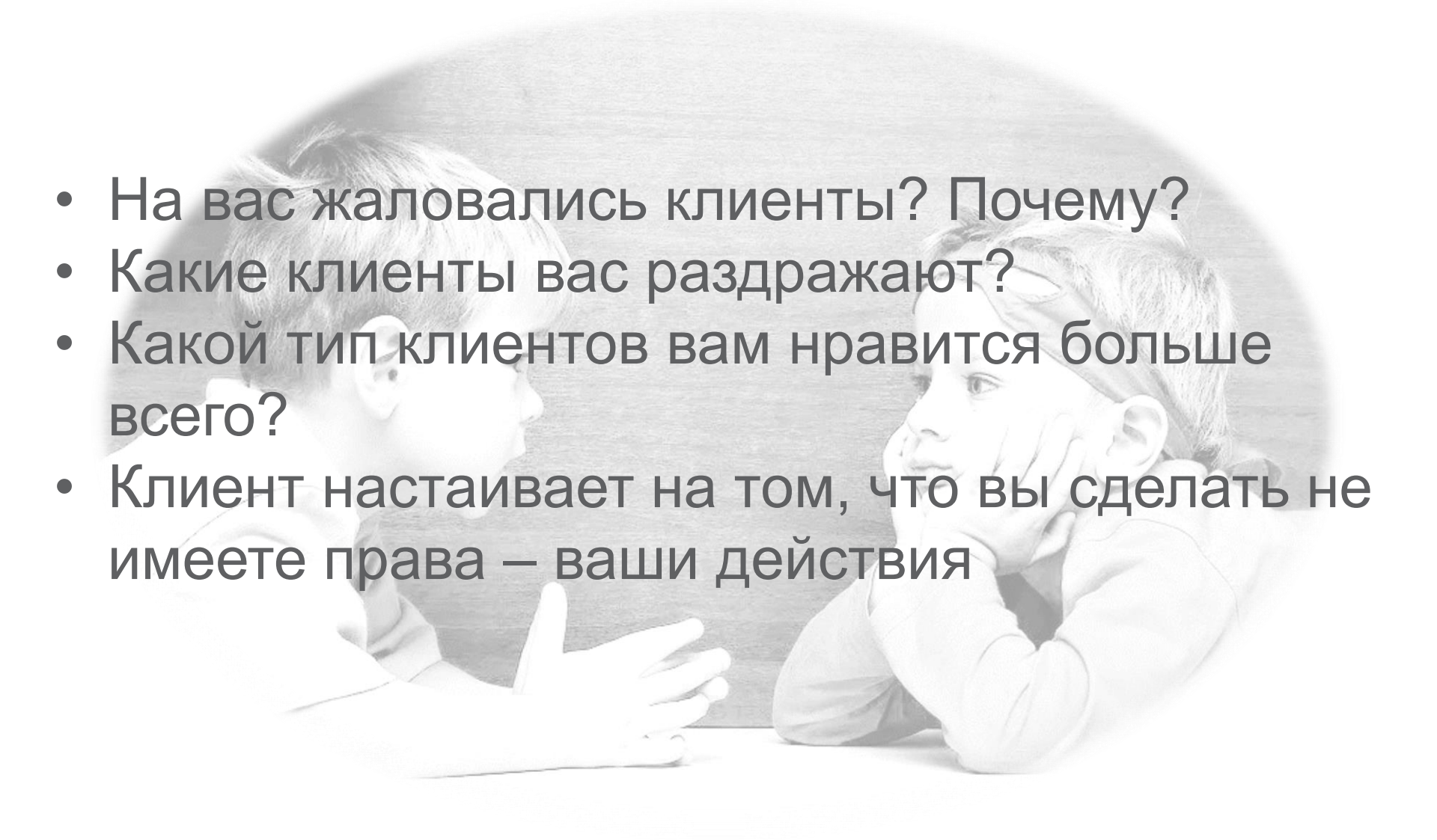
НУЖНО

Сравнить их по характеристикам или объяснить различие в цене

ВЫВОДЫ

Менеджер с недостатком клиентоориентированности будет сравнивать технические характеристики. Клиентоориентированный менеджер начнёт с выяснения, для каких целей приобретается товар, как будет использоваться, а потом подбирает оптимальный. Зачастую - не самый дорогой

И просто поговорите с ними о клиентах



- На вас жаловались клиенты? Почему?
- Какие клиенты вас раздражают?
- Какой тип клиентов вам нравится больше всего?
- Клиент настаивает на том, что вы сделать не имеете права – ваши действия

