

АНЕТА КОРОБКИНА

карта

Адаптивность

Профессионализм

Любить себя

Эмоциональный
интеллект

Скорость

Стрессоустойчивость

Актерская игра

лояль- ности

15 ШАГОВ
К ПОСТОЯННЫМ КЛИЕНТАМ

HRесурс: рекрутинг, обучение и оценка персонала

Анета Коробкина

**Карта лояльности. 15 шагов
к постоянным клиентам**

«ЭКСМО»

2022

УДК 658.3
ББК 65.291.6

Коробкина А.

Карта лояльности. 15 шагов к постоянным клиентам /
А. Коробкина — «Эксмо», 2022 — (HRесурс: рекрутинг,
обучение и оценка персонала)

ISBN 978-5-04-188439-0

Хорошее обслуживание — это не просто доброжелательная улыбка. Анета Коробкина предлагает дорожную карту по клиентскому сервису. Маршрут из 15 пунктов поможет развить качества и навыки, необходимые для предоставления первоклассного обслуживания. Выполняя упражнения и отвечая на вопросы для размышлений, можно узнать: • что любовь к себе повышает качество не только жизни, но и обслуживания; • как актерское мастерство помогает завоевать доверие клиентов; • почему важно развивать скорость предоставления услуг; и многое другое. В формате PDF А4 сохранен издательский макет книги.

УДК 658.3
ББК 65.291.6

ISBN 978-5-04-188439-0

© Коробкина А., 2022
© Эксмо, 2022

Содержание

Почему я написала эту книгу	6
Для кого эта книга	7
Сервисные качества	8
Любовь к себе	10
Любовь к себе: что это такое?	10
Почему для предоставления первоклассного сервиса важна любовь к себе?	11
Любовь к себе: кейсы	12
Любовь к себе: как развивать?	14
Конец ознакомительного фрагмента.	15

Анета Коробкина

Карта лояльности. 15 шагов

К ПОСТОЯННЫМ КЛИЕНТАМ

© Анета Коробкина, текст, 2022

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2023

* * *

Спасибо моей семье и моей любимой дочери Ларе за то, что вы всегда рядом.

Спасибо ассистенту Валерии Лиманской за то, что была со мной на пути написания этой книги.

Спасибо клиентам за то, что мотивируете меня творить, создавать и делиться с вами своими знаниями.

Почему я написала эту книгу

Пандемия COVID-19 в начале 2020 года стала для нас большим шоком. Мы не понимали, что происходит и что произойдет, как быстро мы утратим основные навыки коммуникации и в нас проснется нетерпимость к другому мнению. Нас закрыли на карантины, ограничили в передвижениях, и это очень сильно повлияло на многие человеческие качества, которые развиваются как раз через персональную коммуникацию. Клиентский сервис по всему миру упал до критической отметки. Многие компании даже забыли, что значит слово «сервис».

Кроме того, для России в 2022 году сыграл свою роль уход из страны многих иностранных компаний, которые отличались высоким уровнем сервиса. Российским компаниям открылась возможность завоевать лояльность клиентов через первоклассное обслуживание.

Мы уже давно живем в эпоху технологий. Смартфон позволяет нам совершить практически любую банковскую операцию, сделать и оплатить онлайн-покупку, будь то вещи или продукты, проконсультироваться с ботом. В магазине же нас ждут кассы самообслуживания, а состав товара, его происхождение или цену мы можем узнать с помощью считывателей QR- и штрихкодов. Однако, несмотря на технический прогресс, никто не отменял и еще долго не отменит человеческий фактор в обслуживании. Лояльность клиентов уже начала падать¹, а ведь самое сложное в этом динамичном, наполненном конкуренцией мире – ее завоевать. Я с этим сталкиваюсь регулярно, и последней каплей стал плохой сервис в аэропорту. В тот день сотрудница общалась со мной неприятным тоном и ни разу не посмотрела на меня. Тогда я и решила, что надо собрать под одной обложкой все знания и мысли о качествах, которые должны быть у каждого из нас для успеха в сфере обслуживания и завоевания лояльности клиентов. Нужно стать лучшим в том, что ты делаешь!

¹ <https://www.insiderintelligence.com/content/how-brand-loyalty-disappearing-what-do-about-sponsored-content>

Для кого эта книга

Я писала эту книгу прежде всего для тех, кто напрямую работает с клиентами. Но также она будет полезна лидерам, которые развивают сервисные команды.

