



AFTERMARKET



#ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МАСТЕРСКИЕ

УНИКАЛЬНЫЙ СОВЕТ ДЛЯ РАЗВИТИЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА

ИДЕИ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ  
ОТМЕННОГО КАЧЕСТВА  
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

# СОДЕРЖАНИЕ

3

Введение

4

Что представляет собой работа с клиентами для автомастерской?

6

Идеальное начало сотрудничества с клиентом

7

10 советов, которые помогут сохранить спокойствие и избавиться от стресса на работе

9

Получили плохой отзыв? Узнайте, как бороться с отрицательными отзывами в социальных сетях

12

Скажется ли высокое качество обслуживания на прибыли моей СТО?

14

Культура обслуживания клиентов на вашей сто

16

7 признаков низкого качества обслуживания клиентов, и как с ними бороться

18

Повышайте качество обслуживания клиентов, создавая эмоционально стабильную атмосферу в вашей СТО

20

Пять навыков обслуживания клиентов, необходимые каждому автомеханику

21

Примеры качественного обслуживания клиентов

23

10 советов, которые помогут повысить лояльность и удержать клиентов

# ВВЕДЕНИЕ

---

**В настоящей электронной книге рассматривается целая серия проблем, которые часто встречаются в сфере технического обслуживания автомобилей. Если вы столкнулись с проблемами или хотите узнать, как можно улучшить качество обслуживания, и оказаться на шаг впереди конкурентов, то существует большая вероятность того, что именно эта книга станет источником вашего вдохновения, и даст ответы на самые сложные вопросы.**

Рекомендации по управлению стрессом, работе с плохими отзывами и сложными клиентами – все это ждет вас в данной книге. Все советы проверены на практике и доказали свою эффективность. Мы знаем все особенности ведения бизнеса в данной отрасли, потому что мы общаемся с владельцами и работниками СТО каждый день. Многие идеи были получены из рассказов и комментариев, которые мы увидели и услышали. Уделите немного времени, и мы уверены, что вы найдете несколько отличных и полезных идей, которые помогут в развитии вашего бизнеса.

## ЧТО ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ РАБОТА С КЛИЕНТАМИ ДЛЯ АВТОМАСТЕРСКОЙ?

Подумайте о том, что чувствует клиент, получающий услугу высочайшего качества. К вам относятся с уважением, представители компании стараются помочь вам, они испытывают настоящую гордость за свою работу.

Получается, то это нечто само собой разумеющееся? Это что-то простое, о чем не стоит думать? Конечно же нет, ведь каждый из нас сталкивался со случаями ужасного обслуживания. Вернетесь ли вы в компанию, в которой вас обслужили из рук вон плохо? Скорее всего, вы найдете другое место, и будете обходить первую компанию стороной.

Ваша автомастерская – такой же бизнес, и вы должны думать о качественном обслуживании клиентов, которое позволит удержать действующих клиентов, а также привлечь новых, делая ваш бизнес прибыльным и успешным.



**Мы собрали результаты 10 исследований, подтверждающих важность работы с клиентами:**

### **ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ?**

**68%** клиентов выбирают другую компанию из-за низкого качества обслуживания – Accenture

**59%** молодых людей в возрасте от 25 до 34 лет сталкиваются с плохим обслуживанием в сети – New Voice Media

**95%** недовольных клиентов рассказывают о своем опыте другим – Zendesk

Повышение качества обслуживания не только повышает на 20 процентов возврат клиентов, но и увеличивает вашу прибыль на **15%**, снижая стоимость накладных расходов на **20%** – McKinsey

Лидеры в сфере работы с клиентами имеют на **16%** шансов заполучить и удержать клиентов, а также получить рекомендацию – Temkin Group

**76%** клиентов рассматривают подход к работе с клиентами в качестве индикатора отношения компании к себе – Aspect

Вероятность того, что клиенты, которые получили качественное обслуживание, порекомендуют компанию, вырастает примерно в 3 раза – Harvard Business Review

**60%** клиентов из Великобритании предпочитают оптимальное сочетание цены и качества, отказываясь от более дешевых предложений с низким качеством обслуживания – UKCSI

**97%** потребителей по всему миру считают, что работа с клиентами – это один из ключевых параметров при выборе компании или бренда – Parature

**60%** клиентов имеют более высокие ожидания относительно качества работы с клиентами, чем год назад – Parature

А теперь давайте разберемся, что же такое качественное обслуживание, и как именно вы можете организовать его в своей мастерской.



**ОБСТАНОВКА В ВАШЕЙ МАСТЕРСКОЙ**

Ниже представлен список вещей, которые ценят клиенты. Возможно, вы не можете позволить себе их, но вы можете использовать их в качестве ориентира на будущее.

- Комфортная, чистая и просторная зона ожидания с большим количеством кресел
- Магазины и журналы – автомобильные для тех, кто любит машины, о жизни – для тех, кто не любит их, а также комиксы, которые смогут отвлечь детей
- Бесплатный кофе, чай и, возможно, холодильник с напитками
- Бесплатный WiFi
- Телевизор для просмотра во время ожидания

**РАБОТА**

Каждый клиент хочет, чтобы вы думали не о том, как получить побольше денег, а о том, как сделать машину клиента более надежной и безопасной. Конечно же, ваш бизнес зависит от вашей прибыли, однако, качественный сервис всегда работает над построением долгосрочных взаимовыгодных отношений. Никогда не продавайте запчасти по завышенной цене, и не включайте в счет работы, которые не планируете выполнять. Всегда говорите клиенту о том, что та или иная деталь уже исчерпала срок службы, и скоро потребует замены. Таким образом, вы сможете заслужить доверие, и сэкономить бесценное время клиента.

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТОМ**

То, как вы приветствуете клиента играет важную роль. Представьтесь, пожмите руку, и обратитесь к клиенту в уважительной форме. Таким образом, вы произведете впечатление, и покажете себя с профессиональной стороны. Клиент будет понимать, что вы используете одинаково высокие стандарты как в работе с клиентами, так и в обслуживании автомобилей.

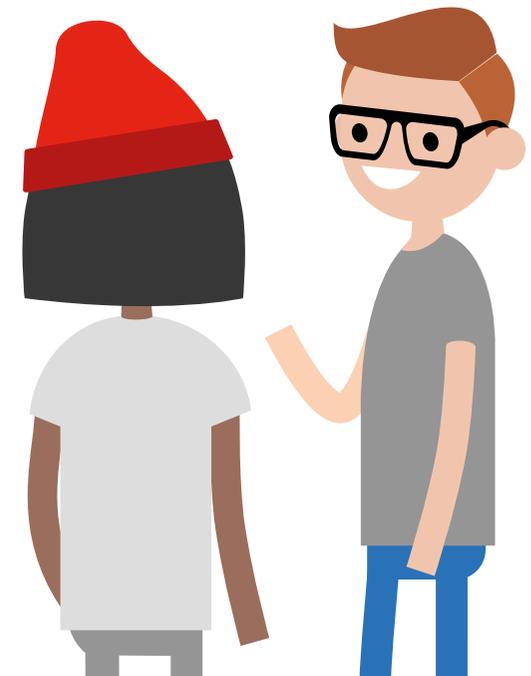
То же самое касается общения с клиентом по телефону. Постарайтесь задавать простые вопросы: «Как ваши дела?» и «Все ли хорошо с автомобилем?». Таким образом, вы сможете произвести приятное впечатление. Каждый из сотрудников вашей компании может и должен использовать подобные методики в своей работе.