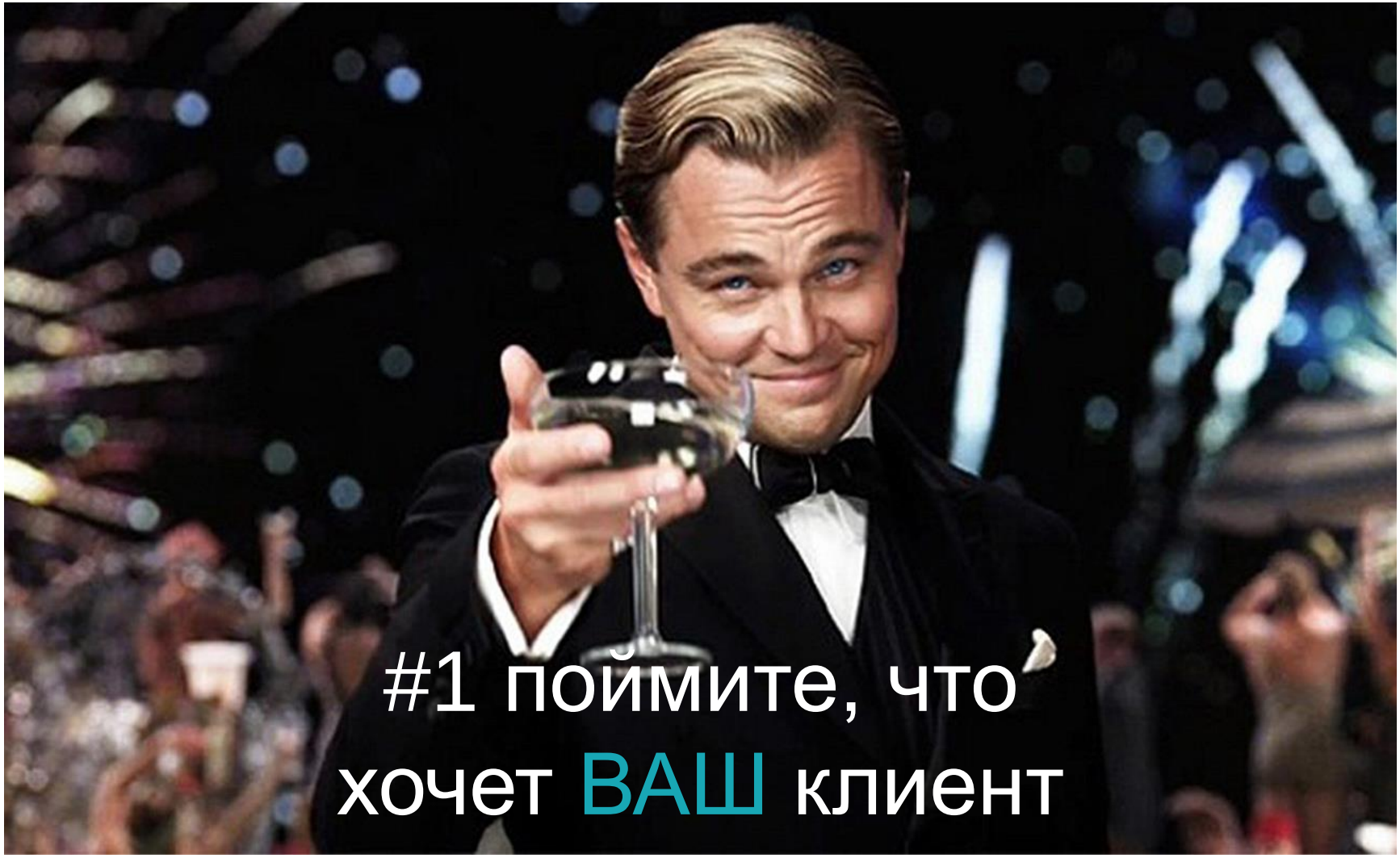
Еще несколько практических советов

1. Между личностными качествами и навыками делайте выбор в пользу качеств. Задавать открытые вопросы научить можно, а быть позитивным – очень сложно

