

Об авторе



Василий Александрович Верченко - бизнес-консультант, кандидат экономических наук, генеральный директор компании Честный тренинг (г. Москва).

Автор Первого Словаря по Клиентоориентированности в схемах, таблицах и фотографиях.

Руководитель оргкомитета ежегодной Конференции по Клиентоориентированности.

Владелец базы знаний, насчитывающей более 4000 примеров, как компании привлекают и удерживают своих Клиентов.

С 2020 года является участником творческого проекта VIKENT.RU, благодаря которому написана эта книга.

Оглавление

Предисловие	6
-------------------	---

Глава 1. Задачи.

Начинаем с КЛИЕНТа

1.1. Переключаемся на решение задач Клиента.....	8
1.2. Упрощаем выполнение задачи Клиента по ходу Цепочки Действий Клиента (бизнес-методика И.Л.Викентьева)	19
1.3. Убираем барьеры.....	23

Клиент ВЫБИРАЕТ

2.1. Называем продукт / услугу / компанию.	37
2.2. Организуем навигацию Клиента.....	41
2.3. Привлекаем внимание Клиента.....	46
2.4. Формируем доверие Клиента.....	49
2.5. Обращаемся к Клиенту.....	54
2.6. Оформляем офис / точку продаж.....	57
2.7. Помогаем Клиенту с выбором.....	60
2.8. Оформляем выкладку товара.....	64

Клиент ПОКУПАЕТ

3.1. Сокращаем расстояние между Клиентом и компанией.	66
3.2. Ускоряем обслуживание.	67
3.3. Организуем вежливое обслуживание.....	69
3.4. Побуждаем Клиента к действию / покупке.	73
3.5. Делаем обслуживание персональным.....	77

Клиент УСТАНОВЛИВАЕТ

4.1. Упрощаем установку / начало использования.	79
4.2. Снижаем риски Клиента.....	80

Клиент ПОЛЬЗУЕТСЯ

5.1. Гарантируем безопасность Клиента.	82
5.2. Занимаем Клиента на время.	85
5.3. Создаём атмосферу комфорта.....	86
5.4. Делаем товар Клиентоориентированным.....	90
5.5. Заботимся о людях с ограниченными возможностями.....	92

Клиент ЧИНИТ

6.1. Отвечаем на жалобы.....	94
6.2. Защищаем права Потребителей.....	96
6.3. Запрашиваем обратную связь у Клиента.....	97
6.4. Помогаем утилизировать продукт.....	98

Клиент РЕШАЕТ (УЙТИ ИЛИ ОСТАТЬСЯ)

7.1. Создаём «центр притяжения».....	100
7.2. Стимулируем повторные покупки.....	102

КОМПАНИЯ улучшает обслуживание Клиентов

8.1. Проводим исследование Клиентов.....	103
8.2. Измеряем уровень решения задач Клиентов.....	106
8.3. Разрабатываем, внедряем и контролируем Стандарты Клиентского сервиса.....	111
8.4. Изменяем модель поведения Клиента.....	117
8.5. Снижаем затраты Клиента.....	119
8.6. Повышаем прибыль компании.....	120

Глава 2. HELP (дополнительная информация по задачам)..... 121

Глава 3. ВОЗМОЖНЫЕ ОТВЕТЫ..... 161

Благодарности.....	266
--------------------	-----

Система тренажеров Верченко.....	268
----------------------------------	-----

Конференция Верченко по Клиентоориентированности.....	269
---	-----

Предисловие

Зачем нужен
Задачник?

Решение задач – один из лучших способов постановки интеллектуальных навыков. Решая задачи по Клиентоориентированности, Решатель учится видеть приёмы взаимодействия компаний с Клиентами и профессионально использовать их для улучшения обслуживания Клиентов.

Для кого
Задачник?

В современном бизнесе считается, что **все сотрудники компании отвечают за Клиентский сервис.** Поэтому решение задач можно рекомендовать всем сотрудникам, кто регулярно взаимодействует с внешними или внутренними Клиентами.

Особенно Задачник будет полезен руководителям, отвечающим в компаниях за развитие Клиентов, сотрудникам служб Клиентского сервиса, бизнес-тренерам и преподавателям, обучающим Клиентоориентированности.

Как устроен
Задачник?

Задачник состоит из трёх частей:

Глава 1 «Задачи» содержит формулировки 365 задач, которые условно сгруппированы по шагам Клиента от выбора компании до финального решения о продолжении сотрудничества.

Названия разделов и подразделов сформулированы от лица компании **по функциям, которые реализует компания на каждом из шагов Пути Клиента.**

Первый раздел «Начинаем с Клиента» содержит задачи по переключению на Клиента.

Последний раздел «Компания улучшает обслуживание Клиентов» включает специальные задачи организации Клиентского сервиса.

Глава 2 «HELP» содержит дополнительную информацию, помогающую в решении каждой конкретной задачи.

Глава 3 «ОТВЕТЫ». Содержит авторские варианты ответов на все задачи сборника, а также предупреждения о типовых ошибках, списки приёмов и полезные рекомендации.

Важно помнить, что **в Задачах по Клиентоориентированности нет «единственно правильного» ответа.** Ответы Решателей могут быть лучше опубликованных.

Задачник и Первый Словарь по Клиентоориентированности – **части единого учебно-методического комплекса.**

365 задач Задачника не дублируют, а дополняют 444 примера из Словаря.

Для того, чтобы решение задач не превращалось в «угадывание», рекомендуем сначала **обязательно изучить словарные статьи**, указанные в начале каждого подраздела.

Часть задач опубликована на авторском телеграм канале «Секреты Клиентоориентированности» в 2023-2025 годах и проходила многоуровневое тестирование, в котором приняли участие **более 100 человек.** Расширенная версия **впервые** выходит в бумажном книжном варианте.

Решайте задачи письменно и обязательно записывайте в блокноте свои варианты ответов ДО знакомства с разделами «HELP» и «ОТВЕТЫ».

Не торопитесь. Дайте себе время подумать. После решения, обязательно запишите как применить эти приёмы для работы с Вашими Клиентами.

Количество задач позволяет решать их целый год по одной задаче в день. Вы можете подобрать для себя **оптимальный темп** в зависимости от поставленных целей.

Используйте задачи **для индивидуального и группового обучения**, а также на собеседованиях с кандидатами при проверке компетенции Клиентоориентированности.

Как Задачник связан со Словарём?



<https://vverchenko.ru/slovar>

Почему версия 2.0?

Как решать Задачи?

Как еще можно использовать Задачник?

Глава 1. ЗАДАЧИ.

Начинаем с КЛИЕНТа

1.1. Переключаемся на решение задач Клиента.

Перед решением задач изучите словарные статьи:



Клиент

Внутренний Клиент

Клиентоспособность

ЗАДАЧА 1. Кто самый главный в бизнесе?

Назовите слово из 6 букв.

--	--	--	--	--	--

ЗАДАЧА 2. Закончите фразу американского промышленника Генри Форда: «Зарплату платит не работодатель — он только распоряжается деньгами. Зарплату платит ... ».

ЗАДАЧА 3. Часто под Клиентоориентированностью понимают прежде всего заботу о Клиентах. Для того, чтобы лучше понять, что это такое, **составьте список синонимов к слову ЗАБОТИТЬСЯ.**

Назовите более 5 глаголов.