

КРАТКОЕ
СОДЕРЖАНИЕ

КАРЛ СЬЮЭЛЛ,
ПОЛ БРАУН

КЛИЕНТЫ

НА ВСЮ

ЖИЗНЬ



MYBOOK

Светлана Хатемкина
Краткое содержание
«Клиенты на всю жизнь»
Серия «Краткое содержание»

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=40204003

Клиенты на всю жизнь:

Аннотация

Этот текст – сокращенная версия книги «Клиенты на всю жизнь». Только самое главное: идеи, техники, ключевые цитаты.

Американский гений предпринимательства Карл Сьюэлл отлично знает, что такое успех и процветание. В течение многих лет сеть его автосалонов стабильно опережает многих конкурентов по показателям продаж. В чем его секрет?

Однажды Сьюэлл понял, что его компания может выгодно выделяться на фоне других фирм, если сделает ставку на высокий уровень сервиса, ведь больше всего покупатели ценят комфорт и заботливое к ним отношение. А еще они очень внимательны к деталям и охотно возвращаются туда, где сверкают полы, блестят туалеты, газон аккуратно подстрижен, а их самих встречают как дорогих гостей.

Сьюэлл убежден: хороший менеджер способен найти подход к каждому клиенту. Для этого нужно лишь узнать, что он хочет получить. Кроме того, автор уверен, что компания должна постоянно совершенствоваться и никогда не останавливаться в развитии. Доводы и рекомендации Сьюэлла, представленные в его книге «Клиенты на всю жизнь», просты и логичны, хотя во многом расходятся с традиционными представлениями о бизнесе.

Напоминаем, что этот текст – краткое изложение книги «Клиенты на всю жизнь»

Содержание

Предисловие. Точка отсчета	5
Спросите клиентов о том, чего они хотят, и дайте им	7
Конец ознакомительного фрагмента.	8

Клиенты на всю жизнь

Предисловие. Точка отсчета

Карл Сьюэлл – легендарный американский предприниматель, руководитель всемирно известной автодилерской компании и объект вечной зависти конкурентов. Что в нем такого особенного? Сьюэлл знает, как найти подход к каждому клиенту. Он разработал действенную систему привлечения и удержания покупателей, благодаря которой его компания обгоняет по продажам другие фирмы в несколько раз.

Он привык все делать идеально, а потом снова и снова превосходить собственные достижения. Его подход не назовешь тривиальным, иногда он противоречит тому, что рассказывают будущим предпринимателям на деловых курсах.

Сьюэлл не боится выполнять часть работы бесплатно и умеет извиняться перед разочарованным клиентом еще до того, как тот назовет причину своего недовольства. Карл Сьюэлл знает о клиентском сервисе все, руководит огромной корпорацией, ежедневно решая множество глобальных проблем, но не забывает и о таких мелочах, как аккуратные газоны возле автодилерских центров и сверкающие чистотой туалеты. При этом он внимательно следит за своими конку-

рентами, без стеснения внедряя в свои проекты их лучшие идеи.

Его книга «Клиенты на всю жизнь», созданная в соавторстве с писателем Полом Брауном, ожидаемо вошла в мировой список бизнес-бестселлеров.

Спросите клиентов о том, чего они хотят, и дайте им

Часто мы слышим, что покупатели терпеть не могут, когда к ним со всех ног бросается продавец-консультант и начинает агрессивно рекламировать свою продукцию. Эта мысль широко распространена среди представителей всех видов бизнеса. Однако Карл Сьюэлл отмечает, что за годы существования его автодилерской сети он не услышал от своих клиентов ни одной подобной жалобы. Секрет состоит в том, что его продавцы ориентируются не на рекомендации бизнес-тренеров, а на пожелания самих покупателей.

Не стройте догадок о том, чего хотят клиенты. Предоставьте им возможность самим рассказать вам об этом. Сьюэлл предлагает воспользоваться методом анкетирования. Опросник должен содержать не более пяти пунктов, касающихся самых главных аспектов общения продавца с покупателем.

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.