Если вы верите, что улучшение сервиса принесет вам пользу как в работе, так и в личной жизни, то эта книга, несомненно, для вас. Большинство описанных в ней качеств сделают вас лучше.

Книга написана четко и по делу простым, понятным языком. Здесь вы найдете 75 действий, которые помогут вам улучшить навыки работы с клиентами.

Главное, запомните, что 50 % предоставления выдающегося сервиса зависит от сотрудников, а вторые 50 % – от процессов в компании. Если у компании некорректно выстроена система работы и не отлажены процессы, то какие бы качества и как сильно бы ни развивали сотрудники, это не поможет в предоставлении высококлассного обслуживания. Поэтому, развивая сервис, не забывайте о процессах и процедурах в компании и том, как они могут повлиять на клиента.

Сервисные качества

В моей книге «Офигенно! Правила вау-сервиса, как это сделали мировые лидеры» я вкратце описала несколько сервисных качеств и навыков, позволяющих предоставить первоклассное обслуживание. Теперь же важно подробно рассмотреть каждый пункт, для того чтобы везде и всегда сервис был на высоком уровне и был создан сервисный майндсет (образ мышления).

Благодаря сервисному майндсету ваш персонал сможет обслуживать людей эмоционально вовлекаяюще, что вызовет у клиентов желание вернуться и даст организации конкурентное преимущество. Для этого нужно учитывать человеческий фактор. Компании, которые признаны легендами сервисного майндсета, наверное, можно пересчитать по пальцам. Вот только часть из них, клиентом которых являюсь я: Amazon, Apple, Virgin Atlantic, Disney, Zappos, The Ritz-Carlton. Я не один год пользуюсь их услугами и могу подтвердить, что у них на самом деле очень высокий уровень сервиса, потому что у их сотрудников есть возможность реагировать здесь и сейчас.

Чем больше прав и возможностей у сотрудников, которые напрямую взаимодействуют с клиентами, тем больше у них шансов удовлетворить потребности клиентов и тем счастливее будут последние.

Часто топ-менеджмент оценивает обслуживание клиентов в своей компании как исключительное, а клиенты и сотрудники – как среднее. Такой разрыв связан с завышенными ожиданиями топ-менеджмента в отношении работы персонала, поэтому вопрос оценки качества обслуживания до сих пор остается открытым. В этой книге мы не только разберем пятнадцать качеств, необходимых для сотрудников высококлассного сервиса, но и внедрим их так, чтобы у каждого отдельного сотрудника компании выработался легендарный сервисный майндсет.

Важно помнить, что каждый может развить в себе любой сервисный навык, для этого нет никаких ограничений.

Есть только два условия – желание и постоянная практика.

Причем практиковать эти навыки можно не только на работе, но и в жизни. Развитые навыки обслуживания помогут повысить качество сервиса от удовлетворительного или просто хорошего к поистине исключительному. Что, в свою очередь, означает больше постоянных клиентов, больше отличных отзывов и рекомендаций, а это прямой путь к процветанию бизнеса и большей профессиональной ценности каждого сотрудника.

Итак, работая много лет в сфере гостеприимства, а в последние годы – как тренер и коуч, я выделила пятнадцать качеств, которые считаю важнейшими для предоставления первоклассного сервиса и развития сервисного майндсета.

1. Любовь к себе.
2. Эмоциональный интеллект.
3. Профессионализм.
4. Положительное отношение.
5. Адаптивность.
6. Эффективная коммуникация.
7. Ответственность.
8. Умение быть командным игроком.
9. Терпение.
10. Креативность в решении проблем.
11. Скорость.
12. Внимание к деталям.
13. Чувство юмора.

14. Актерское мастерство.

15. Управление стрессом.

В следующих частях обсудим каждое качество, отвечая на три вопроса: что оно собой представляет, почему важно и как его развивать. Я дополню свои ответы реальными кейсами и коучинговыми вопросами, для того чтобы вы могли действовать здесь и сейчас.

Любое качество, описанное в этой книге, не получится развить на следующий же день. Это постоянная и сфокусированная работа над собой. Начните с выполнения нескольких доступных упражнений, возвращаясь к ним снова и снова, и через некоторое время вы увидите изменения.