Вы можете использовать аналогичный подход и при работе в интернете. Создайте сайт, на котором будут представлены имена и фотографии ваших сотрудников. Добавьте отзывы ваших клиентов, которые будут не только рассказывать о ваших услугах, но и послужат отличной рекламой, которая будет привлекать как новых, так и удерживать старых клиентов. Сегодня люди изучают каждую компанию в интернете, прежде чем обратиться за товарами или услугами.

После того, как клиент оставил свой автомобиль, и вы определили перечень работ, обязательно обсудите их с клиентом, и получите его или ее согласие на их выполнение. Таким образом, вы покажете им, что качественное обслуживание – это ваш главный приоритет. После завершения ремонта проведите встречу с клиентом, и расскажите о том, что и как было сделано с автомобилем.

Вам может показаться, что мы говорим о простых и понятных вещах, но сотни компаний попросту игнорируют такие простые истины. Используйте эту уникальную возможность. Придерживаясь такой политики, вы сможете обойти всех конкурентов, и привлечь максимальное количество новых клиентов. Подумайте о том, как часто вы получаете качественное обслуживание? Такое, о котором захотите рассказать другим людям? О котором захотите написать? Скорее всего, не так часто, и именно поэтому мы так легко отличаем качественное обслуживание от плохого.

Сделайте так, чтобы качественное обслуживание стало главной задачей вашей компании, и новые клиенты обязательно заметят вас.



## ИДЕАЛЬНОЕ НАЧАЛО СОТРУДНИЧЕСТВА С КЛИЕНТОМ

### 01 - РАДУШНЫЙ ПРИЕМ

Создайте для клиентов удобную, чистую и опрятную приемную зону с приветливым персоналом. Таким образом вы продемонстрируете клиентам свой профессионализм и высокий уровень качества своей работы. Стоит подумать о наличии телевизора, горячих напитков и воды, а также бесплатного доступа к сети Wi-Fi, чтобы скрасить клиентам ожидание.



### 02 - ЗАДАВАЙТЕ ПРАВИЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

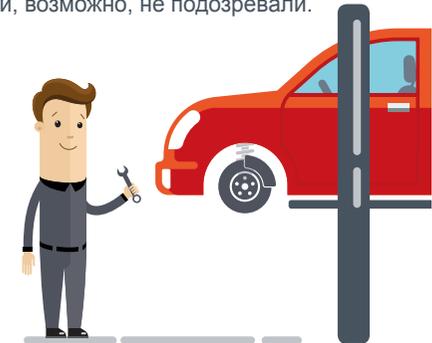
Соберите как можно больше информации о клиенте (фамилия, имя, контактная информация), автомобиле (регистрационный номер и история), работе (что требуется сделать), а также другие необходимые сведения, например, относительно гарантии или страховки, и сообщите о том, сколько времени может занять выполнение работы. Это позволит:

- наладить контакт с клиентом;
- механикам быстрее и проще решить проблемы;
- обеспечить быстрый и эффективный ремонт в соответствии с ожиданиями клиента.



### 03 - ПРЕДЛОЖЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ

Нет сомнений, что бесплатная дополнительная услуга понравится вашему клиенту. Так почему бы не предложить проверку состояния автомобиля в качестве бонуса? Это снимет лишние заботы с клиентов, а также укажет им на те проблемы, о которых они, возможно, не подозревали.



# 10 СОВЕТОВ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ СОХРАНИТЬ СПОКОЙСТВИЕ И ИЗБАВИТЬСЯ ОТ СТРЕССА НА РАБОТЕ

Техническое обслуживание автомобилей может быть весьма прибыльным делом, но, как и в любом бизнесе, вы можете столкнуться с проблемами и стрессом. Тревожность может лишить вас сна, и вы будете прокручивать одни и те же вопросы ночь напролет. Довольны ли ваши клиенты? Вернутся ли они? Как покрыть расходы и отдать долги? Хватит ли вам прибыли? Счастливы ли ваши работники? Получится ли у вас удержать ваших лучших работников? Достаточно ли качества вашего оборудования, и когда стоит заменить его?

Умственные мучения могут быть страшнее физических, приводя к постоянной тревожности и истощению нервной системы. Вы не можете изменить ситуацию, потому что любая работа связана со стрессом, поэтому вы должны научиться управлять вашим стрессом, чтобы улучшить качество жизни и эффективность работы.

**Чем меньше стресса, тем выше качество обслуживания клиентов.**

**МЫ СОБРАЛИ ДЕСЯТЬ ЛУЧШИХ СОВЕТОВ:**

## 1. Помните о хорошем

Когда вы думаете о том, сколько всего вам предстоит, чаще всего вы думаете о проблемах. Вместо этого,

попробуйте подумать о делах, которые идут хорошо. Выбирайте позитивное мышление. Сделайте список положительных изменений, и поймите, что вы просто забыли о них, и воспринимаете все хорошее, как должное. Очень просто забыть все хорошее, постоянно отвлекаясь на проблемы.

Вы можете повесить полученный список на стену. Каждый раз, когда вы будете погружаться в стресс и уныние, смотрите на этот список, чтобы понять, что вам уже удалось превратить большое количество проблем в преимущества.

## 2. Расставляйте приоритеты

Расставляя приоритеты, вы сможете не только повысить общую эффективность работы вашей СТО, но и обретете спокойствие и уверенность в себе. Одна из основных причин стресса – это понимание того, как много проблем вам предстоит решить. Очень часто вы тратите слишком много времени на размышления, забывая о решении проблем. Не старайтесь решить все вопросы одновременно.

Расставляя приоритеты, и упорядочивая задачи по степени важности, вы сможете решать одну проблему за другой. Таким образом, вы быстрее справитесь с ними, повышая общую эффективность работы.

Некоторые люди не хотят делать именно так, потому что они боятся, что список выйдет непомерно длинным! Даже если вы оказались в такой ситуации, постарайтесь решать проблемы по одной, не пытайтесь схватиться за все и сразу.

## 3. Запишите ваши переживания на бумагу

Владельцам бизнеса очень сложно забыть о работе даже дома. Вы едите, спите и дышите, думая о бизнесе, который делает вас успешным, и выкачивает все силы. Если вы слишком часто думаете о проблемах на работе, и не можете наслаждаться вашим личным временем, постоянно переживая из-за того, как сложится ваше будущее, вам стоит использовать одну проверенную и весьма действенную методику.

Самый простой способ – это записать все проблемы и возможные пути решения. Оформив свои мысли на бумаге, вы «сохранили их». Таким образом, вы никогда не забудете о проблемах, и сможете наслаждаться компанией ваших родных и близких, не думая о работе днем и ночью.

#### 4. Выбирайте простые проблемы

После того, как вы определились с проблемами, расставьте их в порядке сложности. Вы удивитесь, но самые большие проблемы могут оказаться самыми простыми в плане их устранения.

