

КРАТКОЕ  
СОДЕРЖАНИЕ

ДЖЕК МИТЧЕЛЛ  
**ОБНИМИТЕ**  
**СВОИХ**  
**КЛИЕНТОВ**



ПРАКТИКА ВЫДАЮЩЕГОСЯ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ



MYBOOK

**Ольга Тихонова**  
**Краткое содержание**  
**«Обнимите своих**  
**клиентов. Практика**  
**выдающегося обслуживания»**  
**Серия «Краткое содержание»**

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=40203547](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=40203547)*

*Обнимите своих клиентов. Практика выдающегося обслуживания:*

**Аннотация**

**Этот текст – сокращенная версия книги «Обнимите своих клиентов. Практика выдающегося обслуживания». Только самое главное: идеи, техники, ключевые цитаты.**

Привлечь клиента непросто, но намного сложнее – удержать. Арсенал используемых владельцами компаний средств не отличается разнообразием, ограничиваясь скидками для постоянных покупателей. Джек Митчелл выстроил и развивает сеть магазинов одежды, успешно конкурируя на жестком рынке США. Его сотрудники знают каждого из многих тысяч покупателей и каждому предлагают то, что он ищет.

Книга о главной составляющей успешных продаж – отношениях с покупателями. О философии объятий, подразумевающей искреннее намерение сделать посетителя счастливым. И лишь потом – о прибыли, которая в компании Mitchells стабильно растет.

Текст читается легко; авторские размышления перемежаются с историями из жизни. В конце каждой части собраны основы этики продаж и работы с клиентской базой. Книга для маркетинговых директоров и владельцев розничного бизнеса.

**Напоминаем, что этот текст – краткое изложение книги «Обнимите своих клиентов. Практика выдающегося обслуживания»**

# Содержание

Введение	5
Базовый курс объятий	7
Конец ознакомительного фрагмента.	9

# **Обнимите своих клиентов. Практика выдающегося обслуживания**

## **Введение**

У каждого состоявшегося бизнесмена есть собственный рецепт успеха. На страницах книги свои секреты раскрывает Джек Митчелл – владелец самой успешной сети американских магазинов одежды для представителей высших деловых и политических кругов. Его преимущество – отличный сервис и индивидуальная работа с покупателями. О правильности подхода красноречиво говорят цифры – ежегодный оборот свыше 65 миллионов долларов и клиенты, в числе которых более 500 топ-менеджеров известных корпораций.

Джек Митчелл – лидер команды «обнимателей». Понятие метафорическое, означающее, что покупатель становится центром заботы и внимания персонала, хотя физические объятия также присутствуют. С первого визита клиента в магазин продавцы демонстрируют лояльность, искренне желая сделать его счастливым. Такова философия «объятий». Для

большей эффективности создана подробная база данных о сотнях тысяч покупателей; с ее помощью продавцам легче учитывать их вкусы и пожелания.

Практические советы намного полезнее и весомее теоретических рассуждений и голословных утверждений. Джек Митчелл приводит именно практические приемы, позволившие ему добиться оглушительного успеха. Читайте, учитесь и, вооружившись знаниями, – улучшайте свой бизнес.

# Базовый курс объятий

Термин «обниматься» в контексте данной книги описывает уникальную культуру продаж. Объятие – это умение продавца эмоционально приблизиться к покупателю на максимально близкое расстояние, стать на время посещения магазина самым важным человеком. Со временем крепнут личные и профессиональные связи; выстроенные на доверии, они обычно весьма долговременны.

В чем важность культуры объятий? В том, что мир нуждается в них. Фундаментальные изменения в мышлении и поведении, которые наблюдаются в последние десятилетия, не обошли мир бизнеса и конкретно розничную торговлю. Успешные компании считают важными следующие изменения:

- 1. Смена политики реагирования на проявления инициативы.** Раньше отношения «продавец-покупатель» были односторонними: клиент шел к бизнесу – в магазин, и только потом продавец реагировал. Теперь такой подход не работает. Бизнес, чтобы выжить и выиграть конкуренцию, идет навстречу покупателю, привлекая его, обеспечивая приток клиентов, а значит – прибыль. То есть отношения стали двусторонними. Применительно к магазинам это выражается в том, что продавец инициирует продажу, а

не только фиксирует и закрывает ее.

## **2. Переход от сделки к отношениям**



# Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.