

ДАРЬЯ КАЛАШНИКОВА
КАЛЕЙДОСКОП ВПЕЧАТЛЕНИЙ
КЛИЕНТОВ



Дарья Калашникова

**Калейдоскоп
впечатлений клиентов**

«Издательские решения»

Калашникова Д.

Калейдоскоп впечатлений клиентов / Д. Калашникова —
«Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-965126-6

Сборник интересных, порой немного ироничных и обязательно полезных историй про работу с клиентами. Его можно открыть на любой странице и найти идею, ответ на вопрос, вдохновение для работы. Помнить одновременно о себе, об интересах своего дела и о впечатлениях клиентов — задача непростая, но разве это не единственный секрет самых успешных компаний?

ISBN 978-5-44-965126-6

© Калашникова Д.
© Издательские решения

Содержание

Знакомьтесь, Василий Силач	6
Про пряники и впечатления клиентов	7
Любви к гостям посвящается	8
Как научиться встречать каждого клиента как старого знакомого?	9
Какой я была для старых и новых клиентов	10
Конец ознакомительного фрагмента.	11

Калейдоскоп впечатлений клиентов

Дарья Калашникова

Художник Надя Демкина

© Дарья Калашникова, 2019

ISBN 978-5-4496-5126-6

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Знакомьтесь, Василий Силач

Василий Силач – клиент банка, в котором я проработала свои лучшие 14 лет. В этом нет никаких сомнений, так как его фамилия рифмуется со словом Пугач.

Дело в том, что клиентская база нашего банка практически без остатка делилась на тех, чьи фамилии начинались со слова Криво- и тех, кто рифмовался с «Появился детский врач – Глеб Сергеевич Пугач».

Первая когорта клиентов предназначалась для поднятия нашего корпоративного настроения: Кривошеев, Кривоносов, Кривопальцев, Кривоглазов, Кривоплюев, Кривовыев, Криворучко, Кривоножка, Кривобрюх и прочая.

А вторая – для проверки нас на знание правила склонения мужских фамилий, заканчивающихся на согласную.

– Слушайте, а как писать товарищу Хрычу или товарищу Хрыч?

– Опять эти Хрычи?! Мы же в прошлый раз хотели запомнить, когда нам Конь жалобу написал.

– А вот не надо Коня с Хрычём путать. У Коня на конце мягкий знак, а у Хрыча – нет.

Еще я совершенно уверена, что дата рождения Василия Силача – 29 февраля 1968 года. Лично я восхищаюсь женщинами, сумевшими родить детей в день, который бывает раз в четыре года. Но когда эти подросшие дети приходили к нам в банк открывать счета, я под благовидным предлогом «Минуточку, мне надо снять копию с вашего паспорта» – уходила на кухню за двумя столовыми ложками рижского бальзама. Только под его ароматным кратковременным наркозом я могла пережить предстоящие переговоры со всевозможными техническими службами банка, без которых открыть счет людям, рожденным в этот прекрасный день, никому никогда не удавалось. Дело в том, что наша рабочая программа была уверена в том, что 29 февраля – дата настолько же невозможная для рождения, как, скажем, 32 декабря.

Василий Силач – человек с царственным именем, brutальной фамилией и непростой датой рождения, разве может он выбрать для себя тривиальный путь и прийти в банк для того, чтобы просто открыть пластиковую карту? Конечно, нет.

Он открыл счета в рублях, долларах, евро и попросил выяснить насчет возможности открытия счета в фунтах стерлингов. Он выпустил по две пластиковые карты к каждому счету – себе и жене. Он заинтересовался возможностью отправлять валюту со своего счета в оплату кредита на Кипре и получать рубли от компании «Шуудан», которой он периодически оказывает услуги по переводу текста с монгольского на русский.

Совершенно точно, что благодаря Василию Силачу рижский бальзам, пылившийся на нашей банковской кухне без малого три года, был допит. Причем допивала его я не одна, а вместе с инкассаторами, охраной и кассиром, которые в день визита господина Силача ушли домой на полтора часа позже обычного.