Например, ваши механики быстро устанут, не имея доступа к нужной им информации. Вы можете решить данную проблему, сменив вашего интернет-провайдера. Решив одну проблему, вы сможете устранить источник постоянного стресса для всех сотрудников вашей компании.

#### 5. Делайте перерывы

Самый простой совет – всегда самый эффективный. Когда вы пытаетесь решить проблему, вы можете ходить по замкнутому кругу. Сделайте перерыв, отдохните, и, быть может, вы найдете идеальное решение надоевшей проблемы.

#### 6. Следите за собой

Занимайтесь и соблюдайте диету. Крепкое здоровье имеет важное значение. Пейте много воды. Соблюдайте режим сна. Ваше тело будет готово к новым проблемам и стрессам на работе, позволяя вам работать более эффективно. Тренируйтесь, чтобы избавиться от тревожности и стрессов. Каждый раз, когда вы чувствуете страх, отправляйтесь в тренажерный зал или на пробежку.

#### 7. Определите причину вашего стресс

Если вы не справляетесь с ситуацией, остановитесь, и взгляните на нее под другим углом. Сделайте вдох, и спросите себя, что именно тревожит вас больше всего. Вы не сможете решить проблему, не зная ее сути.

#### 8. Поговорите с кем-то

Обсудите ваши проблемы с начальником, коллегами, работниками и родными. Как вы, так и окружающие, заинтересованы в ее решении. Поговорив с кем-то из вашего окружения, вы сможете избежать изоляции, и найти достойный выход из ситуации.

#### 9. Инвестируйте средства в обучение

Даже несмотря на то, что это стоит денег, новые знания могут сэкономить большое количество денежных средств, и сократить уровень стресса. Если вы видите, что какая-то работа в вашей мастерской выполняется из рук вон плохо, и является источником стресса – проведите дополнительное обучение.

#### 10. Не давайте ложных надежд

Убедитесь, что ваш клиент знает, когда ремонт автомобиля будет завершен. Сделайте запас по времени, и сдайте выполненную работу раньше срока.

РПомните, чем меньше стресса в вашей жизни, тем больше времени у вас на предоставление услуги высочайшего качества.



## ПОЛУЧИЛИ ПЛОХОЙ ОТЗЫВ? УЗНАЙТЕ, КАК БОРОТЬСЯ С ОТРИЦАТЕЛЬНЫМИ ОТЗЫВАМИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

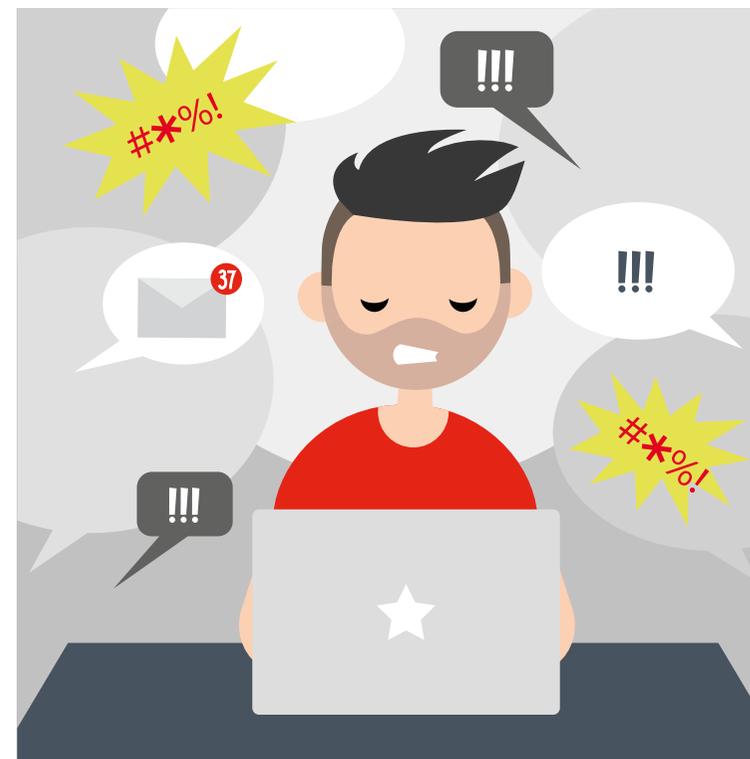
Нравится вам это или нет, отзывы в сети стали неотъемлемой частью ведения бизнеса. Последнее исследование показало, что 60% клиентов регулярно читает отзывы в интернете, а 93% из этих 60% говорят о том, что отзывы в сети влияют на принятие решений.

Эрик Ри, руководитель компании Podium, которая проводила опрос считает, что «любая компания знает, что самый главный и важный защитник – это счастливый клиент, а современные технологии сделали голос каждого из клиентов важным и значимым. Наши исследования показали, что клиенты доверяют друг другу, и именно поэтому довольные клиенты могут стать залогом вашего успеха»

**«любая компания знает, что самый главный и важный защитник – это счастливый клиент, а современные технологии сделали голос каждого из клиентов важным и значимым.»**

Более того, Google постоянно увеличивает охват таких отзывов и рейтингов. Поисковая система отображает отзывы и оценки от проверенных сайтов в специальном разделе, который появляется прямо под информацией из каталога Google.

То, как вы работаете с плохими отзывами, может нанести еще больший урон, чем сам отзыв. Игнорируя отзыв, или отвечая на него в непрофессиональной манере, вы запускаете цепную реакцию недоверия со стороны потенциальных клиентов. Любая компания рано или поздно сталкивается с плохим отзывом, и то, как вы поведете себя, играет важную роль. Клиенты знают об этом, и всегда внимательно смотрят на то, как технический центр реагирует на критику и замечания. Таким образом, они могут получить представление об общих методах работы, принятых среди сотрудников вашей компании.



## ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ ТАКОГО ОТЗЫВА ПЕРВЫМ ДЕЛОМ

Прежде всего, не стоит сходить с ума, и ругать себя за полученный отзыв. В любом случае, каждая компания сталкивается с такими отзывами вне зависимости от того, насколько старательно работают ее сотрудники.

## ЧТО ДЕЛАТЬ ДАЛЬШЕ

Не стоит отвечать незамедлительно. Хорошенько подумайте над ответом, и откажитесь от слов, о которых вы можете пожалеть. Утро вечера мудренее.

## О ЧЕМ СТОИТ ПОДУМАТЬ ПОСЛЕ ЭТОГО

Когда вы успокоитесь и примете ситуацию, вы можете ответить клиенту. Начните с благодарности за полученный отзыв, благодаря которому вы сможете принять меры, чтобы изменить ситуацию. Используйте официальный тон, который будет отражать подход к работе в вашей компании.

Если вы считаете отзыв справедливым, расскажите о том, какие меры будут предприняты для решения проблемы.

Если вам кажется, что отзыв написан случайно, коротко расскажите о правилах вашего центра, и подчеркните, что вы не нарушили ни одного из условий соглашения между вами и клиентом. Кроме того, вы можете предложить клиенту дополнительное обслуживание, но не в качестве подачки, а в качестве жеста доброй воли.