Вы можете отслеживать ваш прогресс с помощью таблицы ниже. Перед тем как продолжить чтение, оцените свои навыки по десятибалльной шкале. Можете сделать это самостоятельно, но для объективности лучше воспользоваться оценкой коллег или друзей. Вернитесь к таблице через месяц и отметьте изменения, которые произошли. Продолжайте работать, чтобы достичь высоких показателей.

	Качества сервисного лидера	Сейчас	Через 1 месяц	Через 3 месяца	Через 6 месяцев
1	Любовь к себе				
2	Эмоциональный интеллект				
3	Профессионализм				
4	Положительное отношение				
5	Адаптивность				
6	Эффективная коммуникация				
7	Ответственность				
8	Умение быть командным игроком				
9	Терпение				
10	Креативность в решении проблем				
11	Скорость				
12	Внимание к деталям				
13	Чувство юмора				
14	Актерское мастерство				
15	Управление стрессом				

Любовь к себе

То, что лежит за нами, и то, что лежит перед нами, – крошечные вопросы по сравнению с тем, что лежит внутри нас.

Ральф Уолдо Эмерсон

Любовь к себе: что это такое?

Прежде всего, это умение принимать себя таким, какой ты есть; принимать, где ты находишься, что делаешь, и становиться лучше с каждым днем. Те, кто по-настоящему любит себя, смотрят на мир с улыбкой и никогда не винят других и обстоятельства, потому что смогли найти для себя реализацию и созидательное состояние. Им незачем волноваться или злиться, потому что внутри них есть наполненность и спокойствие.

К сожалению, во многих из нас заложено, что любить себя – плохо и эгоистично, поэтому полностью принять и полюбить себя оказывается для многих сложной задачей. Первое и часто самое сложное – отказаться внутри себя от этой неверной системы убеждений и поверить: вы рождены для того, чтобы любить себя, и только в состоянии полной любви и принятия вы сможете искренне и созидательно транслировать любовь в мир.

Психологи часто говорят: «Самые длительные отношения, которые у вас когда-либо будут, – это отношения с самим собой». Единственный человек, который будет с нами с момента рождения и до момента смерти, – это мы сами. 24 часа в сутки 7 дней в неделю на протяжении всей жизни мы находимся один на один с собой. Поэтому хочу задать вам простой вопрос. С кем бы вы предпочли провести остаток своей жизни: с тем, кто вас любит, или с тем, кто не любит?

Есть одна прекрасная притча, которая говорит о том, что мы отражаем то, кем являемся.

В маленькой деревне далеко от города существовал так называемый дом из тысячи зеркал. Однажды маленькая счастливая собака зашла внутрь, поднялась по лестнице, и в этот момент ее уши поднялись, а хвост завилял. Собака не могла поверить, что перед ней стоит еще тысяча таких же счастливых собак – добрых и милых. Все они прыгали от радости. Когда собака решила уйти, то сказала себе: «Поверить не могу, какое же это счастливое место, я обязательно сюда вернусь».

В той же самой деревне была еще одна собака, и когда она увидела радость первой собаки, только что вышедшей из дома, то решила тоже сходить туда и посмотреть, что там.

Но внутри она увидела, что на нее смотрит тысяча других несчастных собак. Она сразу выбежала оттуда и подумала: «Какое неудачное место, полное злых и несчастных собак, никогда больше сюда не вернусь».

**ЕДИНСТВЕННЫЙ ЧЕЛОВЕК,
КОТОРЫЙ БУДЕТ С НАМИ
С МОМЕНТА РОЖДЕНИЯ
И ДО МОМЕНТА СМЕРТИ, —
ЭТО МЫ САМИ.**

Почему для предоставления первоклассного сервиса важна любовь к себе?

Я всегда говорю: «Вы можете делиться только тем, что у вас есть». Как бы ни хотели дарить другим радость, мы можем дать только то, что сами имеем. Если у вас нет еды, вы не можете ею поделиться, даже если кто-то в ней очень нуждается. То же самое и с любовью. Чтобы полюбить другого человека искренне и безусловно – а это очень важно в клиентском сервисе – нам сначала нужно полностью полюбить себя. В противном случае мы всегда будем чувствовать себя неполноценными и будем ждать от другого человека чего-то взамен. Это универсальное правило для всей жизни, применимое к абсолютно любой ее части.

