

«Повышение уровня клиентского сервиса как итог кризиса»



Кризис – переворот; пора переходного состояния; перелом; состояние, при котором существующие средства достижения целей становятся неадекватными, в результате чего возникают непредсказуемые ситуации*.

*Материал из Википедии — свободной энциклопедии



**Кризис – время возможностей,
время развития. Только в эпоху
больших перемен можно
добиться небывалых для эпохи
стабильности результатов!**



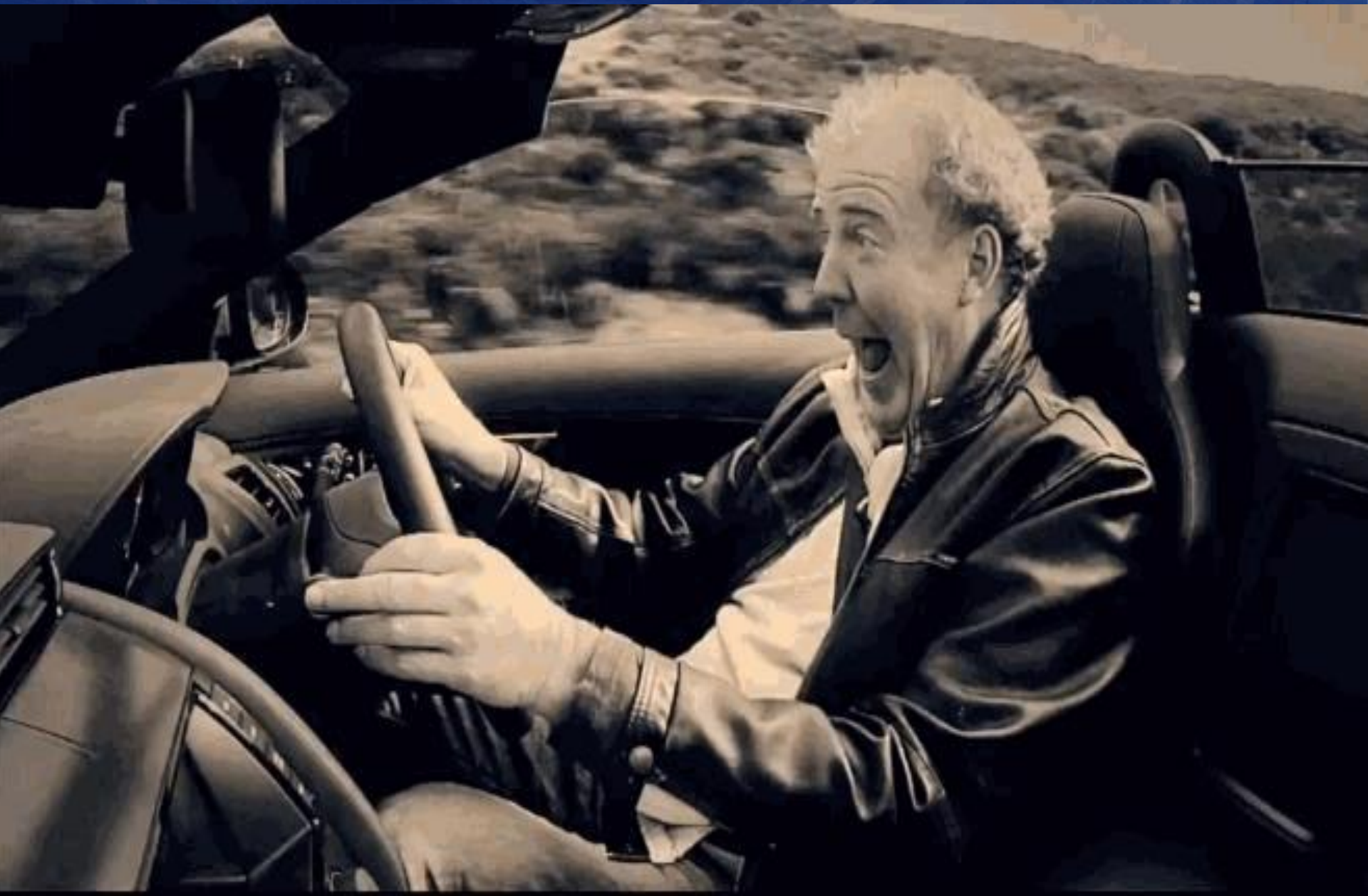
Кризис – это время, когда нужно удивлять клиента! Вызывать восторг и положительные эмоции!