Откажитесь от попыток защищаться. Воспринимайте критику, и расскажите о принятых мерах. Если вы предложили недовольному клиенту дополнительное обслуживание, но отзыв так и остался плохим, обязательно укажите об этом в своем ответе, и внимательные клиенты увидят это, и поймут, что вы всегда заботитесь о клиенте.

Вы всегда можете написать, что клиент выдумал отзыв или требовал невозможного, но даже если вы считаете отзыв несправедливым, постарайтесь сохранить лицо, и показать потенциальным клиентам высший класс работы с клиентами.



## ПОЛУЧАЙТЕ ОТЗЫВЫ ОТ ДОВОЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ

«смойте» плохие отзывы, разместив новые отзывы от довольных клиентов вашей компании. Вы всегда можете попросить их об этом. Кроме того, вы можете отправить своим клиентам такое письмо:

Здравствуйтесь, [Имя клиента]!

Мы очень рады, что вы являетесь нашим клиентом, и, судя по результатам последнего визита, вы тоже довольны нашими услугами.

В настоящее время мы просим своих клиентов оставить небольшой отзыв на [ссылка на сайт]. Не могли бы вы помочь нам? Отзыв не должен быть слишком длинным, и вы можете написать всего несколько предложений.

Благодарим вас за вашу помощь и поддержку.

С уважением, [Ваше имя]

Многие компании попросту не работают с клиентами, в то время как одного письма может быть достаточно для получения сотен отзывов. Исследование компании Podium показало, что 77% клиентов готовы оставить отзыв при наличии запроса со стороны компании. Однако, всего 13% компаний отправляют такие запросы, в то время как все остальные игнорируют этот мощный инструмент.

Господин Ри утверждает: «По сути, довольный клиент – это лучший и бесплатный маркетинговый инструмент. Сегодня существует большой потенциал для развития данной отрасли, которая связана с работой компаний самого разного масштаба»

**« По сути, довольный клиент – это лучший и бесплатный маркетинговый инструмент.»**

## ПРЕВРАТИТЕ НЕДОСТАТКИ В ПРЕИМУЩЕСТВА

Никто не хочет получить плохой отзыв, но вы можете использовать его себе на пользу. Правильная работа с обращениями позволяет создать позитивный имидж компании, который обязательно привлечет новых клиентов.

Не стоит воспринимать плохой отзыв только, как нечто, наносящее урон вашей компании. Воспринимайте его, как новую возможность для роста.

## СКАЖЕТСЯ ЛИ ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИБЫЛИ МОЕЙ СТО?

Правильная работа с клиентами является мощным драйвером роста прибыли, которая не зависит от размера вашего технического центра. Затраты же на качественное обслуживание сравнительно меньше по сравнению с объемом недополученной прибыли при плохом обслуживании.

**« По информации ThinkJar, привлечь нового клиента стоит в 6 или 7 раз дороже, чем удержать старого.»**

**ИТАК, В ЧЕМ ЖЕ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ КАЧЕСТВЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ?**

Многие из вас согласятся с тем, что оно заключается в хорошем сочетании цены и качества получаемых услуг. Когда вы приобретаете товар или услугу по определенной цене, вы ожидаете определенного уровня обслуживания. По меньшей мере, вы ожидаете минимального уровня поддержки – ответов на ваши вопросы, быстрого решения проблем и реакцию на жалобы.

**ВСЕ ЭТО ХОРОШО И ПРАВИЛЬНО, НО КАКОЕ ОТНОШЕНИЕ ВСЕ ЭТО ИМЕЕТ К ПРИБЫЛИ?**

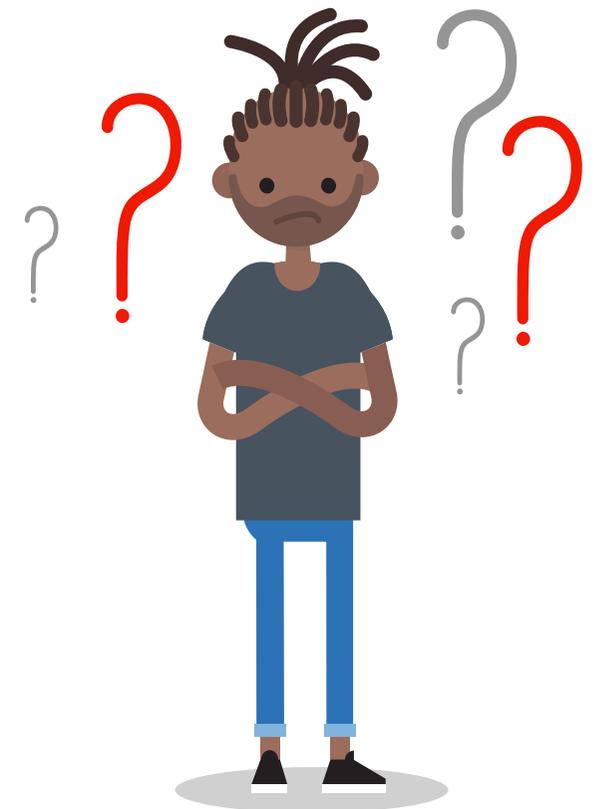
Предоставление услуг высокого качества гарантирует, что клиент будет возвращаться к вам снова и снова. Учитывая то, что срок службы автомобиля постоянно растет, вы можете получить лояльного клиента, который будет обслуживать

свой автомобиль именно у вас на протяжении многих лет. Довольные клиенты будут приглашать своих друзей и знакомых, повышая прибыльность вашего бизнеса..

**ДРУГИМИ СЛОВАМИ, КАЧЕСТВЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ СОЗДАЕТ НОВЫЕ ОБЪЕМЫ РАБОТЫ, ВЕДЬ КЛИЕНТЫ ОРИЕНТИРУЮТСЯ НЕ НА ВАШИ ОБЕЩАНИЯ, А НА ТО, ЧТО ВЫ ДЕЛАЕТЕ.**

Кроме того, хорошее обслуживание подразумевает создание мощного бренда. Любая компания, будь-то небольшой семейный бизнес или трансконтинентальная корпорация, должна иметь собственный бренд, который является самым ценным активом. Ваш бренд – это ваше лицо, и уровень обслуживания клиентов является его частью. Бренды, которым доверяют, являются знаком качественной работы компании. Бренд, теряющий доверие, снижает уровень прибыли, сводя все попытки добиться успеха на нет.

Активное развитие социальных сетей лишь усугубило эту ситуацию. Плохие и хорошие отзывы разлетаются по сети со скоростью света. Таким образом, ваша реклама практически



не играет никакой роли. Ваш бренд будут воспринимать так, как о нем говорят ваши клиенты. А любой отзыв, опубликованный в сети, сразу становится достоянием общественности.

Качественное обслуживание клиентов подразумевает наличие умения слушать ваших клиентов. Ваши клиенты подскажут вам, какой именно шаг в развитии вашей компании должен стать следующим. Они расскажут о том, что вы делаете не так, что им не нравится, и что можно улучшить.

