

**ВЗАИМООТНОШЕНИЯ  
РАБОТНИКА  
«КОНТАКТНОЙ ЗОНЫ» И  
ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГИ В  
ПРОЦЕССЕ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
СЕРВИСНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**«Контактная зона» - это место, где работник сферы сервиса осуществляет обслуживание, взаимодействуя с клиентом.**

- Активная «контактная зона» характеризуется прямым контактом (непосредственным взаимодействием) работника с клиентом в процессе обслуживания.
- Пассивная «контактная зона» характеризуется неличным контактом работника с клиентом: информирование клиента через СМИ, рекламный материал, а также маркетинговые исследования (анкетирование, наблюдение, работа с письмами и жалобами клиентов).

# ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

это совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующихся при выполнении работниками сервиса профессиональных обязанностей по обслуживанию клиентов.



# Кодекс профессиональной ЭТИКИ

- каждый клиент должен почувствовать, что ему у нас искренне рады.
- каждый посетитель – это потенциальный клиент (в т. ч. по телефону)
- приветливый взгляд, добрая улыбка в сочетании с деловым поведением создают дружеский контакт и облегчают обслуживание.
- принимайте клиента таким, какой он есть. Не старайтесь его переделать за несколько минут общения с ним.
- будьте внимательны и радушны с клиентом.

- проявляйте выдержку и терпение. Не позволяйте себе раздражаться. Будьте вежливы.
- никогда не оставляйте без внимания претензии и возражения заказчиков. Вовремя извиниться — это признак культуры.
- придерживайтесь согласованного с клиентом времени его прихода.
- держитесь прямо, не опускайте голову вниз, когда вы на виду или разговариваете с клиентом.
- берегите честь предпринимателя и своих коллег.

