

На что влияет хороший сервис.

Огромное место в компании занимает система эффективного клиентского сервиса – такая, в которой каждый сотрудник компании четко знает:

1. Свои обязанности по отношению к клиенту и стандарты взаимодействия с ним, принятые в компании
2. Критерии по которым руководство оценивает качество выполнения сотрудниками своих обязанностей
3. Регулярность мероприятий по контролю за качеством выполнения сотрудниками своих обязанностей
4. «Стоимость» каждой своей ошибки допущенной сотрудниками – как для себя лично, так и для компании в целом
5. Значимость фактора лояльности клиента для себя лично, а не только для компании в целом

Сервис

Это эффективный инструмент продаж, который обеспечивает устойчивое конкурентное преимущество.

Принципы качественного сервиса :

Сохранить имеющихся клиентов , привлечь новых и создать у всех клиентов потребность продолжать сотрудничество именно с нашим клубом. (получить лояльных клиентов).

Иными словами, задачи качественного сервиса :

1. Поддержание клиентской базы
2. Развитие клиентской базы.

Плюсы хорошего сервиса или на что он влияет:

1. Повышение трафика
2. Повышение конверсии
3. Повышение среднего чека
4. Увеличение позиций в чеке
5. Клиента сложно переманить
6. Клиенты готовы покупать даже по завышенным ценам
7. У вас минимум недовольных клиентов
8. У вас всегда высокий уровень продаж (даже в не сезон)