Вы сможете использовать полученную информацию для укрепления вашей позиции на рынке. Каждое положительное изменение дает вам новое преимущество перед конкурентами. Попробуйте поговорить с самыми лояльными клиентами, и покажите, что вы действительно цените их. Таким образом, вы сможете открыть для себя целый мир новых идей и возможностей.

### **КАКАЯ ФОРМА РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ ПРИНОСИТ ДОХОД?**

Все предельно просто. Вы должны быть открытым, спокойным, и делать все возможное, чтобы ваши клиенты были довольны. Старайтесь слушать ваших клиентов, пытайтесь понять, что им требуется. Самое страшное, что может случиться – это разделение на «нас и вас», когда клиент остается наедине со своей проблемой, а компания не делает ничего для ее решения. Такие простые вещи, как обращение по имени, благодарность за сотрудничество и внимательный подход делают ваши взаимоотношения более открытыми, ведь вы показываете, что не просто продаете товар или услугу, но и действительно

цените своих клиентов. Довольные клиенты всегда вернуться к вам снова и снова.

Качественное обслуживание клиентов – это высокая эффективность работы. Например, если клиент обратился к вам с проблемой/жалобой, то выслушав его, вы должны что-то предпринять, чтобы устранить возникшую проблему. Это может быть возврат средств, исправление ошибки, скидка или подарок – что-то, что дает клиенту понять собственную важность и значимость. После этого, обязательно свяжитесь с клиентом через несколько дней, чтобы подтвердить отсутствие взаимных претензий.

Согласитесь, что вы не можете выполнить все требования клиентов, однако именно ваша гибкость и открытый подход к работе являются залогом лояльности клиентов, что приведет к большей прибыли в долгосрочной перспективе.

Раньше все было немного не так. До появления интернета все продажи были сведены к планам и цифрам. Все сотрудники работали только над выполнением плана продаж и повышением прибыли.

Сегодня клиенты выбирают компании, стараясь создавать партнерские отношения с теми, кто готов к сотрудничеству. Похоже, что такой подход изменится не скоро, особенно учитывая большое количество представителей нового поколения.

В качестве вывода можно сказать, что отличное качество обслуживания клиентов является залогом роста вашей прибыли. Ниже представлены три совета, которые помогут применить полученные знания на практике.

## **1. Знания**

Нанимайте только опытных и квалифицированных сотрудников. Информация о сертификации, размещенная недалеко от стойки администратора, покажет вашим клиентам, что вы работаете только с профессионалами, знающими свое дело. Вы всегда сможете поддержать клиента и дать ответы на все насущные вопросы.

## **2. Гарантия**

Выполняйте работу вовремя, предоставляйте гарантию, и ваши клиенты даже не подумают о переходе к кому-то другому.

## **3. Искренность**

Искренность – залог успеха при работе с лояльными клиентами. Многие клиенты просто не знают о том, как устроена машина, к тому же, количество электромобилей постоянно растет. Отсутствие знаний пугает людей, так как они боятся быть обманутыми работниками сервиса, заплатив за дополнительные услуги. Если вы докажете клиенту свою честность, он или она будет приезжать к вам снова и снова, наслаждаясь атмосферой доверия и взаимопонимания, которую вам удалось создать.

# КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ НА ВАШЕЙ СТО

Обслуживание клиентов – эффективный инструмент увеличения продаж, роста и доходности. Предлагаем вам пять советов для обеспечения должного уровня культуры обслуживания клиентов вашей СТО:



**ОБУЧИТЕ КОМАНДУ**



**СОЗДАЙТЕ «МАНТРУ»**



**ВЫДЕЛИТЕ ЛИДЕРА**



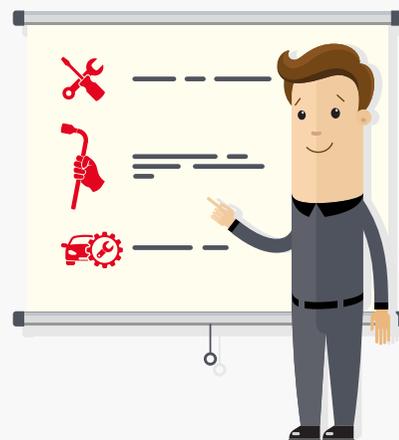
**ХВАЛИТЕ ЗА ХОРОШЕЕ  
ОБСЛУЖИВАНИЕ  
КЛИЕНТОВ**



**ВСТУПИТЕ В  
СОЛИДНУЮ  
ОРГАНИЗАЦИЮ**

## ОБУЧИТЕ КОМАНДУ

Работники должны понимать, какое влияние оказывают их действия как на общую стратегию, так и на уровень обслуживания клиентов. Необходимо ознакомить ВСЕХ работников с вашими принципами обслуживания и убедить их следовать им.



## СОЗДАЙТЕ «МАНТРУ»

Сформулируйте концепцию обслуживания клиентов в одном предложении и вывесите ее на видном для всех месте. Формулировка должна быть краткой и меткой, понятной и запоминающейся; она поможет обеспечить должный уровень обслуживания клиентов каждому работнику СТО.





### ВЫДЕЛИТЕ ЛИДЕРА

Начните внедрять культуру обслуживания клиентов, объявляя чемпионов по обслуживанию. Даже на небольших СТО с маленьким коллективом необходимо создать группу лидеров либо выбрать одного лидера, преуспевающего в вопросах обслуживания клиентов.



### ХВАЛИТЕ ЗА ХОРОШЕЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

Высказывайте одобрение отдельным работникам, способствовавшим развитию культуры обслуживания клиентов, и используйте эти истории успеха в качестве примера при обучении и мотивировании других.



### ВСТУПИТЕ В СОЛИДНУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

Убедитесь в том, что ваши клиенты знают о высоком уровне сервиса, вступив в солидную сеть СТО и демонстрируя сертификаты на видном месте в офисе.



# 7 ПРИЗНАКОВ НИЗКОГО КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ, И КАК С НИМИ БОРОТЬСЯ

Качественное обслуживание – залог успеха любого бизнеса или компании. Оказавшись в роли клиента, Вы захотите вернуться только в том случае, если услуга была оказана не просто дружелюбно, а качественно. Очень часто в погоне за прибылью компании забывают об этом, совершенно не понимая, что такой подход к работе имеет крайне негативные последствия в долгосрочной перспективе. Не позволяйте качеству Вашего обслуживания падать ниже заданного уровня, если Вы хотите удержать клиентов и обеспечить долгосрочный успех для Вашей компании.

**НИЖЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ОСНОВНЫЕ ПРИЗНАКИ НИЗКОГО УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ, С КОТОРЫМИ НУЖНО БОРОТЬСЯ:**

## 1. Медленная приёмка

Пожалуй, самое простое правило хорошего тона – это своевременное приветствие клиента одним из ваших сотрудников. Отсутствие такого приветствия настраивает на неправильный лад с самого начала. Ваш клиент может спешить. У него просто нет лишнего времени. Обычно автомобили привозят на обслуживание сразу же после того, как отправят детей в школу, и собираются ехать на работу. Для многих отсутствие автомобиля в течение дня – это не просто проблема, а настоящий кошмар.

