



СЕРВИС КАК ОСНОВА УСПЕХА

Приветливый сервис, или как превратить лояльность клиента в деньги? Найти ответ на этот вопрос, пожалуй, главная задача семинара Константина Харского «Как стать клиентоориентированной компанией и обогнать конкурентов?» Тренинг был организован в рамках образовательного проекта «Лидер года. Малый и средний бизнес», который реализуется НБД-Банком с 2003 года.

«Сервис у нас хромает» — эта фраза давно уже стала крылатой. С точки зрения дилетанта, проблема — в воспитанности персонала. Ведь, казалось бы, чего проще — будь вежливым, внимательным и исполнительным — вот тебе и клиентоориентированная компания.

Однако, это — только часть решения проблемы, причем небольшая, уверен Константин Харский — консультант по вопросам повышения уровня клиентоориентированности бизнеса на рынках b2b и b2c, специалист, разработавший не один десяток программ повышения лояльности и удовлетворенности клиентов в компаниях России, Украины, Казахстана и других стран постсоветского пространства, автор и ведущий семинара «Как стать клиентоориентированной компанией и обогнать конкурентов?»

Участники семинара — руководители и ведущие специалисты различных нижегородских предприятий малого и среднего бизнеса — очевидно, понимают, насколько важно сделать собственные компании клиентоориентированными.

Основные вопросы семинара — это разработка стандартов качества сервиса и обеспечение их стабильности, способы мотивации сотрудников на высококлассное обслуживание, определение изменений потребностей и вкусов клиента, контроль над качеством обслуживания, работа с недовольными клиентами.

Главный принцип работы Константина Харского — минимум теории, максимум полезных кейсов, активное вовлечение слушателей семинара в изучение темы и интересные практические задания, по итогам которых наиболее активные участники получали сертификаты на дальнейшее обучение в школе К.Харского.

Владимир Хмелев, бизнес-тренер-практик, консультант по маркетингу и продажам: «Я давно знаю Константина Харского, бывал на его семинарах и тренингах раньше. Тема клиентоориентированности сегодня одна из самых востребованных. Мне важно узнать, как можно измерить клиентоориентированность, как отслеживать ее изменения. Владение подобным инструментарием и позволяет компаниям

в итоге становиться лидерами в своих областях.

И этот семинар — еще один этап проекта «Лидер года» — в очередной раз показывает его высокий уровень. В рамках проекта НБД-Банк всегда приглашает спикеров авторитетных и известных, опытных, которым, действительно есть, что сказать».

Наталья Михеева, директор центра обучения ювелирной сети «Сенат»: «Тема клиентоориентированности — очень субъективная, поэтому особенно важен взгляд профессионала, который работает со многими компаниями. Плюс на мероприятиях проекта «Лидер года» всегда появляются какие-то новые идеи, завязываются новые партнерские отношения. Для меня эти семинары — отличная возможность получить не только новую информацию, но и новый деловой настрой. Сейчас, в самом начале очередного бизнес-сезона, это особенно важно».

Михаил Рубинштейн, создатель проекта «Неформат/Общение со смыслом»: «Я за Константином Харским слежу уже давно, я чи-

тал его книги. Мне важно было получить несколько новых хороших идей, которые я впоследствии смогу использовать уже на благо своих клиентов. Собственно, так и произошло. Меня заинтересовали понятия территории и власти, и я предложу своим клиентам поразмышлять, что происходит на территории их бизнеса, как они реализуют свою власть, какие ограничения они накладывают на своих клиентов. Словом, перед нами теперь открывается огромное поле для исследования и введения различных изменений в условия бизнеса в интересах клиентов».

Кстати, сам проект «Лидер года» — один из замечательных примеров клиентоориентированности НБД-Банка. Таким образом, банк предлагает клиентам не только свои продукты и услуги, но и возможность узнать что-то новое, повысить свою квалификацию и, в конечном итоге, увеличить эффективность и прибыльность собственного бизнеса.

