

# Оглавление

От издателей .....	8
От партнера русского издания .....	10
Предисловие автора к русскому изданию .....	12
Предисловие Тома Питерса .....	15

## **Точка отсчета**

Проблемы и возможности хорошего сервиса .....	20
Десять заповедей обслуживания клиентов .....	24
Точка отсчета: вы хотите быть первым? .....	26

## **I. Спросите клиентов о том, чего они хотят, и дайте им это**

<b>Глава 1.</b> Клиенты сами подскажут вам, .....	32
как обеспечивать хороший сервис	
<b>Глава 2.</b> Если клиент о чем-либо просит, .....	42
ответ всегда — «да»	
<b>Глава 3.</b> Забудьте о том, что такое рабочие часы .....	45
<b>Глава 4.</b> Обещайте меньше, делайте больше .....	48

## **II. Как всегда оказывать хорошие услуги**

<b>Глава 5.</b> Системы, а не улыбки .....	52
<b>Глава 6.</b> Увольте контролеров .....	57
<b>Глава 7.</b> Увольте менеджеров, отвечающих .....	61
за отношения с клиентами	

<b>Глава 8.</b> Делайте все правильно с первого раза.....	64
<b>Глава 9.</b> Когда что-то идет не так .....	71
<b>Глава 10.</b> Как всегда иметь то, что нужно вашим клиентам...	76
<b>Глава 11.</b> Никогда не бывает слишком хорошо .....	80

### **III. Люди: как заботиться о клиентах — и сотрудниках**

<b>Глава 12.</b> Вопрос: кто важнее — ваш клиент .....	86
или ваш работник? Ответ: оба	
<b>Глава 13.</b> Клиент <i>не всегда</i> прав .....	90
<b>Глава 14.</b> Как сделать так, чтобы клиенты .....	96
пошли вам навстречу	
<b>Глава 15.</b> Программы для постоянных покупателей .....	100
<b>Глава 16.</b> Как нанять лучших сотрудников.....	104
<b>Глава 17.</b> Выращивание суперзвезд .....	112

### **IV. Как узнать, насколько вы хороши**

<b>Глава 18.</b> Учет не только денег .....	118
---	-----

### **V. Сколько платить сотрудникам, чтобы добиться лучшего сервиса**

<b>Глава 19.</b> Платите больше — и сэкономьте больше .....	134
<b>Глава 20.</b> Партнерская система оплаты .....	139

### **VI. Руководитель — лицо компании**

<b>Глава 21.</b> Вы не можете притворяться .....	146
--	-----

### **VII. Важна каждая деталь**

<b>Глава 22.</b> Продажа должна быть театром .....	152
<b>Глава 23.</b> Ваша мама была права: манеры .....	159
действительно очень важны	

**Глава 24.** Если у них такие туалеты, то как же ..... 163  
они работают?

**Глава 25.** Когда в последний раз вы задумывались ..... 166  
о своих указателях и вывесках?

**Глава 26.** Если босс плут, не ждите честности ..... 168  
от его подчиненных

**Глава 27.** Требования к одежде ..... 170

## **VIII. Создавайте продукты, которые легко продавать**

**Глава 28.** Попробуй — продай немного ..... 172

**Глава 29.** Хороший сервис не спасет плохой товар ..... 177

## **IX. Заимствуйте**

**Глава 30.** Зачем изобретать велосипед? ..... 184  
Просто улучшите его!

**Глава 31.** О некоторых вещах вы даже и не подозревали .... 190

## **X. Ваш имидж**

**Глава 32.** Говорите мягко, но..... 196

**Глава 33.** Промо-акции: футболки с символикой ..... 200  
или поддержка симфонического оркестра?

## **XI. Сделайте так, чтобы клиенты возвращались**

**Глава 34.** Клиент, который приносит \$332 000 ..... 204

**Глава 35.** Как добиться того, чтобы вам прощали промахи..... 210

**Глава 36.** Такой подход действительно работает ..... 212

**Послесловие** Стенли Маркуса ..... 216