## 2. Неправильное приветствие

Кроме того, надменное или тихое приветствие может испортить впечатление на первых минутах общения. В то же время добрая улыбка и крепкое рукопожатие вызывают

улыбку даже у самого хмурого клиента. Таким образом вы не просто покажете клиенту, что уважаете его, но и подтвердите высокий уровень обслуживания в Вашей компании. Данный принцип имеет решающее значение при работе с клиентами, которые недавно сели за руль, или не знают особенностей строения автомобиля. Ведь каждое посещение станции технического обслуживания – это стресс. Вы должны сделать все, чтобы клиент расслабился. Покажите, что Вы хотите решить проблему клиента, даже если она является совсем незначительной. Кроме того, избегайте излишней назойливости и попыток давать наставления.

## 3. Грязь/беспорядок

Засаленные диваны, грязь на стойке регистрации, пустые стаканчики из-под кофе, и сотрудники, сидящие в социальных сетях, никогда не настроят ваших клиентов на нужный лад. Даже зная, что не стоит судить книгу по обложке, каждый человек оценивает других людей и компании по внешнему виду. Именно поэтому идеальная чистота и порядок являются признаком ответственного

подхода к работе. Немного свежей краски, пара новых кресел, свежие журналы – и вы заметите, что клиенты стали воспринимать ваше СТО совершенно по-другому.

## 4. Длительное ожидание

Если клиент звонит сам и узнает, что его автомобиль еще не готов, то либо Вы плохо рассчитываете время на проведение обслуживания, либо плохо планируете свою работу. В любом случае это плохой знак. Скорость обслуживания говорит о качестве сервиса. Это означает не только то, что клиенту не придется тратить много времени на ожидание, но и то, что вы сможете обслужить больше автомобилей в течение дня, увеличивая прибыль. Выберите ритм, который обеспечивает высокое качество работы и четкое соблюдение графика. Не забывайте при этом о компетентности ваших сотрудников, без которой все перечисленное будет невозможно.

## 5. Проблемы с коммуникацией

Навыки общения играют большую роль в нашей жизни, и особенно в бизнесе. Речь идет о процессе коммуникации между руководством и работниками, а также между работниками и клиентами. Получая автомобиль от клиента, вы несете за него ответственность. Как правило, клиенты очень трепетно относятся к своему автомобилю и хотят знать, что именно будет выполнено во время ремонта. Данное правило особенно актуально для дорогостоящих автомобилей, приехавших на капитальный ремонт. Информировать клиента о том, что происходит с его автомобилем, и вы сэкономите большое количество нервов как себе, так и клиенту.

## 6. Фиксированная запись

Люди, живущие в 21 веке, страдают от интенсивного графика работы, и каждый из нас всегда спешит по своим делам. Именно это приводит к тому, что поломка автомобиля становится настоящей катастрофой. Проявите гибкость, и покажите, что вы готовы пойти навстречу клиенту. Такой подход может оказаться кстати для тех, кто не может забрать машину после работы, или хочет получить ее к определенному времени. Гибкость привлекает клиентов и улучшает Вашу репутацию



## 7. Отсутствие инициативы

В основе правильной работы с клиентом лежат инициатива и мотивация. Машина – сложный механизм, и поломка одной системы может вызывать цепную реакцию. Клиент будет жутко расстроен, если вы отремонтируете одну деталь, а другая система сломается на следующий день. Уделите больше внимания и проверьте все системы автомобиля, чтобы найти скрытые неисправности, в противном случае недовольный клиент посетит вас очень скоро. Предотвратить проблему гораздо легче и дешевле, чем устранять её. Данное правило окажется весьма полезным как для клиента, так и для Вашей компании.

### В ы в о д

Несмотря на все предрассудки, качественное обслуживание клиентов – это не так сложно, как может показаться. Используя всего одну или две идеи из этого списка, вы сможете перейти на качественно новый уровень обслуживания. Работая в этом направлении, вы сможете заслужить доверие и получить отменную репутацию.

# ПОВЫШАЙТЕ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ, СОЗДАВАЯ ЭМОЦИОНАЛЬНО СТАБИЛЬНУЮ АТМОСФЕРУ В ВАШЕЙ СТО

Чем меньше вы подвержены стрессу, тем больше времени и энергии вы сможете использовать для предоставления услуг высочайшего качества.

Для активной борьбы со стрессом, все больше и больше компаний используют специальные методики, направленные на развитие эмоциональной устойчивости. Такая устойчивость пойдет на пользу не только вашим работникам, но и положительно скажется на восприятии вашей компании клиентами, а также общей успешности вашего бизнеса.

Наша эмоциональная и психологическая устойчивость, которую очень часто называют «внутренним стержнем», помогает быстрее решать проблемы, и справляться с нестандартными ситуациями как в повседневной жизни, так и на работе. В сложные времена, когда экономика падает, карьерные перспективы становятся туманными, а финансовые проблемы поджигают все сильнее, мы сталкиваемся с проблемой эмоциональной нестабильности и стресса. Специально разработанные стратегии позволяют справиться с депрессией и напряжением, а также развить эмоциональную устойчивость.

## СОН И ПИТАНИЕ

Не стоит забывать о том, какое значение имеет качество сна. Постоянные недосыпы приводят к плохому настроению,

которое отрицательно сказывается на эффективности вашей работы и качестве личной жизни. Кроме того, неправильный сон может привести к принятию неправильных решений, что несомненно скажется на работе компании, успешность которой зависит от того, насколько качественно вы работаете. Кроме того, постоянные недосыпы снижают уровень вашей устойчивости, нарушая ваше эмоциональное равновесие, и лишая вас уверенности в себе.

Питание оказывает прямое воздействие на эффективность вашей работы. Люди, которые хотят работать максимально эффективно, должны правильно питаться. Footprint Forum сообщает, что те, кто предпочитает правильную пищу, оказываются на 28% менее подвержены стрессам и депрессиям. Питание, физическая нагрузка и сон напрямую влияют на уровень вашего стресса. Обратите внимание, что постоянные стрессы могут отрицательно сказаться на общей эффективности работника.

## ПРАВИЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Управляющий станции технического обслуживания играет ключевую роль в предотвращении возникновения нездоровой атмосферы, и должен отслеживать ситуацию в коллективе, устраняя проблему на самых первых этапах ее развития. Таким образом, вы сможете повысить общую эффективность компании в целом, и сотрудников в частности. Хороший

менеджер способен исключить случаи снижения количества рабочего времени из-за болезней и отсутствия работников, а также должен сделать все, чтобы предотвратить уход талантливых сотрудников к другому работодателю.

Исследования показывают, что работники компаний, которые заботятся о своих сотрудниках, готовы идти на определенные уступки, чтобы сохранить своего работодателя.

## БУДЬТЕ ГОТОВЫ К ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ

Управляющий СТО может изучить все тонкости поддержания здоровой атмосферы в коллективе и борьбы со стрессом, обретая необходимые навыки и уверенность, которые позволят укрепить команду, а также заработать отменную репутацию.