В сервисе я часто вижу: обслуживающий персонал доброжелателен, если клиент «хороший», но, к сожалению, бывает, даже если клиент и хороший, сотрудники ведут себя совсем не радушно. Любить по-настоящему – значит делать что-то, не ожидая ничего взамен. Я прекрасно понимаю, что клиенты часто не говорят даже «спасибо», но, взаимодействуя с такими людьми через доброту и любовь, вы дарите им пространство для роста и любви к себе. Безусловная любовь – это чувство, свободное от зависти, ревности, обиды. Прийти к этому состоянию можно, если осознать, что только мы способны сделать себя счастливыми и это только наша ответственность по отношению к себе и своей жизни. Здесь без здорового эгоизма не обойтись: необходимо выделить ровно столько времени, сколько понадобится лично вам, чтобы наполнить свою чашу. А уже потом, из состояния переполненной чаши, вы сможете искренне и чисто делиться своей энергией с другими.

Самое интересное в любви к себе заключается в том, что как только вы примете себя, вы начнете принимать и других людей. Вы перестаете сердиться на своих клиентов за их отношение, а если что-то идет не так, у вас нет необходимости злиться на коллег. Вы просто понимаете: у нас всех есть страхи, внутренние и внешние проблемы, беспокойства и неудачи. Через постоянную внутреннюю работу мы перестаем осуждать кого бы то ни было за что бы то ни было и позволяем это другим. Шаг за шагом формируя такой майндсет внутри себя, вы скоро заметите, как ваше качество и ощущение жизни улучшилось, даже если внешние обстоятельства остались неизменными, и это очень важно, если вы стремитесь предоставлять первоклассный сервис.

Любовь к себе: кейсы

В моей жизни было несколько ситуаций, которые, думаю, будут вам интересны.

Проводила обучение сотрудников ресторана по лидерской программе, и, когда утром завтракала в отеле, рядом сидели родители с двумя детьми. Администратор подходила к ним несколько раз, наверное, потому, что гости заказывали дополнительные блюда. Она была такая вежливая, приятная, говоря «пожалуйста», «спасибо», «приятного вам завтрака», но гости не реагировали. Однако я видела, что администратор довольна своей работой, это читалось в ее глазах, а то, что гости не благодарят, только показывает степень их культуры. Человеку, который любит себя и свое дело, такое отношение не помешает, а только насмешит.

Работая как коуч-тренер, я сталкивалась с разными ситуациями и обращала внимание на слова, которые используются в процессе сессии, чтобы понять, в чем вопрос – в работе или в любви к себе. Одна из моих клиенток, которая занимала позицию менеджера по работе с клиентами, никак не могла понять, почему она каждый день на работе чувствует к себе неуважение со стороны клиентов. Ее раздражало, что клиенты не говорят «спасибо», а если ее не хвалил менеджер, то она расстраивалась еще больше. В процессе сессии она поняла, что постоянно ждет оценку своей работы от клиентов и начальства, а сама не может себя оценить. После определенных упражнений и работы над собой она изменила майндсет, начала себя больше ценить и искать подтверждение качества работы в себе, а после этого изменилось и ее отношение к работе.

Поэтому важно укреплять любовь к себе, чтобы находить удовольствие в работе. А теперь посмотрим, как компании работают над развитием этого качества.

Я со своей командой изучила множество интересных кейсов о том, как компании помогают в вопросе любви к себе.

Adidas² предлагает через медитации вместе с инструктором Алли Саймон из Лос-Анджелеса познакомиться с тремя способами воссоздания связи с самим собой. Медитируя и проговаривая аффирмации о благодарности, сострадании и доброте, бренд показывает, что каждый достоин любви. В первую очередь к самому себе.

Социальные сети тоже влияют на тему любви к себе.

Тот же Adidas через сайт и блог Runtastic³ пропагандирует любовь к себе через достижение спортивных целей. Бренд публикует полезные заметки, рецепты и упражнения для поддержки своих клиентов. Используя на фотографиях и в видео моделей и спортсменов разного телосложения, Adidas формирует мнение, что любовь к себе возможна в любом состоянии своего тела.

Еще один показательный пример развития любви к себе от компании Procter & Gamble и ее бренда Always: еще в 2014 году⁴ они сняли социальный ролик Like a Girl и запустили соответствующий хэштег.

Основной посыл рекламной кампании был в том, что существующие гендерные стереотипы о девушках и выражения «как девочка», «как девчонка» – like a girl – ставшие уже частью культуры и языка, чаще всего несут оскорбительный смысл. Так часто говорят, чтобы подразнить, указать на слабость или бесполезность.