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

28-30 сентября

ОТЕЛЬ «ПАРК ИНН ПРИБАЛТИЙСКАЯ»



Инструменты восторга, через улучшение клиентского сервиса!



1. Чай/кофе-потанцуем и вода?

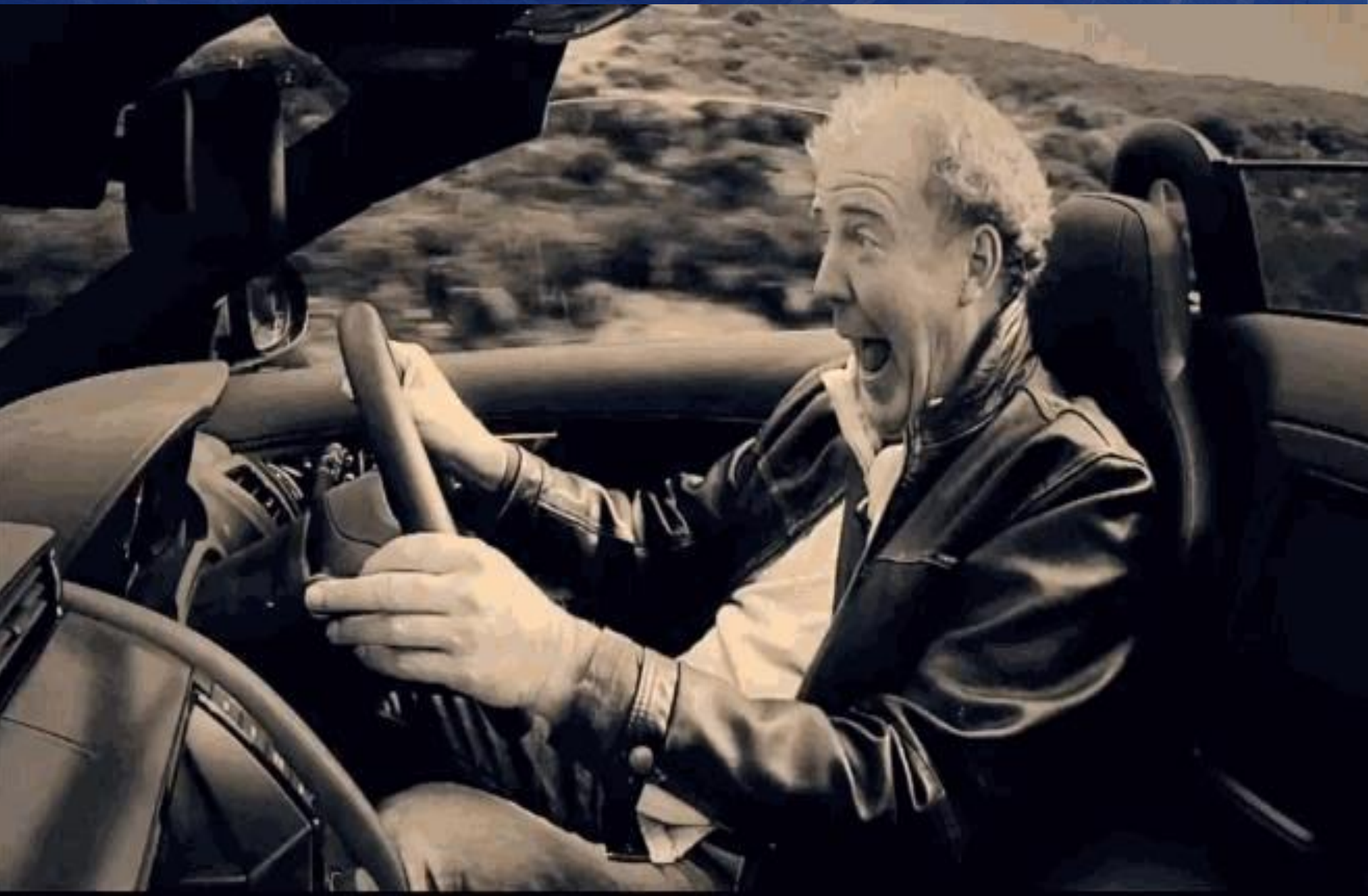


1. Чай/кофе-потанцуем? Вода, лимонад или ягодный морс?