Это не означает, что вам придется посещать дорогостоящие учебные программы и курсы. К счастью, мифы и слухи, окружающие проблемы с психическим здоровьем уже практически сошли на нет, а большое количество современных инициатив, например World Mental Health Day, помогают найти ответы на самые насущные вопросы (в частности, Вы читаете блог, в котором содержится большое количество ценной информации). Последнее исследование Mind показало, что работники, подверженные стрессу,

могут «вариться сами в себе», и работодателю нужно предпринимать активные меры для борьбы со стрессом. Учитывая то, что именно стресс приводит к постоянным пропускам и прогулам, а проблемы с психическим здоровьем являются основной причиной длительного отсутствия как среди офисных, так и среди технических работников. Невозможно не недооценить важность устранения этих проблем. Убедитесь, что вы обладаете достаточными навыками для борьбы со стрессом в вашем коллективе.

### САМОСОЗНАННОСТЬ

Не стоит недооценивать эффективность самостоятельного анализа проблемы. Таким образом, вы сможете повысить эмоциональную устойчивость вашего коллектива, и научитесь управлять стрессом.

Исследования неврологов подтверждают, что самоосознанность, т.е. умение сконцентрироваться на текущей ситуации, позволяет повысить эмоциональную устойчивость, снизить интенсивность стресса, повысить общий эмоциональный фокус, и научиться концентрироваться на работе.

Вы можете освоить самоосознанность, практикуя медитацию всего по несколько минут в течение дня. Используйте приложения для медитации Insight Timer или Headspace, в которых подробно описаны методики медитации.

Если медитация не для вас, то вы должны выделить определенное время в течение дня, чтобы просто подумать о том, что происходит, не отвлекаясь на письма и сообщения в социальных сетях. Прогуляйтесь во время обеда, подышите свежим воздухом, и подумайте о том, чтобы не брать ваш телефон с собой!

Уделив внимание эмоциональному состоянию вашего коллектива, вы сможете создать здоровую атмосферу, позволяя каждому сотруднику выполнять свою работу на отлично.



## ПЯТЬ НАВЫКОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫЕ КАЖДОМУ АВТОМЕХАНИКУ



### **ЗНАНИЕ ПРОДУКЦИИ**

Знания о том, как изделия работают в автомобиле, позволяют автомеханикам выполнять ремонт с уверенностью.



### **ТЕРПЕНИЕ**

Клиентам необходимо быть услышанными, поэтому уделите им должное время.



### **ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ФОРМУЛИРОВКИ**

Используйте навыки обслуживания клиентов, говорите о том, что можно сделать, а не о том, что сделать нельзя.



### **УВЕРЕННОСТЬ**

Покажите, что ваша компания способна сохранять спокойствие и решать любые проблемы.



### **ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ**

Завершите общение с клиентом, убедившись в том, что он удовлетворен.

## ПРИМЕРЫ КАЧЕСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

**Вы никогда не забудете качественное обслуживание. Некоторые компании подходят к обслуживанию клиентов настолько скрупулезно, что об этом знают даже люди, которые никогда не были их клиентами. В этой статье собраны самые известные примеры качественного обслуживания клиентов. Данные истории произошли не в нашей компании, но они показывают, какую важную роль играет качественное обслуживание клиентов, и, возможно, смогут стать основой вашей работы.**

### **НИКОГДА НЕ ОСТАНАВЛИВАЙТЕСЬ НА ДОСТИГНУТОМ**

Автор и бизнес-консультант Питер Шенкмен готовился зайти на борт самолета, и провести 2,5 часа в полете после утомительного дня. Чтобы поделиться своими чувствами, он открыл Твиттер, и написал о том, что сильно проголодался, и будет умирать от голода к моменту посадки. После этого он упомянул один из своих самых любимых ресторанов Morton's Porterhouse, написав: «Эй, @Mortons – не могли бы встретить меня в аэропорту Ньюарка с вашим фирменным бифштеком ровно через два часа? Спасибо :)»

После посадки к Шенкмена встретил молодой человек в костюме, который вручил ему свежий бифштекс весом 24 унции с королевскими креветками, картофелем фри, хлебом, салфетками и столовыми приборами, которые были упакованы в специальную сумку от ресторана Morton's Porterhouse.

Получается, что один из представителей Morton's Porterhouse отследил информацию о рейсе мистера

Шенкмена, узнал номер выхода, приготовил еду, и проехал почти 40 километров, чтобы доставить ее. Этот случай стал по-настоящему легендарным в Twitter, и прославил ресторан Morton's Porterhouse.

### **ТВОРЧЕСКИЙ ГЕНИЙ**

Иногда случается так, что даже компании, которые славятся отменным обслуживанием, находят новые направления в своей работе. Именно так произошло в случае с Ritz-Carlton, который воспользовался поддержкой знаменитого игрушечного жирафа Джоши.

Однажды утром, после возвращения из отпуска во Флориде, который семья провела в отеле Ritz-Carlton, Крис Херн узнал от своего сына, что он случайно забыл своего любимого жирафа Джоши в номере отеля. Папа оказался творческим человеком, и сообщил сыну, что Джоши решил провести еще несколько дней во Флориде, и скоро вернется домой.

Мистер Херн связался с Ritz-Carlton, чтобы узнать, не находили ли они Джоши, и попросил отправить его

домой. Кроме того, во время разговора Херн упомянул об импровизированном отпуске жирафа Джоши.

После этого Ritz-Carlton воплотил рассказ Херна в реальности. Перед тем, как отправить Джоши домой, персонал отеля сделал несколько снимков, на которых Джоши наслаждается своим отпуском. Он отдыхал у бассейна, наслаждался массажем в спа-центре, и показывал класс игры в гольф. История была мгновенно подхвачена социальными сетями, и стала одним из примеров по-настоящему качественного обслуживания клиентов.

### **НИКОГДА НЕ ОТКАЗЫВАЙТЕ В ПОМОЩИ, ЕСЛИ ЭТО ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ВАЖНО**

Однажды, постоянный клиент производителя очков Warby Parker получил то, что он описал, как «лучший пример работы с клиентами в истории человечества». Во время путешествия, Майкл Джон Мэттис забыл пару своих любимых Warby Parker в поезде, после чего заказал себе точно такие же очки. Он был удивлен, когда получил не

одну, а две пары очков, рядом с которыми лежала книга «В дороге» авторства Джека Керуака, а также записка:

«Здравствуйте, Майкл! Возможно, это покажется Вам странным, но вы сидели прямо напротив меня в поезде из Нью-Йорка в Бостон несколько недель назад, и забыли свои очки! По счастливой случайности, я работаю в компании Warby Parker, и я просто обожаю мистические истории и рассказы... Очень надеюсь, что у вас все в полном порядке! (Кроме того, мы заметили царапины на стеклах ваших очков, поэтому заменили их совершенно бесплатно!!)

#### ИСКРЕННЯЯ ЗАБОТА И ВНИМАНИЕ

Даже несмотря на то, что эта история немного грустная, она производит самое сильное впечатление. Дедушка по имени Марк Диккинсон направлялся в Денвер, чтобы увидеть своего внука, которому оставалось жить не более 24 часов. Ему удалось забронировать последний билет, но он попал в пробку, и прибыл в аэропорт только через 12 минут после запланированного времени вылета. У выхода к самолету его встретил пилот Southwest Airlines, который сказал: «Они никуда не полетят без меня, а я не собираюсь никуда лететь без вас. А теперь расслабьтесь и наслаждайтесь полетом».

