

Учебная дисциплина: «Сервисная деятельность»

Работник контактной  
зоны — лицо,  
непосредственно  
контактирующее с  
клиентом



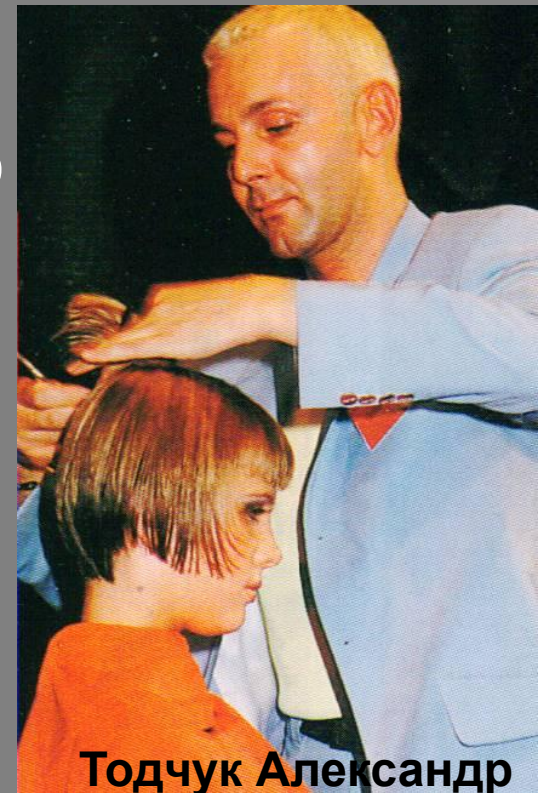
Ирина Баранова

## ПРОСТРАНСТВЕННЫЕ ЗОНЫ

Личное пространство	Интимная зона	Персональная зона	Социальная зона	Общественная зона
<p style="text-align: center;"><b>15 см</b></p> <p>Несет специфику национальности, регулируется нормами этикета, существует в рамках той или иной культуры</p> <p>Южные – ближе Северн. – дальше расстояние</p>	<p style="text-align: center;"><b>15см – 45см</b></p> <p>Разделяет людей достаточно близких, но не желающих посвящать 3х лиц. В эту зону разрешено проникать людям близким, находящимся в тесном эмоциональн. контакте: детям, супругам, родителям, родственники.</p> <p>Вторжение посторонних не допустимо, неприлично</p>	<p style="text-align: center;"><b>45 см – 1,5м</b></p> <p>Это дистанция между людьми в повседневных ситуациях, на работе, при официальных встречах и т. д.</p>	<p style="text-align: center;"><b>1,5м – 3м</b></p> <p>На таком расстоянии предпочитают общаться с чужими людьми</p>	<p style="text-align: center;"><b>3,5м – более</b></p> <p>Это дистанция при встрече 2х и более людей, адресовано для больших аудиторий. В аудиториях, актовых залах</p>

Работники контактной зоны в дополнение к перечисленным этическим нормам должны также проявлять:

- обходительность, любезность, доброжелательность;
- тактичность, сдержанность, заботу о потребителе;
- самокритичность по отношению к себе;
- готовность быстро реагировать, удерживая в зоне внимания сразу несколько человек или разные операции, которые осуществляются в процессе обслуживания



Тодчук Александр

# Клиенты и их потребности в сервисной деятельности

- Клиент является наиболее важной персоной в офисе, салоне (независимо от того, человек это или его послание).
- Клиент не зависит от нас, мы зависим от него