# Клиентоориентированность

## Вежливость

Обходительность  
Уважение  
дружелюбие

## Предупредительность

Готовность помочь

## Степень знакомства

Облик, внешний вид  
Рекомендации  
Награды и поощрения

## Предупредительность

Готовность помочь

## Надежность

Правильное и  
своевременное  
предоставление услуг

## Прочность

Постоянство

## Обращение с жалобами

Знание тонкостей в  
отношениях с клиентами,  
чуткость

## Коммуникация

Готовность и умение  
предоставить нужную  
информацию

## Безопасность

Гарантия сохранности  
денег и вещей,  
соблюдение  
конфиденциальности

## Надежность

Быстрые и точные  
ответы на запросы

## Материальное окружение

Здание  
Оформление  
и оборудование

## Профессионализм

Квалификация  
Умения и способности

## Понимание

Знание потребностей  
клиентов  
Постоянные клиенты

## Манера поведения

Сотрудники  
Личность  
Внешний вид

## Способность вызывать доверие

Честность, репутация,  
умение поддерживать  
доверие

# Компоненты опыта гостя

Материальные предметы



Обслуживание персоналом



Восприятие гостя



# ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ

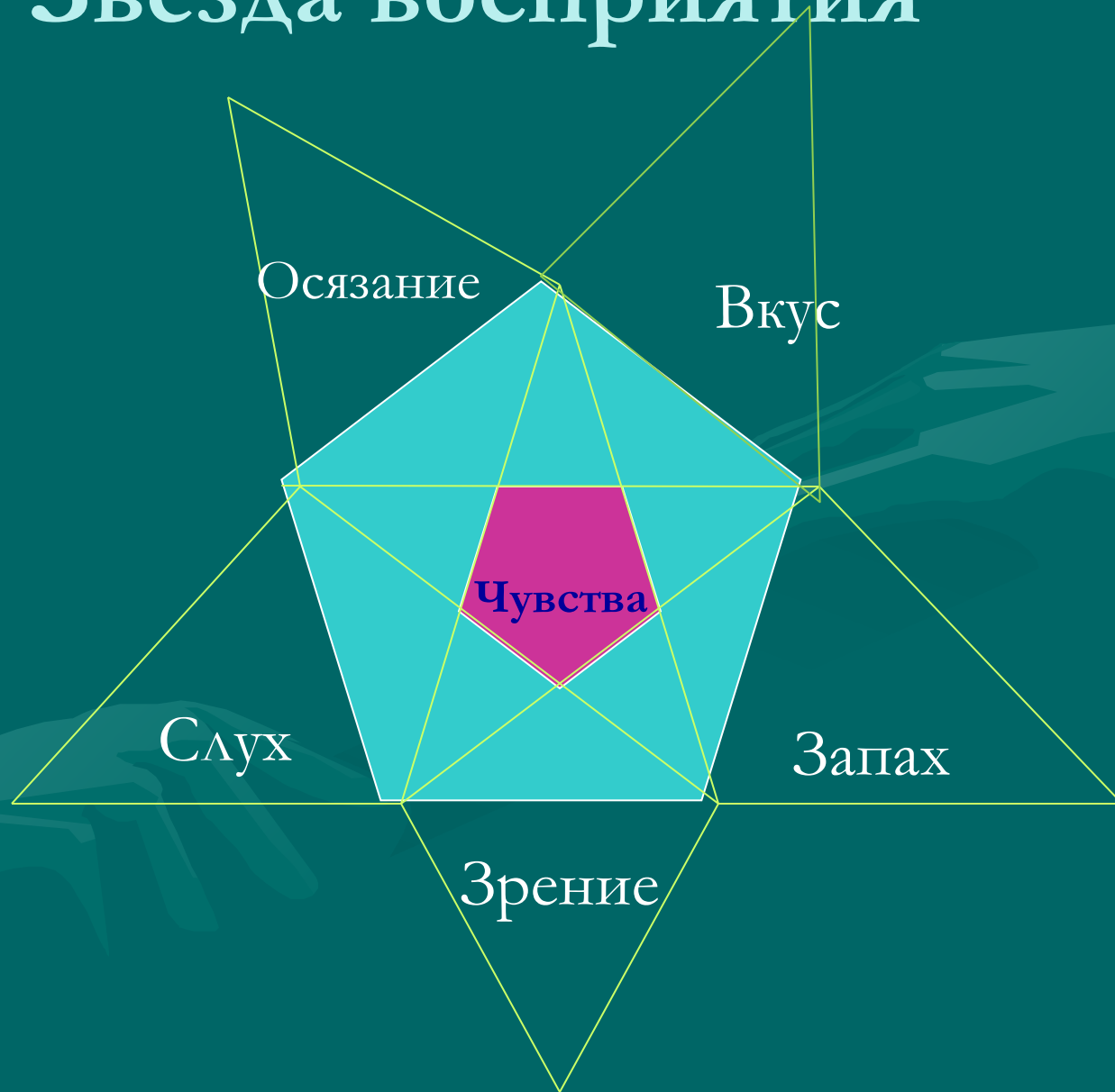
Производство  
(материальная  
часть услуги)

Обслуживание  
(нематериальная  
часть услуги)

