Moб.: +7 705 808 08 20 E-mail: <u>alexandr.kz.li@gmail.com</u>



- Стратег в области построения сервисной культуры
  Выпускник Service Quality Institute
  Ученик и партнер Джона Шоула
  - Путь от продавца консультанта до члена операционного совета директоров Технодом Руководитель подразделения по заботе о клиентах

Начал свою карьеру продавцом консультантом, через 6 лет возглавил департамент маркетинга с бюджетом 11млн.\$, сэкономил 3млн.\$ за счет внедрения сервисной стратегии. Создал отдельное подразделение по заботе о клиентах.

Отцифровал сервис и может на него влиять.

Обучает предпринимателей, ТОП менеджеров и ключевых сотрудников крупнейших компаний и банков СНГ

## Зачем создавать первоклассный сервис в Вашей компании?

- Средний чек лояльных клиентов минимум на 30% выше.
- За счет повторных покупок лояльными клиентами Вы сэкономите на рекламе.
  - Создадите неоспоримое конкурентное преимущество для компании.
- Недовольные клиенты губят Ваш бизнес, а удовлетворенные помогают расти.
  - Снижение текучести в команде за счет создания сервисной культуры
- Благоприятный микроклимат в коллективе, с которым мы проводим треть нашей жизни

# "ТОЛЬКО СЧАСТЛИВЫЙ СОТРУДНИК МОЖЕТ СДЕЛАТЬ СЧАСТЛИВЫМ КЛИЕНТА"

Обучение направлено на изменение парадигмы сотрудников на более позитивную и эффективную. Личностный рост + инструменты создания первоклассного сервиса

Moб.: +7 705 808 08 20 E-mail: <u>alexandr.kz.li@gmail.com</u>

## ФОРМУЛА ПРОДАЖ

пример на цифрах

 $10000 \times 20\% \times 5000 \text{Tr} = 10\,000\,000 \text{Tr}$ 

трафик конверсия ср.чек продажи

 $10000 \times 21\% \times 5000 \text{Tr} = 10500000 \text{Tr}$ 

трафик конверсия ср.чек продажи

 $10000 \times 25\% \times 5000 \text{Tr} = 12500000 \text{Tr}$ 

трафик конверсия ср.чек продажи

На трафик можно влиять – это дорого.

Средний чек можно увеличивать — риск потерять клиентов.

**Конверсия** дает **увеличение в продажах**, а достигается она во многом **благодаря сервису**, при этом зачастую с минимальными затратами и вложениями средств.

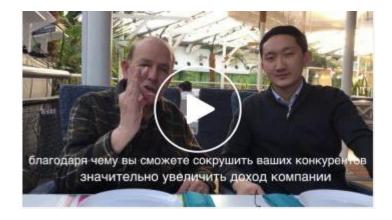
Посчитайте свои показатели и Вы поймете, сколько денег Ваша компания недозарабатывает. Задача обучения — увеличить **эффективность, через создание сервисной культуры** 

## РЕКОМЕНДАЦИИ ДЖОНА ШОУЛА

Гуру в области построения первоклассного сервиса



https://www.youtube.com/watch?v=t6bGYipeGdg



https://www.youtube.com/watch?v=o1rd3wclvQk



https://www.youtube.com/watch?v=Wq232th8Jnk

Moб.: +7 705 808 08 20 E-mail: <u>alexandr.kz.li@gmail.com</u>

## «Удерживать клиентов в десятки раз дешевле, чем привлекать новых»



Большинство компаний фокусируются только на МАРКЕТИНГЕ — привлекать больше трафика и на ПРОДАЖАХ — конвертировать максимально много трафик в покупателей.

