

Глава 24. Если у них такие туалеты, то как же они работают?	163
Глава 25. Когда в последний раз вы задумывались о своих указателях и вывесках?	166
Глава 26. Если босс плут, не ждите честности от его подчиненных	168
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? Просто улучшите его!	184
Глава 31. О некоторых вещах вы даже и не подозревали	191
 X. Ваш имидж	
Глава 32. Говорите мягко, но.....	196
Глава 33. Промоакции: футболки с символикой или поддержка симфонического оркестра?	200
 XI. Сделайте так, чтобы клиенты возвращались	
Глава 34. Клиент, который приносит 332 000 долларов....	204
Глава 35. Как добиться того, чтобы вам прощали промахи....	207
Глава 36. Такой подход действительно работает	209
Послесловие Стенли Маркуса	213

Глава 9. Когда что-то идет не так	71
Глава 10. Как всегда иметь то, что нужно вашим клиентам...	76
Глава 11. Никогда не бывает слишком хорошо	80

III. Люди: как заботиться о клиентах — и сотрудниках

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

IV. Как узнать, насколько вы хороши

Глава 18. Учет не только денег	118
--------------------------------------	-----

V. Сколько платить сотрудникам, чтобы добиться лучшего сервиса

Глава 19. Платите больше — и сэкономьте больше	134
Глава 20. Партнерская система оплаты	139

VI. Руководитель — лицо компании

Глава 21. Вы не можете притворяться	146
---	-----

VII. Важна каждая деталь

Глава 22. Продажа должна быть театром	152
Глава 23. Ваша мама была права: манеры	159

действительно очень важны

Оглавление

Предисловие автора к российскому изданию.....	11
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

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

II. Как всегда оказывать хорошие услуги

Глава 5. Системы, а не улыбки	52
Глава 6. Увольте контролеров	57
Глава 7. Увольте менеджеров, отвечающих	61
за отношения с клиентами	
Глава 8. Делайте все правильно с первого раза.....	64