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

28-30 сентября
ОТЕЛЬ «ПАРК ИНН ПРИБАЛТИЙСКАЯ»



2. Вас встретить у метро?



2. Вас встретить у метро? Забрать из дома?



2. Вас встретить у метро? Забрать из дома? Экскурсия?



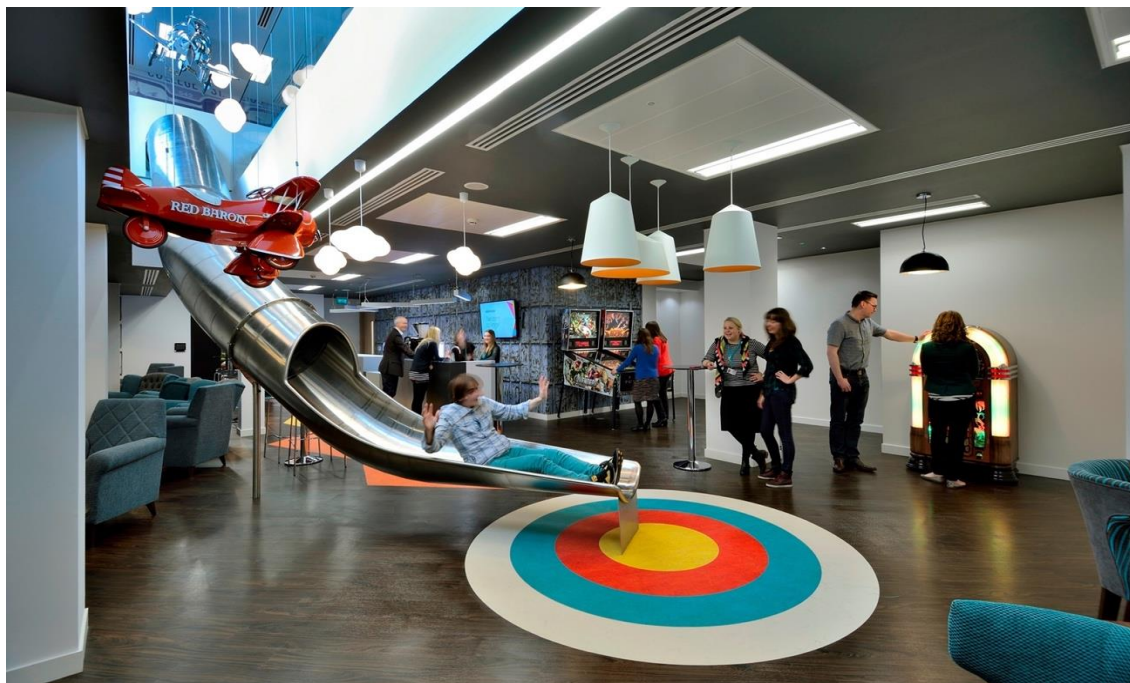
2. Вас встретить у метро? Забрать из дома? Экскурсия? Забрать из аэропорта?



3. Прокаченный офис?