Прямо вижу, как после всего этого я осталась в отделении одна. Подшила документы, отправила отчеты и замерла перед открытым экраном с данными нового клиента. Поле «Дополнительные данные» манило меня возможностью написать все, что я думаю о Василии Силаче: «Внимание! Клиент неадекватен!».

Вместо этого я вздохнула, написала: «Просьба отправлять клиента к Калашниковой» и поняла, что от судьбы в лице таких разных клиентов – не убежишь.

Про пряники и впечатления клиентов

«В декабре заказы не принимаю!!!»

«Внимательно читайте правила, прежде чем делать заказ!!!»

«Меня зовут Ирэн. Если кто-то называет меня Ириной – заказ не обрабатываю».

В декабре витрины пряничных мастеров на известной рукодельной интернет-площадке восклицают и предупреждают нерадивых и надоедливых клиентов – и меня в том числе. Я щелкаю мышкой и бегу из магазинчика в магазинчик в попытках найти того, кто пусть не обрадуется моему заказу, но, хотя бы, не огорчится. Мне нужен мастер, который сделает для дочек моей приятельницы именные пряники в виде ни много, ни мало кукол Монстер Хай. Да еще и без мёда – у девочек аллергия. Боже, я ужасный клиент, со сложным заказом и горящими сроками!

В состоянии близком к отчаянию я стучусь в магазин «Имбирные пряники»:

Я: Добрый день! Будет очень здорово, если вы принимаете заказ на пряники-куклы. И если согласитесь написать на них имена девочек – тех, кому они будут вручены. Заранее огромное спасибо. Дарья.

Имбирные Пряни: Здравствуйте Дарья! Меня зовут Юлия. Спасибо, что выбрали наш магазин)))! С радостью сделаем все в лучшем виде и напишем имена. Подскажите, пожалуйста, сроки выполнения работы. С Уважением-Имбирные Пряни.

Я: Юлия, рада знакомству! Срок- до 15 декабря, если это возможно. Имена Арина и Ульяна. А есть ли у Вас новогодние пряники? Большое спасибо!

Имбирные Пряни: Прекрасно по срокам). Имена конечно напишем, очень-очень красивые у девочек имена! Мы сейчас еще выложим несколько вариантов новогодних пряников, возможно, Вам что-то понравится. Или сделаем любой, какой угодно, по Вашему желанию!:)

Я: Спасибо, я просто в сказку попала)). Выберу тогда еще 2 пряника со снеговиками.

Имбирные Пряни: Как приятно!:) Взаимно)))))) Отличный выбор, сделаем Вам их всего за 100 рублей). С пожеланиями всего самого доброго, всегда на связи, Имбирные Пряни.

Даже сейчас, спустя 2 года после этой переписки, я улыбаюсь, перечитывая ее. Что и говорить, люди могут забыть, что вы сказали, что вы сделали, но никогда не забудут, что вы заставили их почувствовать.

Любви к гостям посвящается

За 5 минут до прихода друзей, сворачиваю с трассы «Кухня-Комната» и с очередным блюдом в руках подбегаю к окну, может уже идут? Идут!!! Открывайте! Тапочки достали? Я же просила вешалки освободить, куда мы гостей вешать будем?!

Дети выбегают встречать гостей к лифту, двери распахнуты – пусть соседи понюхают пирогов, нам не жалко. Квартира наполняется смехом, запахом духов, табака. Достаются пакеты, шуршат обертки:

– Это вам.

– А это вам.

– Нам? Но в честь чего?

– Ну как же, Новый год 2 месяца назад был, а мы вас еще не одарили!

И дальше, уже в гостиной: Стульев всем хватает? Тебе удобно на диване? Может подушку дать, чтобы повыше? А что мы пьем, белое или красное? Давай я тебе пирог положу, твой любимый.

Почему понедельник наступает даже после таких чудесных выходных? Понедельник, который не задался с самого утра. Первое, что я сделала на кухне в 6 утра – разбила сахарницу. Мыла полы. Тщательно. Виновата сама, но ругалась на детей. Ну, это обычное дело. Всего 10 минут опоздания, а машину около метро уже негде было поставить. Опоздала на работу. Осталась без утреннего кофе и разговоров с коллегами – а это любимая часть рабочего дня! Минута до открытия отделения. Вон уже, выстроились за окном. Что с тобой, компьютер?! Понедельник тоже не твой день? Быстрее, быстрее загружайся, милый. А то сейчас набегут. Варвары. И никому не будет дела, что я уже устала. И не завтракала.

