Правила:

- Можно и нужно задавать вопросы
- Можно и нужно фотографировать
- Можно и нужно использовать мобильные телефоны
- Записывайте свои идеи

18.03.2019

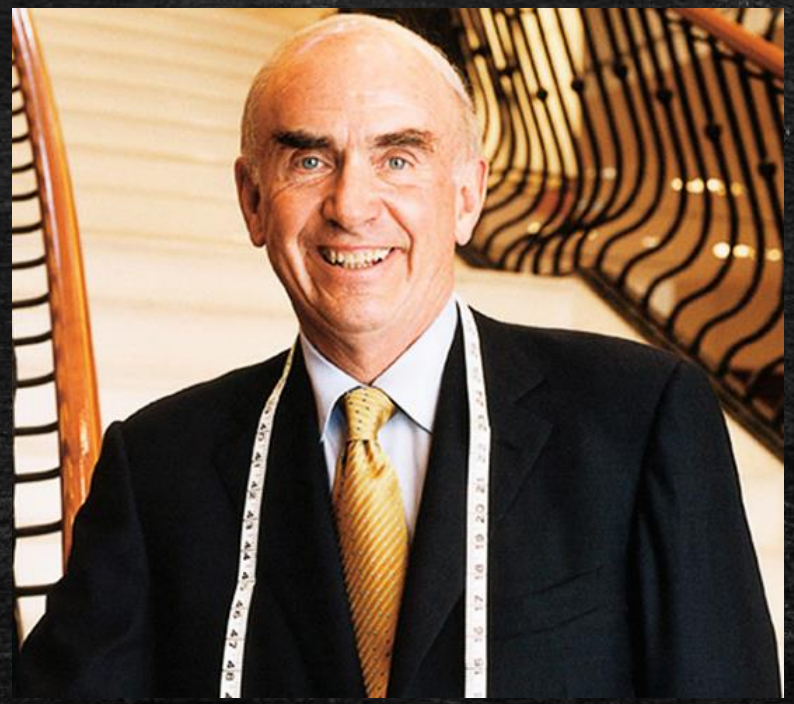
ЗДЕСЬ
И
СЕЙЧАС

Опыт в сервисе

3,5 года в РосИнтер Ресторанс
Бармен
Заместитель директора

Рекомендую

Джек Митчелл
Обнимите своих клиентов
Практика выдающегося обслуживания
Jack Mitchell
Hug Your Customers
[Хороший перевод!]
ozon.ru



Опыт 360

10 лет в Леруа Мерлен.
DIY №1 в России и Европе:
Менеджер отдела
Руководитель сектора
Контролер управления магазина
Директор магазина
Член Совета Директоров Леруа Мерлен Росиия, Казахстан, Белоруссия. Контролер управления страны

Запуск физических магазинов, более 90 гипермаркетов
Запуск он-лайн продаж
100% он-лайн во всех городах присутствия
2 интернет магазина (Москва, Санкт-Петербург)

Мой любимый кейс

LE «London 2018»

Что это или кто это?

Что представлено?

Создание атмосферы

Дополнительные сервисы

Полная интеграция в **жизнь** клиента

Выводы

- Нужно оставить все то, что работает и будет работать. (товар, услуги). **БАЗА**
- Нужно добавить то, чего сейчас нет, а клиент уже ждет – эмоции, помощи в решении проблемы.
- Нужно постоянно меняться, улучшая клиентский опыт. CJM/CLM
- Нужно создавать компании платформы, которые удовлетворяют большему количеству потребностей клиента. Продажа проекта: (товар\услуга) + эмоции
- Индивидуальный подход - развитие CRM.

Что делать?

- Нужна команда

Менеджмент 2.0 3.0 4.0

Менеджмент 2.0 3.0 4.0

Менеджмент 2.0 3.0 4.0

Менеджмент 2.0 3.0 4.0

А руководитель разделяет ценности?

Руководитель любит клиентов?

Менеджмент 2.0 3.0 4.0

Менеджмент 2.0 3.0 4.0

Менеджмент 2.0 3.0 4.0

Полная интеграция в **жизнь** сотрудника

Философия

Итог

Полная интеграция в **ЖИЗНЬ** клиента

Полная интеграция в **ЖИЗНЬ** сотрудника

Руководитель управляет изменениями

Ельчин Александр Сергеевич
Моб. тел: +7 903 665 23 22
E-mail: Alexandr.Elchin@mail.ru

Thank you

Будьте в сердце у клиента.
Ельчин А.С.