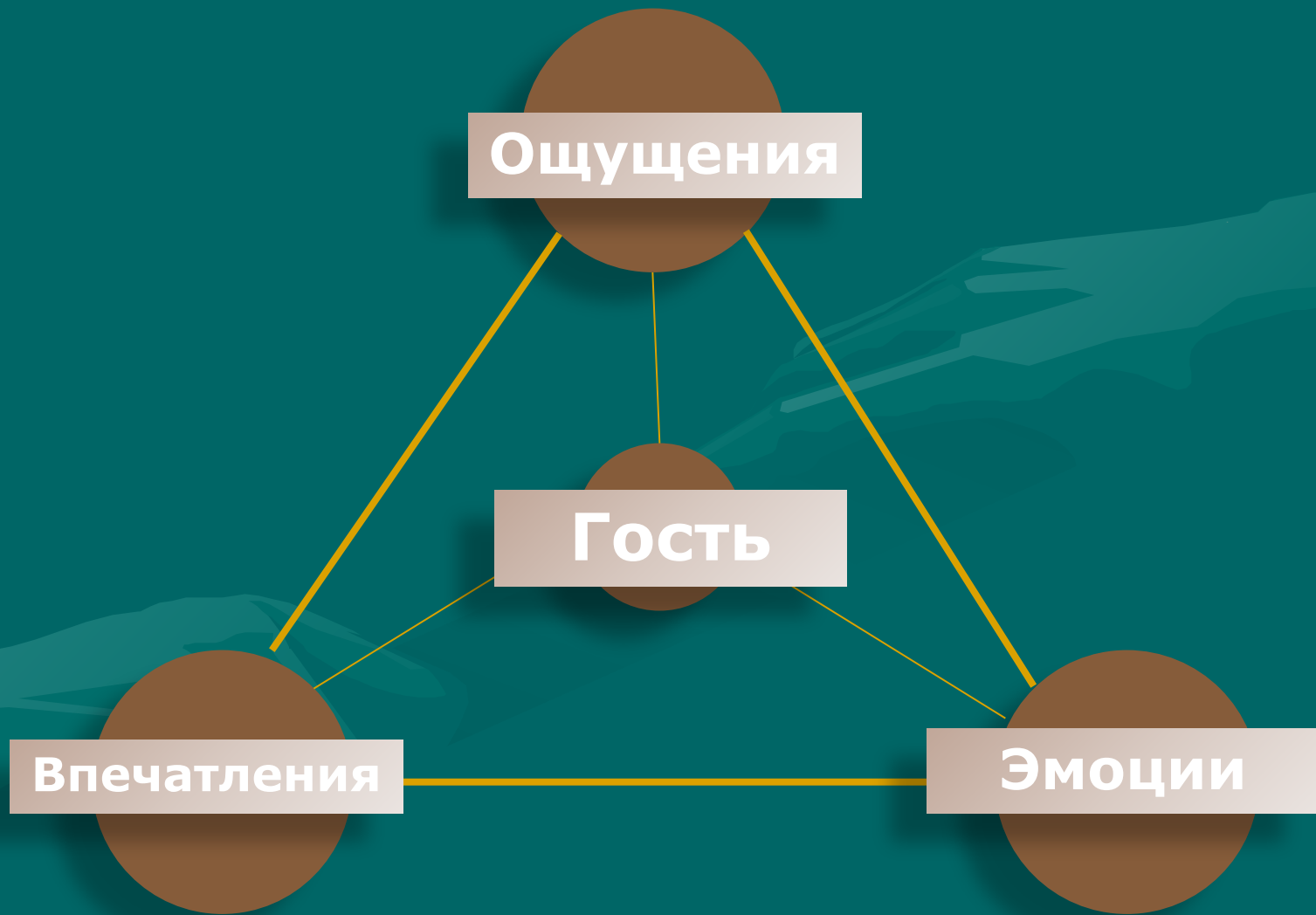




# Звезда восприятия



# КОМПОНЕНТЫ ОПЫТА ГОСТЯ



# Спираль лояльности гостя

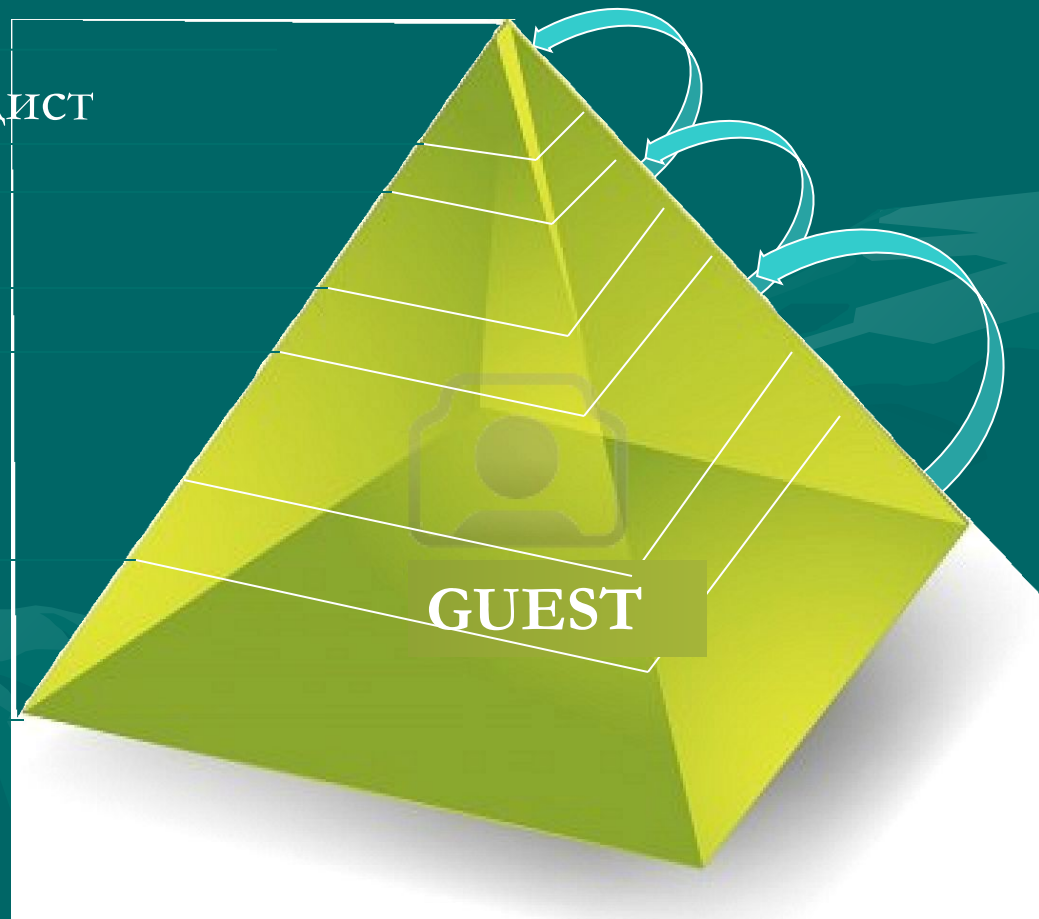
Посол, пропагандист

Частый гость

Loyal client

Потребитель,  
клиент

Потенциальный  
потребитель



# Ожидание гостя от сервиса

**Искреннее внимание к личности**

Комфорт и отсутствие неприятностей

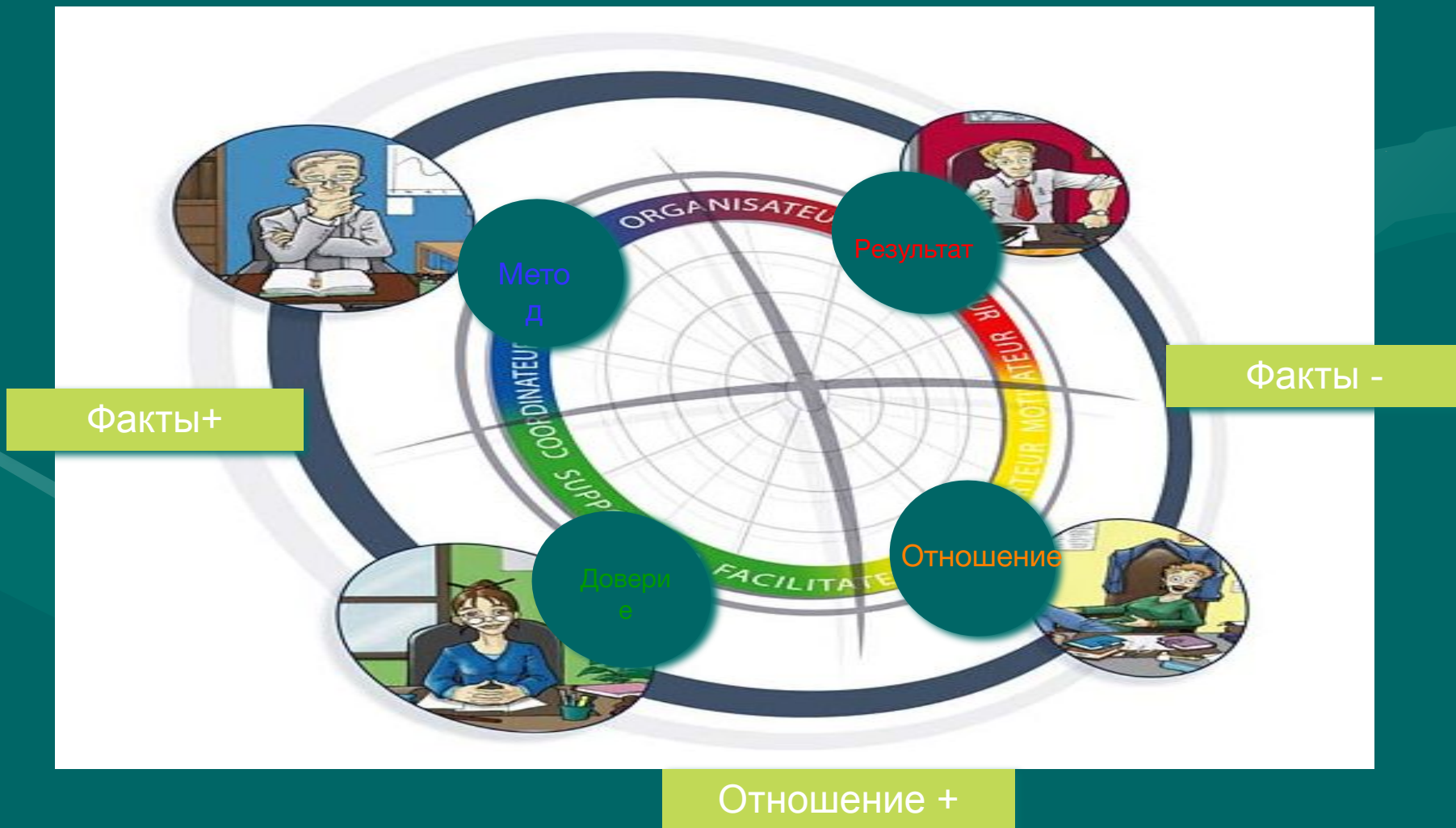
Безупречное обслуживание



Квалифицированные и информированные сотрудники

Удобство и быстрое обслуживание

# 4 поведенческих типа (профиля)



# 4 поведенческих типа (профиля)

Аналитический,  
сдержанный,  
формальный, точный,  
тщательный,  
серьезный,  
обдумывающий

Честолюбивый, Энергичный,  
Решительный, Прямой, требовательный,  
Независимый

Спокойный, предупредительный,  
скромный, обнадеживающий,  
Надежный, безопасный