Но, используя это выражение, представляем ли мы последствия?

² <https://www.adidas.ru/wanderlust/meditate-with-alli>

³ <https://www.runtastic.com/blog/en/self-esteem-women-sports/>

⁴ <https://www.campaignlive.co.uk/article/case-study-always-likeagirl/1366870>

Именно об этом подумали в компании и провели социальный эксперимент, в ходе которого позвали на ложный кастинг молодых девушек, девочек предпубертатного периода, мальчиков и юношей. Всех их просили что-то делать «как девочка»: бежать, драться, бросать.

Характерно, что девушки, юноши и мальчики вели себя глупо и самоуничижительно, в то время как девочки предпубертатного периода – 10–12 лет – вели себя как обычно. Они на выражение «как девочка» отреагировали совершенно иначе: бежали, бросали и дрались изо всех сил, со всей уверенностью в себе.

Было понятно, что именно на эту категорию девочек еще не повлияли те самые правила, которыми общество определяет женственность. Для них, девочек 10–12 лет, делать «как девочка» – значит делать как можно лучше.

Ролик стал вирусным и за короткий промежуток набрал более сотни миллионов просмотров.

В исследовании, проведенном в декабре 2014 года⁵, почти 70 % женщин и 60 % мужчин заявили: «Видео изменило мое восприятие фразы “как девочка”».

Движение #LikeAGirl получило огромный отклик в социальных сетях: многие рассказали свои истории, в которых они поступали «как девочка». В «Твиттере» за три месяца кампании количество упоминаний хэштега возросло до 177 000 раз.

Силу движения #LikeAGirl признали в ООН: в марте 2015 года компания Always получила награду за влияние, которое она оказала на расширение прав и возможностей женщин во всем мире.

По сути, бренд бросил вызов языковому стереотипу и превратил оскорбительное выражение в новое положительное определение, которое вдохновляет девочек, девушек и женщин по всему миру, в том числе и на любовь к себе.

После проведения кампании 94 % опрошенных согласились, что движение #LikeAGirl пробуждает в девочках уверенность в себе.

А уверенность, несомненно, ведет к любви к себе.

⁵ <https://www.smartinsights.com/digital-marketing-strategy/campaign-of-the-week-how-to-make-a-marketing-campaign-like-a-girl/>

Любовь к себе: как развивать?

Действие 1. Дневник благодарности.

Ежедневно записывайте то, за что вы хотите сказать «спасибо» текущему дню, найдите хотя бы пять поводов для благодарности. Обязательно включайте себя в этот список: за что вы благодарны сегодня себе? Чем вы сегодня можете гордиться? Это простая, но очень мощная практика для построения внутренней опоры. Я лично данную технику использую больше 5 лет и в моменты, когда мне грустно, переворачиваю страницы дневника и поднимаю себе настроение.

Действие 2. Качественная, здоровая пища.

Ешьте медленно и внимательно, не отвлекаясь на телефон, компьютер или телевизор. Так вы начнете по-настоящему чувствовать вкус еды и то, как она влияет на ваше внутреннее состояние. Научившись есть осознанно, вы естественно начнете делать выбор в пользу качественных и здоровых продуктов, а это, опять же, проявление уважения и заботы к себе и своему телу. Когда я училась на курсе Biohacking Your Brain's Health⁶, я уяснила ценную мысль о том, что еда влияет на наш мозг и восприятие себя и мира: чем полезнее еда, тем она лучше для нашего мозга.

Действие 3. Ежедневная физическая активность.

Да, физическая активность положительно влияет на нашу жизнь и в том числе на развитие любви к себе. Я, например, не могу представить день без йоги или неделю без плавания. Начните с малого и найдите физическую активность, которая будет вам в радость, а не в тягость. Танцы, йога, бег или просто активная ходьба – обязательно есть что-то, что вам подойдет. Двигаясь, вы начинаете лучше ощущать свое тело, заботиться о нем, а значит, проявлять к себе любовь. Если вы не можете начать сами, тогда делайте это в паре или подключитесь к групповым онлайн или живым занятиям.

⁶ Biohacking Your Brain's Health – бесплатный курс о методах максимального улучшения состояния мозга с помощью питания, упражнений, медитации и сна. <https://www.coursera.org/learn/biohacking-your-brains-health?action=enroll>

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.