+ удобное место

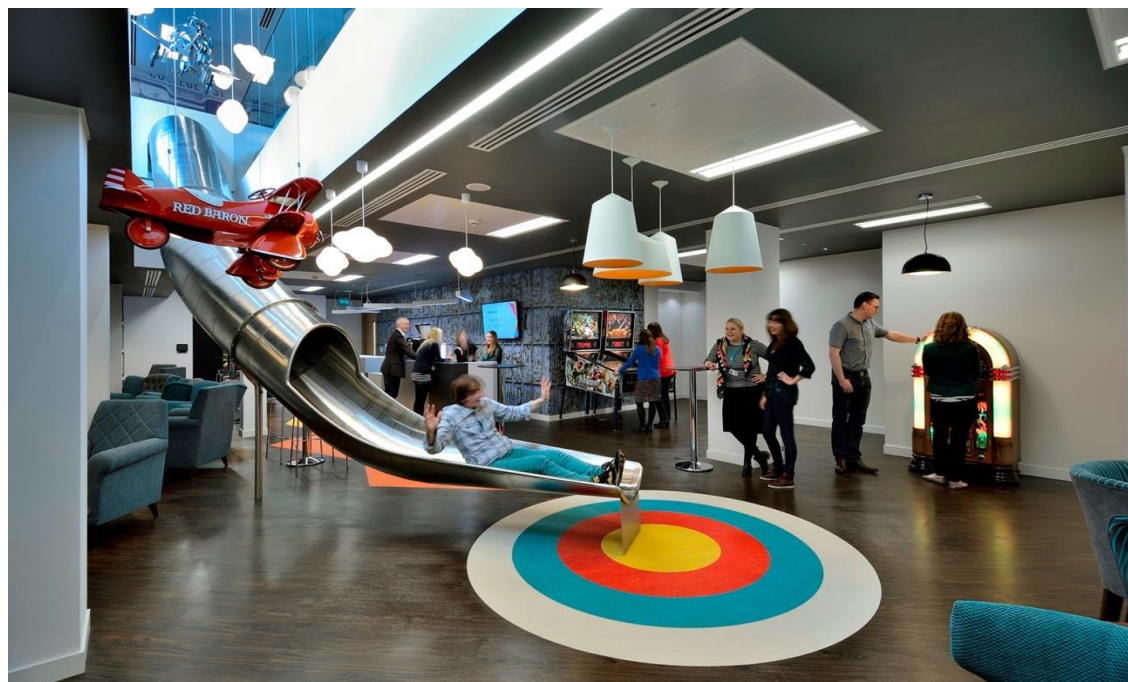


3. Прокаченный офис?



+ удобное место

+ запахи



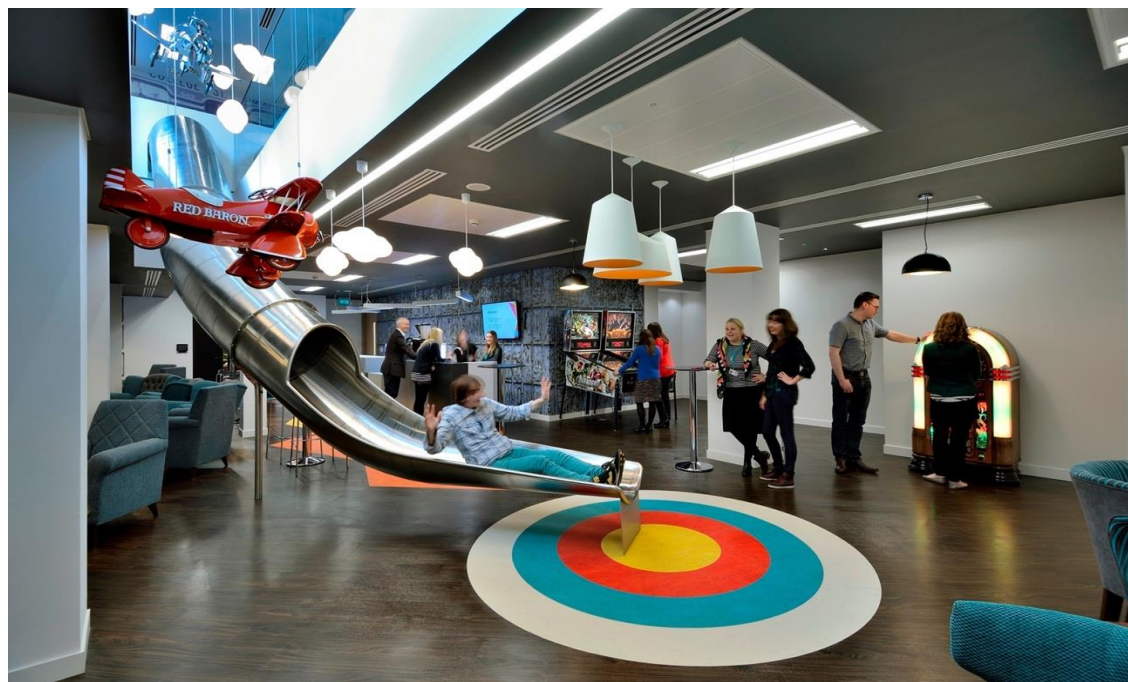
3. Прокаченный офис?



+ удобное место

+ запахи

+ цветы



3. Прокаченный офис?