Экспрессивный, дружелюбный,  
демонстративный, активный  
Коммуникабельный



# 4 поведенческих типа

- Осторожные принятия решений
- Организован, все структурирует
- Не спешит
- Интересуется деталями
- Объективный, аналитический
- Интересуется фактами
- Точный в работе

Быстрые решения  
Любит конкурировать, контролировать  
Не любит бездействия  
Ищет максимальную свободу  
Холодный, независимый  
Не чувствителен к чувствам других людей,  
Работает только быстро

Медлительный в действиях  
Ценит индивидуальные отношения  
Не любит конфликты  
Поддерживает и активно слушает  
Укрепляет сплоченность  
Трудности в определении цели  
Возможность получать поддержку  
Поиск безопасности

Спонтанные действия и решения  
Любит участие, причастность  
Не любит одиночество  
Склонность преувеличивать  
Мечтательность  
Внезапная перемена деятельности  
Ищет уважение и



# Как общаться с разными психологическими типами ?

- Пользоваться данными и фактами
- Иметь структурированный подход
- Концентрироваться на задаче
- Концентрироваться на качестве
- Избегать новых решений,
- Оставаться на испытанных идеях

Дать время на  
размышление

Не решайте за них



Определить  
профиль  
собеседника




Быть прямым, краткими, держаться темы  
Ориентация на задачи  
Быть ориентированным на результат  
Определить возможности  
Определить своевременность  
Быть выигрышным  
Использовать логический подход  
Держаться на расстоянии


# Как общаться с разными психологическими типами?

Не форсируйте принятие решения  
Будьте терпеливы

Предлагайте выразить свои чувства  
Методический подход к фактам  
Давайте время на отдых  
Создавайте дружескую среду  
Показывайте интерес к нему  
Предложите высказаться первым