Раскрывается дверь, первой входит женщина, что расстраивает меня еще больше, потому что в банке, как и на рынке, первый покупатель должен быть мужчиной:

– Почему нельзя сделать, как я прошу?

– Такие правила.

– Может быть мне с менеджером переговорить, из каждого правила должны быть исключения.

– Я вам еще раз повторяю. Такие правила. Попробуйте сделать это в другом месте. У нас только так.

– Вот как вы цените своих клиентов?!

– Да я как лучше хочу! Для вас стараюсь!

Господи, кто эти люди, и что это за день такой?!

Обе эти истории про наш навык гостеприимства. Счастливы те страны, в чьей культуре есть обычай встречать как родного любого входящего! Остальным приходится делать для этого небольшое усилие. И помнить, что любой, кто получил приглашение посетить офис – увидев его адрес в интернете или рекламной брошюре – гость. Мы оговорили с ним день и час его визита, указав это время на вывеске с режимом работы. Наш гость рассчитывает, что хозяева его ждут, что они ему рады, что примут его тепло и не позволят усомниться в том, что его ждали, что он ценен. Давайте встречать наших клиентов так, как мы встречаем наших друзей.

Как научиться встречать каждого клиента как старого знакомого?

Для начала поверить, что это действительно отличный и бесплатный способ удивить клиентов, а значит повысить их приверженность и готовность рекомендовать вас.

И смириться с тем, что мастерство встречать радостно и гостеприимно каждого «встречного-поперечного» потребует усилий.

Встречать гостеприимно, даже если вы впервые видите этого человека. Или вроде бы он уже заходил, но подробности никак не вспомнить.

Встречать гостеприимно, забыв о том, что обычно для таких случаев у нас припасена строгость во взгляде и лаконичность в речах. Обычно нам требуется время на раскочку. До нас нужно достучаться. И вот тогда и только тогда мы покажем себя во всей прелести дружелюбия и сердечности. После этого всё пойдет намного веселее!

Вот взять, например, меня в мою банковскую бытность. Ох, моим новым клиентам приходилось со мной не сладко. Зато старым обычно не на что было пожаловаться.

Какой я была для старых и новых клиентов

Старый клиент. Если он в очереди, а я занята, я не боюсь встретиться с ним взглядом, кивнуть-вздохнуть-развести руками или как-то еще дать ему понять, что увидела, сожалею, что еще чуть-чуть и до него дойдет очередь.

Новый клиент. Стараюсь не смотреть на него.

Старый клиент. «Здраавствуйте» – я тяну «а», потому что мне кажется, что так я звучу радостнее.

Новый клиент. «Добрый день» – я говорю очень сдержанно. На всякий случай. Чтобы этот малознакомый человек не слишком обрадовался.

Старый клиент. Я точно найду пару секунд, чтобы сказать что-то о природе-погоде. А также пожелать удачи и хорошего дня.

Новый клиент. Без лирики.

Старый клиент. Если нужно, я задействую все способы для решения проблемы клиента.

Новый клиент. Действую по инструкции. А то еще разбалую. Отступаю от нее, только если назревает конфликт.

Старый клиент. Любая нестандартная просьба, вопрос, пожелание клиента – это признак доверия мне. Поэтому я реагирую на это спокойно и радостно – чтобы показать, что я ценю доверие.

Новый клиент. Лучше не надо. А то у меня на этот случай припасен такой убийственный взгляд! И, конечно, никакого юмора.

Старый клиент. Если он рассказывает мне что-то не по существу – я реагирую, задаю вопросы и стараюсь запомнить – для поддержания разговора в следующий раз.

Новый клиент. Пропускаю мимо ушей, так как на всех меня не хватит точно. Если что – убийственный взгляд.

Вы тоже можете провести подобный сравнительный анализ, кем бы вы ни были. Банкиром, продавцом, консультантом, владельцем бизнеса, блогером.

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.