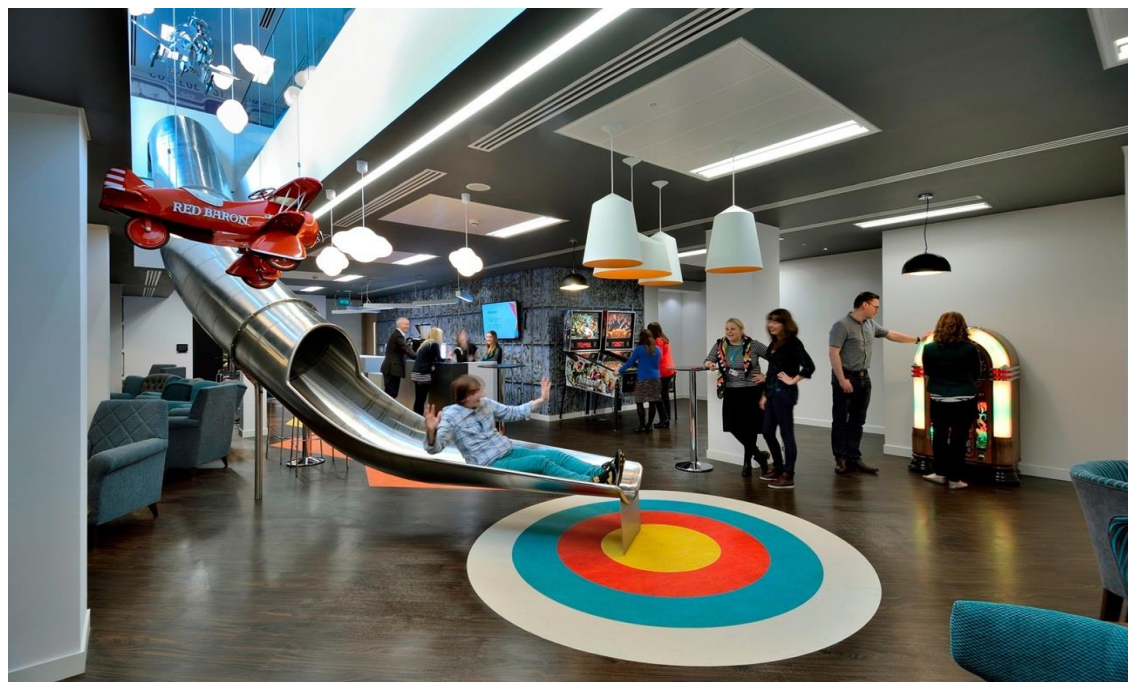


+ удобное место

+ запахи

+ цветы

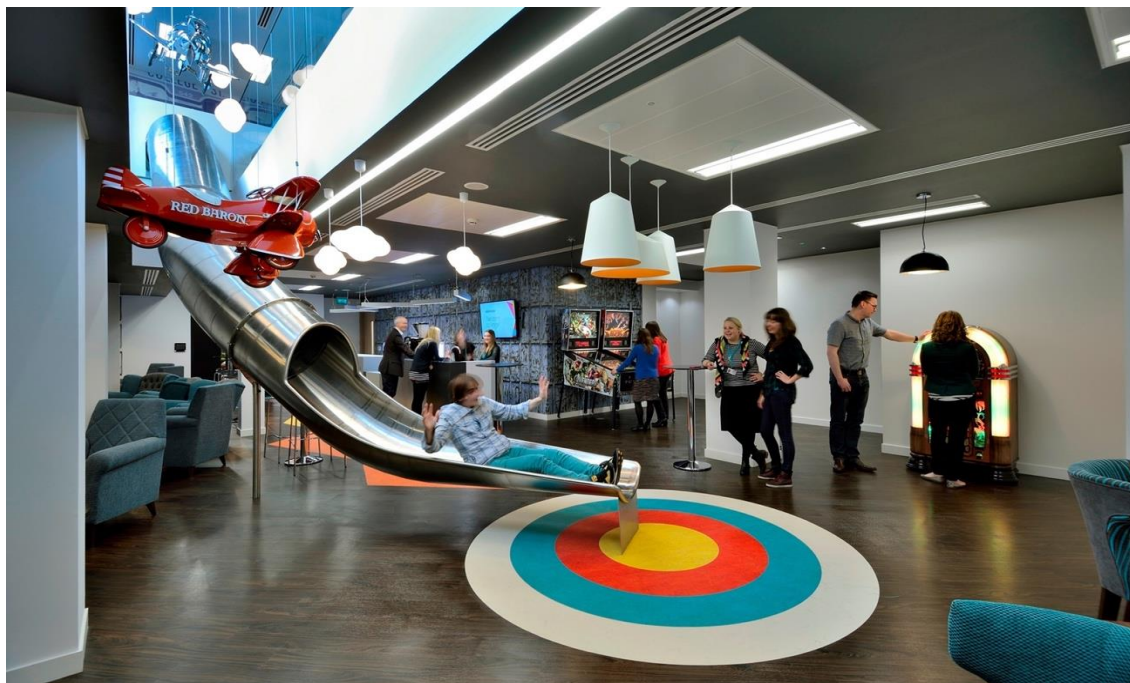
+ музыка



3. Прокаченный офис?



