

Клиентоориентированность

ь

Клиентоориентированность - что это за феномен, который есть почти в каждой вакансии?

Ломаем стереотипный образ этого термина и показываем вам реальность.

"Ориентация на клиента = мнение и интересы клиента должны быть превыше вашей собственной хотелки "

- Так гласят нам по всюду. Особенно, если мы сталкиваемся с общепитами и компаниями по оказыванию услуг.

" Клиента носить на руках! Не грубить, потакать, лелеять, руки целовать и в ноги падать! Таков наш закон! "

Кому-то стало смешно, а кому-то жизненно и грустно одновременно. Да, 70% компаний работают по такому принципу. 25% - плюют на клиентов. Только 5% умеют гармонично с ними взаимодействовать.

Что же на самом деле кроется под термином " Клиентоориентированность"? Это способность уделить клиента вниманием и заботой, даже когда тебе за это не платят. Когда ты готов помочь клиенту компании просто потому что ценишь всех причастных к ней.

Я работал в нескольких компаниях. В некоторых из них клиентам вылизывали *полу*, так как от решения клиента зависла их зарплата. Эта наигранность безумно чувствовалась при диалоге с клиентом. Ещё сильнее, когда после диалога с клиентом, сотрудник обсирал его личные качества на собрании команды.

Другой же пример - сотрудник делает свою работу и понимает, что никто не может помочь клиенту (Ответственные лица ушли в туалет/попить воды/ помогают другом клиенту). Он по собственному желанию идёт помогать клиенту, откладывая свои срочные дела. При этом, он может потратить на клиента от нескольких минут, до нескольких часов и не получить за это ни копейки. Он это делает просто потому что он обладает внутренней ценностью людей, которые обращаются к его компании.

Ещё больше скажу - я не раз видел, как наши сотрудники проявляли лояльность и заботу о клиентах наших конкурентов.

И нет, они не шпионы. Они просто ценят людей и готовы им помогать. А не хотят при любой возможности наполнить свои карманы.

Для развития навыка клиентоориентированности советую книгу - "Обнимаем своих клиентов"

Автор **заметки**: Denchik(Денис)

Revision #1

Created 6 October 2023 19:37:16 by matvey033

Updated 22 October 2023 07:30:35 by matvey033