

Карл Сьюэлл  
и Пол Браун

# Клиенты

## на всю жизнь



издательство  
МАНН, ИВАНОВ И ФЕРБЕР

Силаева  
Татьяна  
4 курс,  
Реклама

# Об авторе



**Карл Сьюэлл — успешный бизнесмен, владелец одной из лучших автодилерских компаний США**

**Карл Сьюэлл продает автомобили — Cadillac, Hummer, Lexus, Infinity и другие бренды**

**Карл увеличил свой бизнес с \$10 млн. в 1968 году до \$250 млн. в 1998 году**

**Карл понял, что единственное конкурентное преимущество, которое он может создать в автомобильном бизнесе, - это высший уровень сервиса**

**Показатели удовлетворенности его клиентов невероятно высоки**

# Кому ТОЧНО ПОЛЕЗНО



- владельцу автобизнеса
- менеджеру автобизнеса
- владельцу сети розничных магазинов
- менеджеру по продажам
- менеджеру по маркетингу или рекламе
- консультанту по управлению
- PR-менеджеру
- менеджеру по персоналу
- студенту

**НЕВРЕДНО ТОЧНО НИКОМУ!**

# Мораль книги



**“ Прежде, чем бросаться на поиски новых клиентов, попробуйте превратить покупателей, сделавших у вас одну покупку, в клиентов на всю жизнь”**

# Преимущества



Существующему клиенту продать Т/У проще, чем новому ➤ снижаются расходы на маркетинг

Если клиенты покупают у вас, они не покупают у конкурентов ➤ ваша рыночная ниша увеличивается

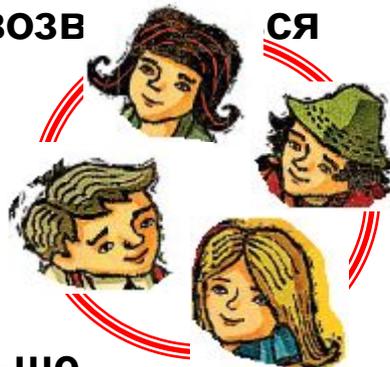
Постоянные клиенты лояльно относятся к изменениям в цене

Доверие, которое вы завоевали изначально, распространится и на другие ваши предложения

**РЕЗУЛЬТАТЫ ТОЛЬКО ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ!**

# Замкнутый круг

**! Если вы хорошо общаетесь с клиентами, они будут к вам возвращаться**



**! Если они тратят больше денег, вы захотите обращаться с ними лучше**

**! Если вы нравитесь клиенту, они потратят больше денег**

**БИЗНЕС СТАНОВИТСЯ САМОПОДДЕРЖИВАЮЩИМСЯ!**

# Лучшая реклама

---



**Если вы заботитесь о своих клиентах, то они расскажут о вас своим знакомым (сарафанное радио), а это лучшая реклама на свете!**

# Что же нужно клиенту?



**Спросите их об этом!**

**Сделайте небольшую анкету, сфокусированную на наиболее важных аспектах вашей работы**

**В подходящее время и в подходящем месте подходящим образом (т.е. ненавязчиво) предложите клиенту заполнить анкету**

**Спросите клиентов о том, чего они хотят, и дайте им это!**

# Заповеди хорошего сервиса

## Заповеди

- ! Забудьте о том, что такое рабочие часы...и предоставляйте хорошие услуги круглосуточно**
- ! Обещайте меньше, делайте больше...и бесплатно оказывайте клиенту небольшие дополнительные услуги**
- ! Извиняйтесь, если допустили ошибку, тут же исправьте её!**
- ! Делайте то, что обещали...и делайте это правильно с первого раза**

# Ваш дорогой персонал



Босс



Персонал

Говорите «спасибо» как можно чаще, различными способами

Если вы благодарите своих клиентов, вы должны поблагодарить и тех, кто выполнил работу

Показывайте свою благодарность в рабочее время. Это говорит о том, что вы серьёзны в своей признательности

«Спасибо» более весомо, если это говорит босс, - просто потому, что он босс

Кто важнее – ваш клиент или сотрудник? Ответ: оба!

# Охота за головами



Лучшие работники не ищут работу... они уже работают! Они не рассылают свои резюме... у них вообще нет резюме!

Люди выдающихся качеств дружат с себе подобными...так что обращайтесь пристальное внимание, когда кто-то из ваших людей рекомендует вам друга!