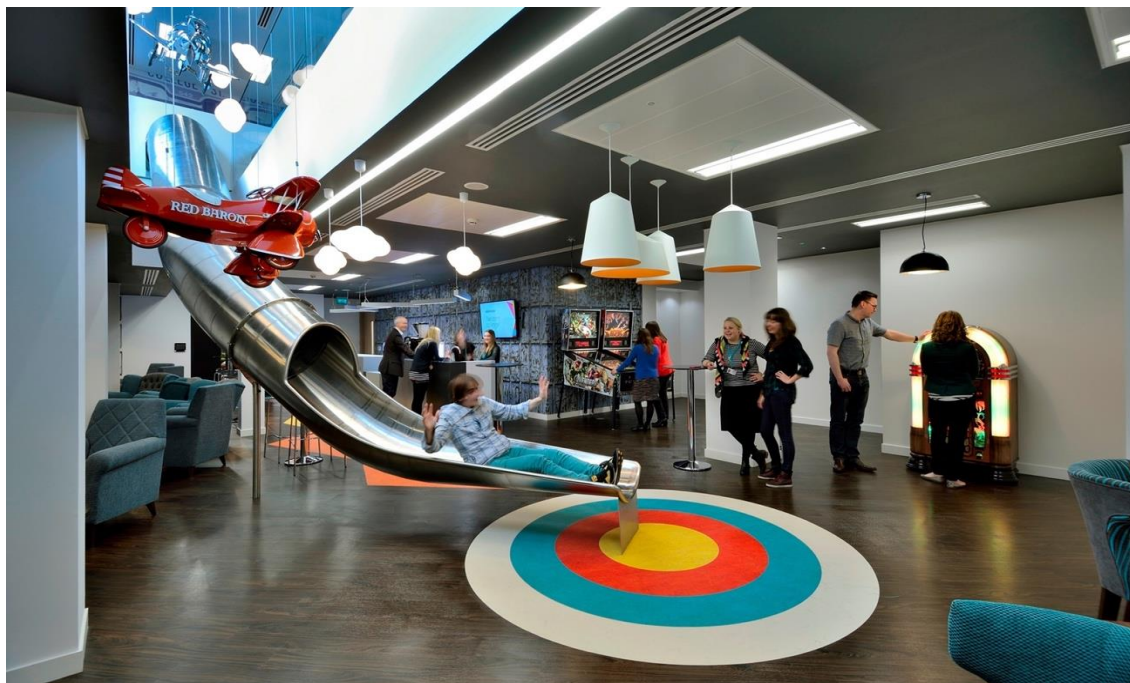
- + удобное место
- + запахи
- + цветы
- + музыка
- + интересная картина



3. Прокаченный офис?



- + удобное место
- + запахи
- + цветы
- + музыка
- + интересная картина
- + детский уголок
- и др.



4. Или встреча на Вашей территории?



- + кафе
- + стройка
- + место работы клиента
- и др.



5. Одобрить/согласовать/записать ипотеку/субсидию?



6. Сопровождение на сделке?



Сделка!
И что дальше?
- Всего доброго? Или: «Хорошего Вам
настроения!»?



7. Работаем с клиентом до получения ключей!



+ рассылка



7. Работаем с клиентом до получения ключей!



