

## СОДЕРЖАНИЕ

Благодарности .....	7
Почему я написала эту книгу .....	8
Для кого эта книга .....	10
<b>ГЛАВА I. ПОНИМАНИЕ ПЕРВОКЛАССНОГО СЕРВИСА .....</b>	<b>11</b>
Зачем вам первоклассный сервис? .....	12
Почему мы теряем клиентов? .....	13
Золотая монета: что такое первоклассный сервис? .....	16
Шесть уровней сервиса .....	19
Сервисная пирамида и моменты истины .....	20
Подведем итоги .....	25
Вопросы для обсуждения .....	25
Действуйте! .....	26
<b>ГЛАВА II. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ УРОВЕНЬ .....</b>	<b>29</b>
Миссия, видение и ценности компании .....	30
Миссия .....	30
Видение .....	32
Ценности .....	34
SWOT-анализ .....	37
Найдите своего клиента .....	38
Ожидания клиентов сегодня .....	40
Программы лояльности .....	42
Искусственный интеллект и будущее сервисных стратегий .....	43
Сила присутствия .....	44
Как лидерство влияет на уровень сервиса .....	46
Что такое лидерство? .....	46
Качества лидера .....	48
Развивайте своих людей .....	50
Мотивация .....	51
Корпоративная социальная ответственность .....	53
Подведем итоги .....	55
Вопросы для обсуждения .....	56
Действуйте! .....	57
<b>ГЛАВА III. ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ .....</b>	<b>62</b>
Сервисный сценарий .....	63
Сервисные стандарты .....	65
Leap-система .....	68
Законы обслуживания клиентов .....	69
Уровень удовлетворенности клиентов .....	70
О жалобах клиентов .....	76

Реабилитация сервиса . . . . .	79
Ошибки в коммуникации . . . . .	84
Модель восстановления сервиса . . . . .	85
Подведем итоги . . . . .	90
Вопросы для обсуждения . . . . .	91
Действуйте! . . . . .	91
<b>ГЛАВА IV. КУЛЬТУРА . . . . .</b>	<b>93</b>
Корпоративная культура . . . . .	94
Опросы сотрудников . . . . .	97
Организационная структура . . . . .	99
Подбор персонала . . . . .	99
Система обучения и развития . . . . .	103
Виды корпоративного обучения . . . . .	104
Качества высокоэффективной команды . . . . .	107
Сервисные качества и навыки для достижения первоклассного сервиса . . . . .	109
Личная и командная ответственность . . . . .	111
Эмоциональный интеллект и эмпатия . . . . .	111
Активное слушание . . . . .	114
Вербальная и невербальная коммуникация . . . . .	117
Управление стрессом . . . . .	121
Как развивать сервисные качества и навыки в компании? . . . . .	122
Расширение полномочий . . . . .	124
Подведем итоги . . . . .	126
Вопросы для обсуждения . . . . .	128
Действуйте! . . . . .	128
Литература . . . . .	134
Интернет-источники . . . . .	135
Указатель имён . . . . .	137