Очень часто люди говорят о необходимости повышения качества обслуживания, но не готовы ничего менять. Люди постоянно упоминают, что «нельзя останавливаться на достигнутом», но следуют ли они этому правилу? Приведенные выше примеры показывают, насколько важной может оказаться роль правильного подхода к работе с клиентами.

В любой ситуации используйте все доступные ресурсы, чтобы показать максимально высокий уровень обслуживания. Вы получите лояльных и преданных клиентов, а ваш подход к работе может стать основой одной из историй, похожих на те, с которыми вы только что познакомились. Хорошие новости расходятся очень быстро, а активное развитие социальных сетей позволит другим людям узнать о том, что вы делаете за считанные дни.



# 10 СОВЕТОВ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ ПОВЫСИТЬ ЛОЯЛЬНОСТЬ И УДЕРЖАТЬ КЛИЕНТОВ

**«Примерно две трети клиентов (68%) готовы заплатить на 15% больше за тот же самый товар или услугу, если они будут уверены в том, что получат качественное обслуживание и индивидуальный подход,» – Podium**

Каждый год многочисленные исследования подтверждают простую истину: качественное обслуживание клиентов положительно сказывается не только на самих клиентах, но и на бизнесе.

**В ЭТОЙ СТАТЬЕ МЫ СОБРАЛИ ДЕСЯТЬ СОВЕТОВ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ ВАМ ПЕРЕЙТИ НА КАЧЕСТВЕННО НОВЫЙ УРОВЕНЬ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ В ВАШЕЙ СТО:**

## 1. Чистота автомобиля

Одним из ключевых факторов, который влияет на общее впечатление о вашей СТО – это чистый после ремонта автомобиль. Клиент получает не просто автомобиль, прошедший техническое обслуживание, но и красивую и привлекательную машину с чистым салоном. Согласитесь, что чистота в салоне будет напоминать клиенту о том, что его автомобиль был отремонтирован, а свежий запах, который сохранится в автомобиле в течение нескольких дней, будет напоминать о высоком качестве вашей работы. Комплексная мойка экономит время клиента, что также положительно отразится на общем впечатлении от посещения вашей СТО.

## 2. Нет ничего невозможного

Клиент расстроится, если ремонт займет больше времени, чем было озвучено. Не обещайте ничего невозможного, и постарайтесь завершить все работы раньше срока. Если же работа занимает больше времени, чем планировалось, превратите этот недостаток в свое преимущество. Например, если клиент ожидает автомобиль прямо в сервисе, вы можете довести его до дома, и доставить автомобиль к вечеру, что сэкономит большое количество времени, и оставит положительное впечатление о вашей работе.

## 3. Открытость, ясность и предельная простота

Клиенты смогут доверять вам, если вы тщательно разъясните им возникшую ситуацию как до ремонта, так и после, а также предоставите им использованные запасные части. Таким образом, клиент поймет, что выполненные работы были действительно необходимы, и сделали его автомобиль более безопасным. Кроме того, вы покажете свое уважение клиенту. Многие боятся посещать сервис, предполагая, что работники воспользуются их некомпетентностью, и навяжут большое количество ненужных услуг. Даже если клиент

не поймет ни слова из вашего объяснения, ему будет приятно оказанное внимание. В этом правиле кроется еще одно преимущество. Другие клиенты, слыша ваш разговор, смогут убедиться в том, что вы ведете открытую политику в отношении клиентов, и всегда готовы окружить их вниманием и заботой.

## 4. Всегда следите за ценами

Правильная ценовая политика может стать залогом внушительной прибыли. Многие клиенты сравнивают предложения нескольких СТО, и может случиться так, что к вам придет потенциальный клиент, получивший неподъемную смету от одного из ваших конкурентов. Предложив такому клиенту честную и справедливую цену, вы сможете заполучить клиента, который приведет к вам своих родных и друзей, что положительно скажется на общем уровне вашей прибыли в долгосрочной перспективе.

## 5. Делайте скидки

Еще один момент, который производит впечатление на клиентов – это ситуация, когда итоговая стоимость оказывается ниже озвученной. Если во время работы вы поймете, что озвученная стоимость является слишком высокой для той работы, которую вы выполнили,



обязательно предложите клиенту скидку. Несколько подобных ситуаций могут произвести положительное впечатление на вашего клиента, который захочет вернуться снова.

#### **6. Будьте на связи**

Многие СТО предлагают услуги по доставке автомобилей в любое время дня и ночи, и это очень нравится клиентам. Не каждая компания способна предложить такую услугу, однако, это может стать очевидным конкурентным преимуществом.

#### **7. Давайте гарантию на ваши работы**

Предоставляйте не менее одного года гарантии на запасные части и работы. Такую гарантию дают наиболее именитые технические центры, и вам стоит задуматься об этом, если вы действительно хотите одолеть конкурентов на рынке постгарантийного обслуживания.

#### **8. Постарайтесь выбрать более свободное время**

Если у вашего клиента серьезная проблема, предложите посетить ваш сервис в более свободное время – утром или после обеда. Обязательно уделите дополнительное время вашему клиенту, если он или она хочет подробно рассказать вам о том, что случилось. Никогда не смешивайте задачи, иначе вы можете оказаться в атмосфере полного хаоса и неразберихи.

#### **9. Все должно быть понятно с первой минуты**

Понимание того, что именно требуется вашему клиенту – это ваша работа, а не трудности вашего клиента.

Вы можете предложить составить перечень неисправностей, если клиент не может изложить их в доступной форме. Таким образом, вы сможете избежать лишнего раздражения и взаимного недопонимания. Например, фраза «Я слышу странный шум, когда автомобиль едет назад» может положительно сказаться на процессе поиска неисправности. Поиск неисправности может занять достаточно длительное время, поэтому постарайтесь получить исчерпывающую информацию от клиента.

#### **10. Подробный счет**

Счет для клиента должен включать подробную информацию о выполненных работах, затраченном времени и стоимости запасных частей. Такой подход свидетельствует о высоком качестве вашей работы, и позволит избежать ненужных споров и разъяснений.

Мы надеемся, что наши советы помогут повысить лояльность и доверие ваших клиентов. Как было сказано выше, клиенты готовы платить больше тому, кто сможет предложить более качественное обслуживание. Уделяйте вашим клиентам больше времени, предугадывайте их пожелания, удивляйте их качеством Вашего сервиса, и очень скоро вы заметите, насколько сильно от этого зависит успех вашего бизнеса.



# БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УДЕЛЕННОЕ ВРЕМЯ

---

[trwaftermarket.com/originalworkshops/ru/](https://trwaftermarket.com/originalworkshops/ru/)

Мы очень надеемся, что вы нашли идеи, которые помогут решить основные проблемы, повысить качество обслуживания клиентов и укрепить ваш бизнес. Обязательно посетите сайт **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МАСТЕРСКИЕ**, чтобы получить еще больше полезной информации в сфере цифрового маркетинга, поиска поставщиков запасных частей и обеспечения общего успеха вашей компании.