+ рассылка

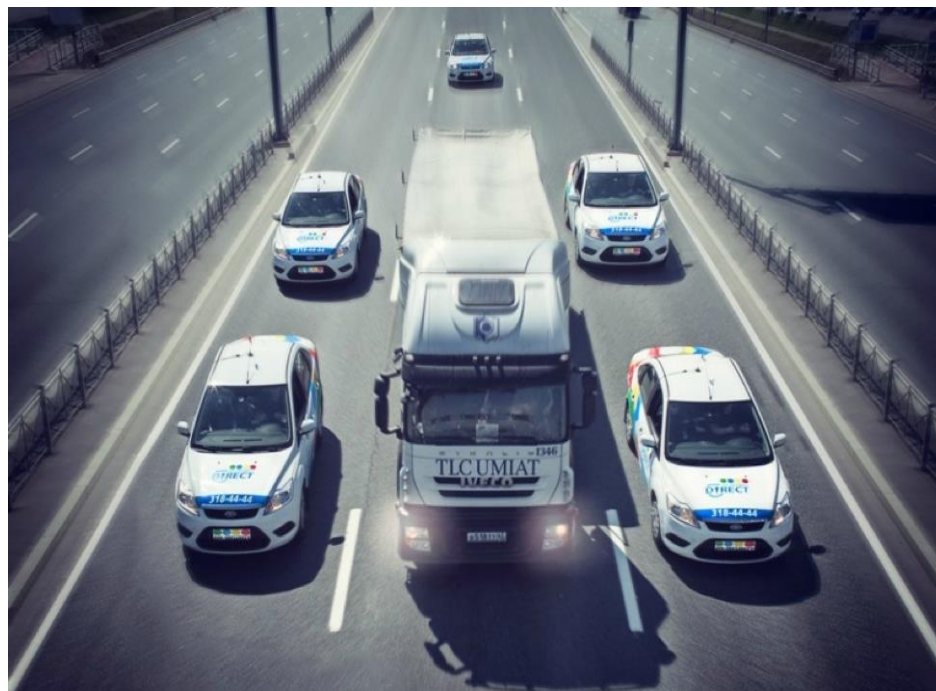
+ ход строительства



7. Работаем с клиентом до получения ключей!



- + рассылка
- + ход строительства
- + поздравления
в праздники



7. Работаем с клиентом до получения ключей!



- + рассылка
- + ход строительства
- + поздравления
в праздники
- + встречи покупателей
у стройки



7. Работаем с клиентом до получения ключей!



- + рассылка
- + ход строительства
- + поздравления
в праздники
- + встречи покупателей
у стройки
- + розыгрыши для купивших



7. Работаем с клиентом до получения ключей!



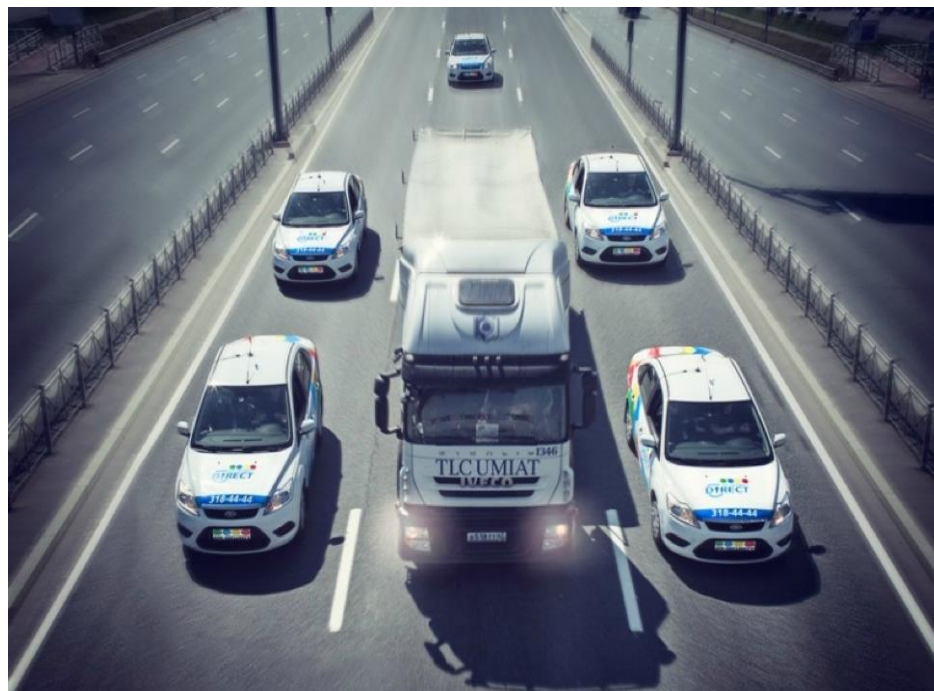
- + рассылка
- + ход строительства
- + поздравления
в праздники
- + встречи покупателей
у стройки
- + розыгрыши для купивших
- + карта постоянных покупателей



7. Работаем с клиентом до получения ключей!



