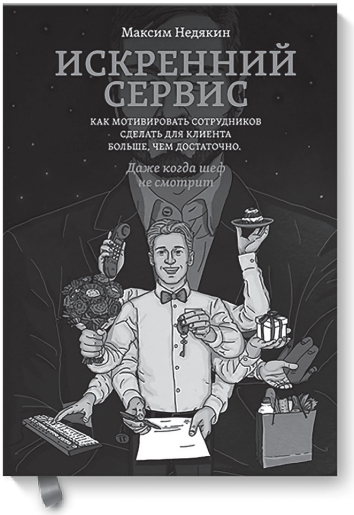
Рубрику ведет
Оксана Рустамова

КАК ПРАВИЛЬНО ЛЮБИТЬ КЛИЕНТА

Искренний сервис. Как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит.

Максим Недякин

Автор смело берется за решение главной проблемы российского бизнеса. Мы не любим своих клиентов. Это, к сожалению, у нас в генах. Неспроста же наша сфера услуг обогатила фольклор призывом: «Покупатель и продавец, будьте взаимно вежливы!» Блестяще продуманный маркетинг разваливается на «последней миле», когда потребитель непосредственно взаимодействует с представителем компании. И это при том, что у представителя в большинстве случаев есть точные инструкции и регламенты предоставления клиентоориентированного сервиса. Увы, они не работают, потому что, как верно отмечено в книге, «настоящий сервис бывает только искренним»: «Стандарты – это не сервис. Настоящий сервис – то, что выходит за их пределы, нередко даже нарушая их. Это не то, что вы должны сделать для клиента. Сервис начинается там, где вы можете ничего не делать, но делаете что-то от себя лично». Как добиться этой искренности, автор объясняет очень наглядно, и тоже – искренне. Очень хочется, чтобы эту книгу прочитали руководители всех компаний, работающих в сегменте B2C.

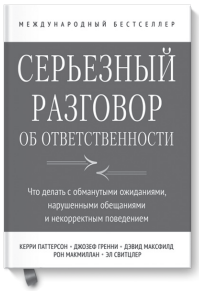


КРУГ ГАРМОНИИ

Круглая методика. Как сохранить драйв в тяжелые времена.

Юлия Чемеринская

Автор книги дошла до своей «круглой методики» от безысходности: опытный HR, известный консультант и тренер, однажды она осознала, что «прежние методы вдруг отказали». Персонал не хочет НИ-ЧЕ-ГО, а «вызов, усилия, достижения, самореализация больше не привлекают». С этим сталкивается сейчас почти каждый руководитель. Но вот способ справиться с этой напастью, предлагаемый в книге, подойдет не всякому. «Круглая методика» понравится людям, уже интересующимся духовными практиками и поиском новых смыслов в повседневности. «Обсуждая по правилам Круга любую проблему, люди выстраивают систему взаимосвязи, подобную природной, воспроизводят ее, что позволяет создавать необыкновенную объединяющую силу». Если читатель ищет свой путь «к всеобщей интеграции, преодолению кризиса и гармоничному сосуществованию», эта книга станет для него одним из лучших ориентиров.



ХОТИТЕ ОБ ЭТОМ ПОГОВОРИТЬ?

Серьезный разговор об ответственности. Что делать с обманутыми ожиданиями, нарушенными обещаниями и некорректным поведением.

Керри Паттерсон, Дэвид Максфилд, Джозеф Гренни, Рон Макмиллан и Эл Свитцер

Большая часть наших проблем связана с безответственностью окружающих. Да и сами мы часто оказываемся источником головной боли для кого-то по той же причине. Однако большинство людей стараются избегать обсуждения невыполненных обещаний или неподобающего поведения, и приступают к разговору с безответственным товарищем, только когда уже «допекло». А между тем «лучшие лидеры и родители умеют вести серьезные разговоры, они не впадают в ступор при возникновении проблем и не накручивают себя». В книге подробно разбирается, как правильно подойти к подобному разговору и извлечь из него пользу. «Вы сможете говорить с кем угодно, о чем угодно, если сумеете создать во время разговора безопасную атмосферу».