Тестируйте лучших сотрудников и попытайтесь нанять людей, похожих на них!

Спрашивайте о прошлых успехах! Люди, добившиеся успеха в прошлом, скорее всего добьются успеха в будущем

# Смотрите правде в глаза

**Измеряйте всё, что уместно. Вы должны знать, на каком уровне находитесь и где можно улучшить работу**

**Вывешивайте результаты! Люди по своей природе любят соревноваться, хотят делать хорошую работу и иметь представление о своём уровне**

**Пригласите независимых экспертов посмотреть на ваш бизнес. Они помогут вам проверить себя и сравниться с конкурентами**

**Ищите как плохое, так и хорошее. Наряду с недоработками не забудьте выяснить и те вещи, которые у вас получаются существенно лучше, чем у других, ведь это ваши козыри!**

# Добро пожаловать к нам домой



Бизне  
с

Самый простой способ задать правильный тон и атмосферу – относиться к своему бизнесу как к собственному дому

То, как выглядит ваш бизнес, отражает ваши ценности и создаёт имидж

Ваша мама учила вас хорошим манерам – так придерживайтесь их!

Вежливость работает лучше.

Вежливость – это не слабость! Она гораздо эффективнее, результативнее и делает людей счастливее!

# Хороший сервис не спасёт плохой товар

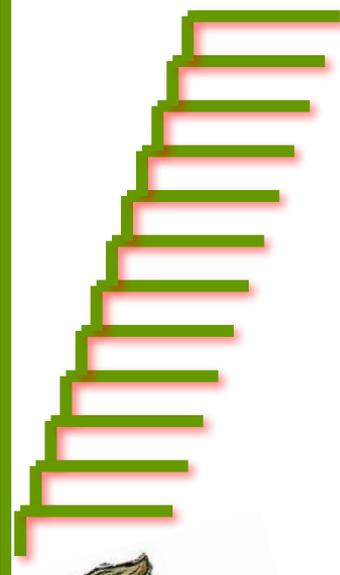
**Продавайте продукт, который вам самим нравится больше всего**

**Если вы видите, что продаваемые вами товары могут быть существенно улучшены, дайте об этом знать производителю**

**Если вы хотите, чтобы производитель изменил что-либо в своих процессах, вы должны быть полностью уверены в том, что рекомендуете. Не теряйтесь в догадках и предположениях!**

**Разбирайтесь в бизнесе ваших производителей так же хорошо, как в вашем собственном. Только тогда вы сможете заслужить их доверие!**

# Нет предела совершенству



**Установите для себя высокие стандарты и постоянно повышайте планку**

**Если вы не становитесь лучше, значит, вы становитесь хуже. Выход – система непрерывного улучшения**

**Не засиживайтесь на одном месте, постоянно двигайтесь дальше, иначе вас быстро обгонят и оставят далеко позади каравана**

**Никогда не бывает слишком хорошо!**

# Заимствуйте!

Шпионство – это здорово. Полезно периодически проводить закупки у конкурентов и у самих себя, выискивая места, где можно что-то улучшить

Встречаясь с новой проблемой, просто смотрите внимательно по сторонам, и вы увидите, что кто-то её уже решил

Активно ищите идеи, которые могут быть заимствованы. А если нашли, - расспросите о ней! Люди любят рассказывать о своём бизнесе

Заимствуйте лучшее! Если уж брать кого-то за образец – так лидеров бизнеса!

**Зачем изобретать велосипед? Просто  
улучшите его!**

# Продажа должна быть театром

Продажа – гвоздь представления!

Торговая зона – сцена!

Декорации и детали создают  
атмосферу театра

(поэтому важна любая мелочь)



# Формула успеха

интересное представление (грамотная  
продажа хорошего товара)

+

профессиональные актёры (компетентные  
сотрудники)

+

красивые декорации (продуманная структура  
ваших помещений)

=

довольный зритель (ваш дорогой клиент),

и =

успешный театр  
(т.е. прибыльный бизнес)

# Спасибо за внимание

---

**Желаю профессиональных и творческих успехов уже состоявшимся, а также потенциальным бизнесменам и всем-всем, кто нашёл время ознакомиться с презентацией замечательной книги**

**Карла Сьюэлла**

**«Клиенты на всю жизнь»!!!**

**[** Силаева  
Татьяна  
4 курс,  
Реклама