- + рассылка
- + ход строительства
- + поздравления
в праздники
- + встречи покупателей
у стройки
- + розыгрыши для купивших
- + карта постоянных покупателей
- + награда за «приведи друга»

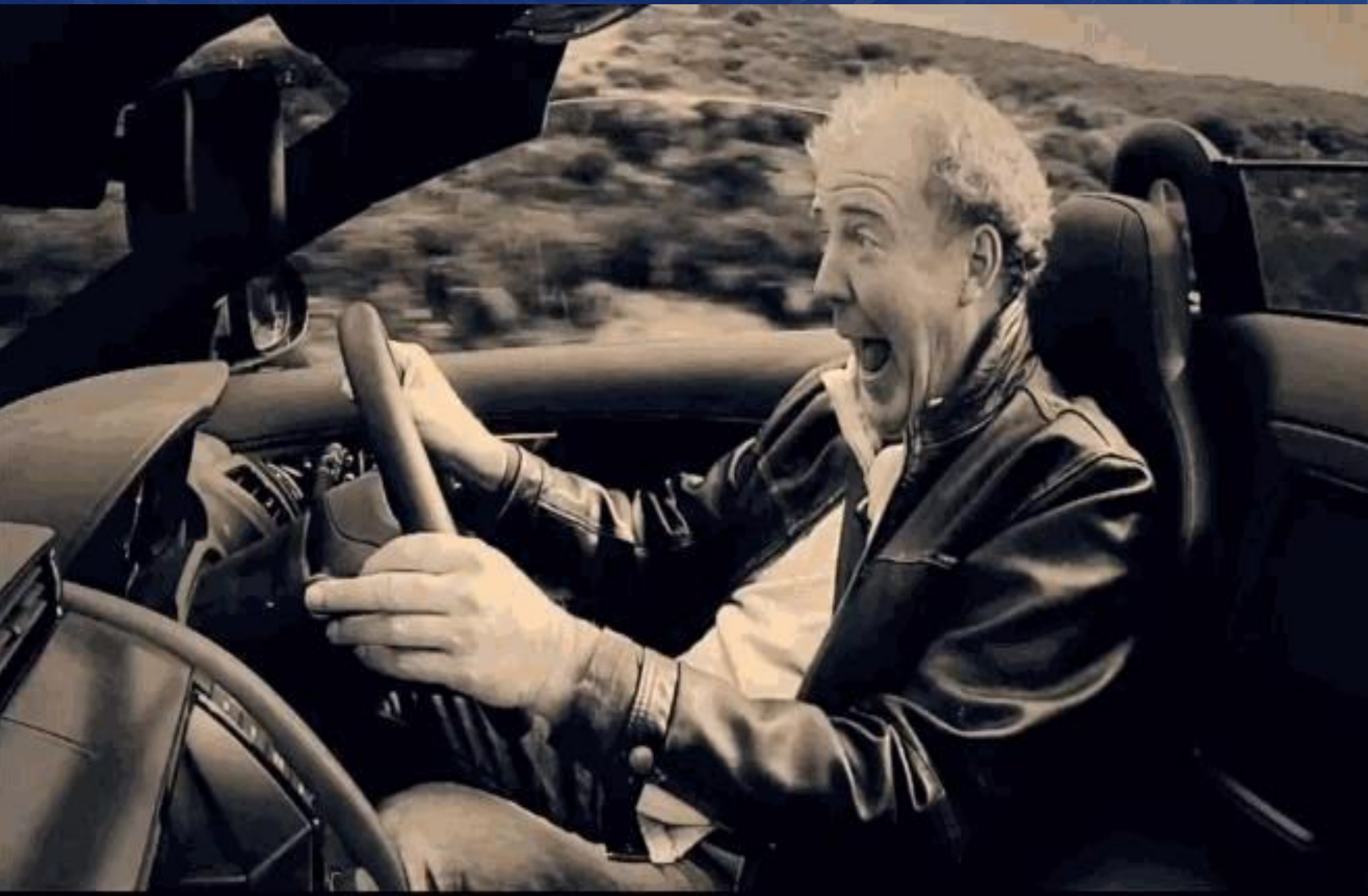


8. Получаем ключи и собственность вместе!



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

28-30 сентября
ОТЕЛЬ «ПАРК ИНН ПРИБАЛТИЙСКАЯ»



Мы получаем:

- ОТЗЫВЫ,
- рекомендации,
- возвратных клиентов.



Спасибо!

Спасибо!

Спасибо!