Компании, которые фокусируются на **ОБУЧЕНИИ** — развитии персонала и на **ЛОЯЛЬНОСТИ** — предоставлении такого сервиса, который будет приводить клиентов снова и снова, который провоцирует сарафанное радио, благодаря чему на маркетинг будете тратить меньше, а продавать эффективнее за Вас будут друзья и родственники клиентов

Главная задача ОБУЧЕНИЯ увеличить эффективность

## ЭФЕКТИВНОСТЬ = СПОСОБНОСТИ × МОТИВАЦИЯ

я сделаю я могу я хочу

Руководители и их команды не работают на 100%, у каждого есть потенциал! Но ДЕЛАТЬ они начнут больше и лучше, когда получат инструменты и поймут что МОГУТ, а, главное, когда поменяют парадигму и ЗАХОТЯТ сделать больше и лучше

www.AlexandrLi.com

Moб.: +7 705 808 08 20 E-mail: alexandr.kz.li@gmail.com

## тренинг ПАРАДИГМА лидеры сервисной стратегии

#### Программа тренинга

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ 1 ДЕНЬ

- ✓ Сервисная парадигма
- ✓ Как выстраивать долгосрочные отношения с клиентами и партнерами
- ✓ Как ваши мысли влияют на конечный результат
- ✓ Почему в равных условиях одни достигают успеха, а другие нет
- ✓ Только счастливый сотрудник может сделать счастливым клиента
- ✓ Навыки заботливой коммуникации

- ✓ Система ценностей лидеров сервисной стратегии
- ✓ Как достигать более высоких результатов
- ✓ 3 вещи, которые выведут вашу компанию на новый уровень
- ✓ Ограничивающие и развивающие убеждения
- ✓ Как говорить, чтобы вас понимали
- ✓ Общая цель компании, как правильно ставить и воодушевить команду
- ✓ Как влиять на свое внутреннее состояние

#### ОТЗЫВЫ УЧАСТНИКОВ



 $\underline{https://www.youtube.com/watch?v=pPAFc9bB92I\&feature=youtu.be}$ 



https://www.youtube.com/watch?v=3WUrpXyP9bQ&feature=youtu.be

Эта программа направлена на изменение парадигмы с «что компания может дать мне» на «что я могу сделать для компании»

"Ограничения, которые вы накладываете на себя сами - это самые высокие барьеры на пути к успеху и построению первоклассного сервиса в компании"

Джон Шоул, Гуру в области создания первоклассного сервиса

www.AlexandrLi.com

Moб.: +7 705 808 08 20 E-mail: <u>alexandr.kz.li@gmail.com</u>

#### интенсив

## СЕРВИС КАК КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО

#### Программа тренинга

#### ДЛИТЕЛЬНОСТЬ З ЧАСА

- ✓ Как изменилось потребительское поведение, данные исследования рынка.
- ✓ Почему нужно создавать отдельное направление по заботе о клиентах
- ✓ Компенсационный лист, что это и почему его важно иметь каждой компании
- ✓ Жалобы большая ценность для любого руководителя. Как их собирать и что с ними делать.

- ✓ Убирайте глупые (неработающие) правила. Будьте вовлечены. Ваши сотрудники - Ваши внутренние клиенты.
- ✓ Цикл Деминга, как непрерывно улучшать уровень сервиса и не хоронить успешные проекты
- ✓ Как измерить уровень обслуживания.
   Рабочие инструменты

## Ваши результаты

что Вы получите по окончанию тренинга



#### Тренды в потребительском поведении

Узнаете как изменилось поведение потребителей из результатов исследования и опроса клиентов. На что нужно обращать внимание.



#### Набор инструментов для замера качества обслуживания в компаниях

Практические инструменты и методологии для того, чтобы отслеживать тренд в обслуживании Вашими сотрудниками или торговыми точками



#### Последовательность создания первоклассного сервиса в Вашей компании

Пример создания отдельного направления по заботе о клиентах в крупнейшей компании страны и его результаты



#### Поймете как и где собирать идеи для улучшения качества обслуживания

Инструкции и советы по вовлечению Вашего персонала участвовать в реализации проектов по улучшению качества сервиса в компании

"Качественное обслуживание клиентов - не только одно из конкурентных преимуществ, во многих сферах деятельности это стало единственным конкурентным преимуществом"

Уильям Бэнд, партнер Strategic Management Practice

www.AlexandrLi.com

Моб.: +7 705 808 08 20

E-mail: alexandr.kz.li@gmail.com

## ДРУЗЬЯ И КЛИЕНТЫ





















































### СТАТЬИ О СЕРВИСЕ В FORBES



https://forbes.kz/woman/servis\_kak\_stil\_jizni\_1564135233/