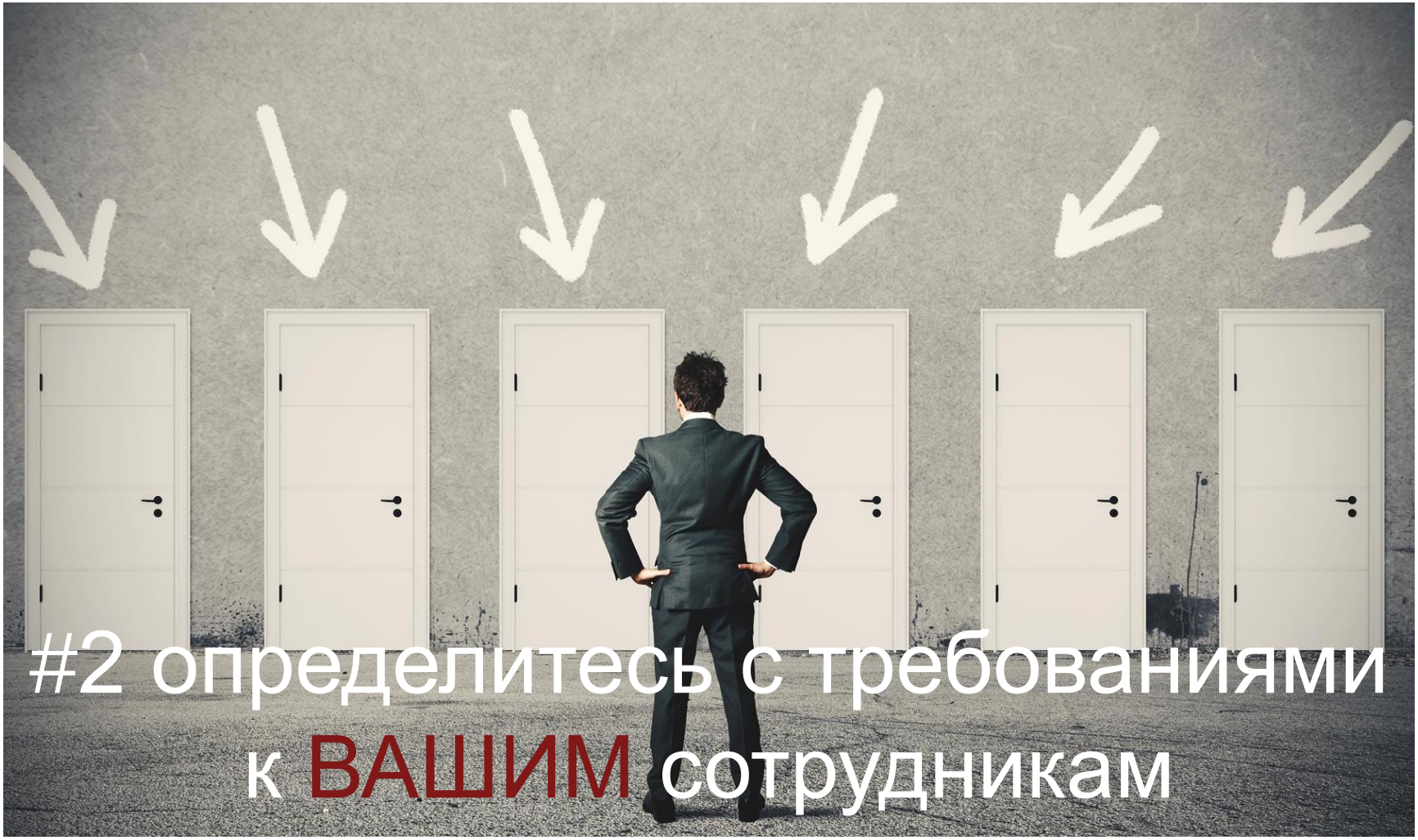
2. Не приукрашивайте. Ваша задача не нанять человека, а получить отличного сотрудника

3. Адаптация – очень важный период в жизни сотрудника, от того, как он пройдет, зависит его дальнейший путь в компании

ИТАК



ИТАК

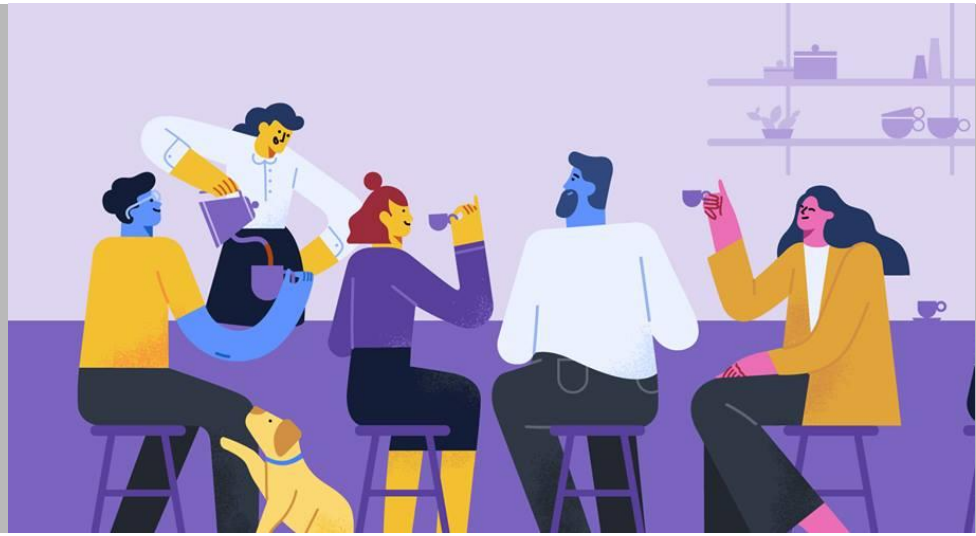


ИТАК

КАК НА СТАРТЕ НАЙТИ «СВОИХ» ЛЮДЕЙ?

Не надо искать волшебную таблетку. Ее нет.

Разработайте свой рецепт

Спасибо

за ваше внимание!