

Περιεχόμενα

1.	Τι είναι η εξυπηρέτηση του πελάτη	1
2.	Γιατί η εξυπηρέτηση είναι μέτρια	8
3.	Γιατί η εξυπηρέτηση είναι σημαντική	16
4.	Εξυπηρέτηση, μία καλοκουρδισμένη μηχανή	24
5.	Οι στιγμές της αλήθειας	33
6.	Το εσωτερικό μάρκετινγκ	41
7.	Οι πρώτες εντυπώσεις	54
	• Η ηλεκτρονική επαφή	55
	• Η τηλεφωνική επαφή	56
	• Η πρώτη επαφή με τις εγκαταστάσεις	58
	• Η επαφή με το δωμάτιο	63
8.	Μια υπέροχη διαμονή	67
8.1	Μάθετε και χρησιμοποιήστε τα ονόματα των επισκεπτών	70
8.2	Φερθείτε στους επισκέπτες με ευγένεια, σεβασμό και χαμόγελο	74
8.3	Μην υπόσχεστε αν δεν μπορείτε να αντεπεξέλθετε	78
8.4	Πείτε δύο υπέροχες λέξεις: «ευχαριστώ» και «παρακαλώ»	81
8.5	Δείξτε ότι είστε άριστοι γνώστες των προϊόντων	85

8.6	Η μαγεία κρύβεται στις λέξεις	89
8.7	Αντιμετωπίστε ισότιμα τους πελάτες, επιβραβεύστε όμως τους πιστούς	94
8.8	«Διαβάστε» τον πελάτη (anticipatory service)	98
8.9	Μην απαξιείτε προσωπικό, συνεργάτες και ανταγωνιστές	102
8.10	Γίνετε καλοί ακροατές	105
8.11	Αλληλοεπιδράστε με τους πελάτες	110
8.12	Υιοθετήστε την πρακτική MBWA	114
8.13	Απαντάτε άμεσα σε ερωτήσεις και σχόλια	117
8.14	Δείξτε ότι νοιάζεστε	122
8.15	Κάντε έρευνα	128
8.16	Κάντε φιλοφρονήσεις. Επιστρατεύστε το χιούμορ	132
8.17	Δημιουργήστε βάσεις δεδομένων	136
8.18	Καλλιεργήστε κουλτούρα του «ναι»	140
8.19	Σεβαστείτε τον χρόνο των επισκεπτών σας	143
8.20	Δώστε στους επισκέπτες σας απόλυτη προτεραιότητα	147
8.21	Καθιερώστε το στοιχείο της έκκληξης	150
8.22	Αποπνέετε στους επισκέπτες αξιοπιστία και υπευθυνότητα	155
8.23	Δώστε προσοχή στη λεπτομέρεια	157
9.	Οι τελευταίες εντυπώσεις	164
10.	Όταν τα πράγματα στραβώσουν	170
	Service recovery paradox	170
	Διαχείριση παραπόνων	180

Παράρτημα - Case Study	189
• Όταν η Continental έβαλε το προσωπικό στην κορυφή	189
• Benchmarking. Συγκρινόμενοι με τους καλύτερους ανταγωνιστές	192
• Lineup. Πώς μια πολυτελής αλυσίδα αξιοποιεί 15 λεπτά τη μέρα για να παρέχει εξυπηρέτηση 5 αστέρων	193
• Πώς να ενισχύσετε το customer engagement του ξενοδοχείου σας	195
• Τα 3 βήματα εξυπηρέτησης πελατών στα Ritz-Carlton	197
• Golden and Platinum Rule	201
• Πελάτες που σας εξυμνούν. Αξία ανεκτίμητη (και αναξιοποίητη)...	202
• Μην ακολουθείτε πιστά τις πολιτικές	204
• Ο 10λογος των λαθών στην εξυπηρέτηση	206
• Πώς να χειριστείτε έναν παράλογο πελάτη	210
• Ο Νόμος του Απορριμματοφόρου (the law of garbage truck)	212
Βιβλιογραφία	214
Λίγα λόγια για τον συγγραφέα	218