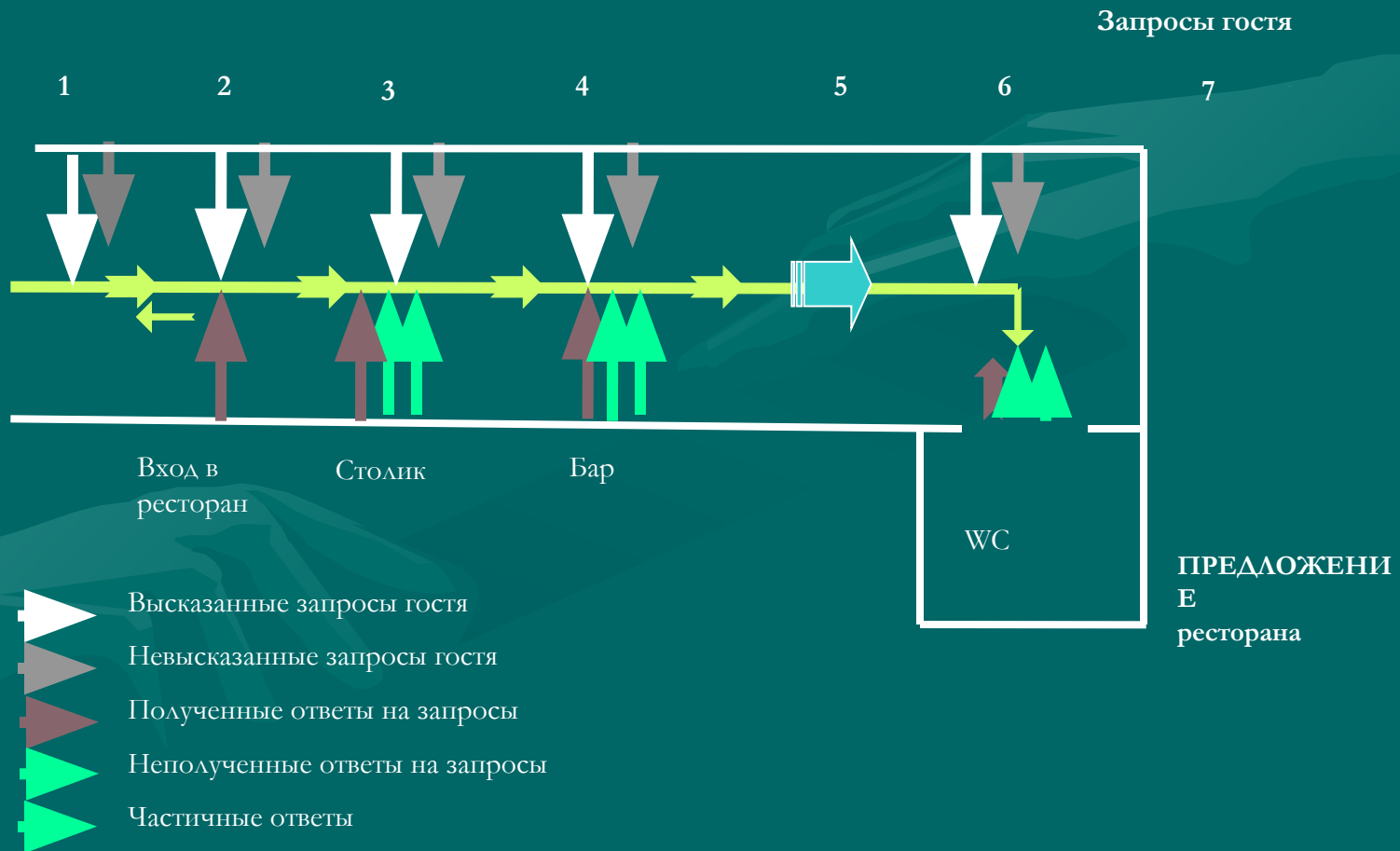


Определить профиль собеседника



Личные отношения  
Будьте неофициальным  
Спросите о чувствах  
Создавайте дружескую среду,  
Новые идеи и подходы  
Ожидайте скорые решения  
Выражайте признание

# Гостевая линия GTL (The guest touch line)



# Возможности GTL

The guest touch line позволяет

- Идентифицировать все контакты между Гостем и персоналом
- Определять выраженные и невыраженные потребности
- Прогнозировать фактический и ожидаемый ответ
- Развивать новые возможности контактов и эффективного общения
- Содействует привлечению, повышению лояльности гостя



# Переход информации

персонал



Обогащать, передавать в **CRM** /  
Персонализировать / привлекать, делать  
постоянным

Наблюдение / Опрос / обследование /  
анкетирование по удовлетворенности/ ...

Стандартная информация

# Измерение удовлетворенности

ГОСТЯ



Анкетирование

Опросы гостей

Интервью фокус-групп

Наблюдение

«Тайный гость»



# Опыт (Experience)

Знания, навыки, приобретенные в процессе практической работы

Событие, произведшее впечатление

Экономика впечатлений, ориентированная на ощущения потребителей

Впечатления – новый источник формирования ценности

Впечатления должны быть срежессированы



# Основатели понятий «Experience Economy», «опыт клиента»

□ Б. Джозеф Пайн II, Джеймс Х. Гилмор  
Экономика впечатлений.

(Работа – это театр, а каждый бизнес – сцена)

□ Альберт Босвайк, Томас Тайссен, Эд  
Пилен К. К. Прахалад, Венкат Рамасвами

Будущее конкуренции.

(Создание уникальной ценности вместе с  
потребителями).