
«Мотивация, измеримые цели, практические навыки;
Джон Шоул рассказывает, как работники сферы услуг
становятся **героями!**»

Уильям Байхэм, доктор философских наук,
со-основатель, председатель и исполнительный
директор

Development Dimensions International

«Джон Шоул снова сделал это! Если вы работаете в
сфере услуг, «*Не упусти!*» поможет вам взлететь и
получать прибыль через свою работу! Являясь гуру
работы с клиентами, Шоул показывает шаги к само-
совершенствованию, улучшению услуг и качества,
необходимые в этой сфере. В сегодняшнем мире, где
все поголовно хотят сервиса, эта книга обязательна к
прочтению».

Доктор **Лиман К. Стайл**,
CSP, CPAE, Communication Development

«Джон Шоул воплощает собой культуру работы с
клиентами, и он ясно и прагматично показал, что эта
его работа необходима всем нашим лидерам».

Ф. Томаш Дуэньяс, директор
Premium Group Holdings

«Великолепный путеводитель для тех, кто хочет взять
под контроль свою судьбу и достичь успеха в развиваю-
щейся сфере услуг».

Роджер Доу,
экс-вице-президент и исполнительный директор
US Travel Association

«Джон Шоул снова показал высший класс в сфере услуг. *«Не упусти!»* — книга для любого профессионала в сфере услуг, который хочет влюбить в себя своих клиентов. Книга прекрасно соединяет мысли о саморучшении с ключевыми понятиями услуг.

Прочтите её!»

Кэн Бланчард, соавтор книги

«Менеджер одной минуты»

«Не упусти! Зарабатывай больше денег, получи повышение, люби свою работу» не только выполняет свои обещания. Книга Джона Шоула даёт прекрасные советы, нацеленные на результат. Если вы хотите быстро преуспеть в своей карьере, *«Не упусти!»* обязательна к прочтению!»

Пол Дж. Мейер, основатель

Success Motivation Institute

«С помощью книги *«Не упусти!»* Джон Шоул определяет главные результаты, которые даёт стремление оказывать превосходные услуги. Эта книга даст вам инструменты, необходимые, чтобы открыть самые желанные двери. Формула, предложенная Джоном, поможет вам понять, как важно хорошо относиться к себе, и искать взаимовыгодные отношения, которые помогут достичь долгосрочного успеха».

Карлос Гранадос Морено, менеджер корпоративного маркетинга,

Banco G&T Continental

«Эта книга — практическая помощь поставщикам товаров и услуг, которые хотят сосредоточить энергию на получении желаемого и на действиях, необходимых для этого».

Лиза Форд, автор книги
«Как предоставлять великолепные услуги»

«Джон Шоул обращается к каждому работнику сферы услуг и заставляет поверить в то, что это наш выбор — предоставлять качественные услуги, а также даёт мотивацию строить планы, которые приведут к признанию и успеху в карьере».

Ли Ноэл, сооснователь
Noel Levitz

«Какая интересная книга! Масса ценной информации, притом сильно, ясно и просто поданной. Это — отличная книга для любого желающего расти как личностно, так и профессионально».

Нидо Р. Кубейн, президент
High Point University

«*He unusti!*» представляет собой единицу по самообучению с блестящими инструментами, которые помогают любому человеку выработать своё поведение, отношение и нацеленность на достижение успеха в сфере услуг».

Херб Стоукс, президент
Alliance Group

«Книга очень рекомендована успешным людям, которые ценят сам смысл услуг. На её страницах ярко показана необходимость хорошо относиться к себе, что может быть достигнуто только хорошим отношением к близким людям, друзьям, коллегам, бизнесу и обществу».

Родриго Гаваретте, менеджер по работе с клиентами и стратегическому планированию, *Cerveceria Centro Americana Guatemala*

«Сколько я знаю Джона Шоула, столько он показывает людям бизнеса, как быть счастливее на работе и лучше обращаться с клиентами. Он неустанно изучает природу успешного бизнеса, и делится своей мудростью в новой книге *«Не упусти!»*. Я рекомендую вам внимательно прочесть её; она очень ценна».

Джим Катакарт, автор книги
«Продажа отношений»

«Не упусти!» оставляет яркий и вдохновляющий отпечаток и даёт ясные инструкции, как верить в себя, визуализировать успех, капитализировать возможности повышения, быть полным энтузиазма в любой команде и устанавливать чёткие цели и стандарты для достижения правильных и удовлетворительных целей».

Джимс Рамстад,
бывший член Конгресса США

CASHING IN

*Make More Money,
Get A Promotion,
Love Your Job*

JOHN TSCHOHL

Джон Шоул

Не упусти!

*Зарабатывай
больше денег,
получи повышение,
люби свою работу*

Москва
ООО «Позитив»
2017
www.dalife.info

Содержание

<i>Благодарности</i>	11
<i>Об авторе</i>	12
<i>Предисловие</i>	14
<i>Профессионалы в сфере услуг: эта книга для вас</i> . . .	16
<i>Введение</i>	20
Раздел I: Самоулучшение	25
Глава 1. Саморазвитие	27
Глава 2. Важность личностного развития.	30
Глава 3. Самооценка	38
Глава 4. Как быть успешным	51
Глава 5. Отношение определяет действие.	54
Глава 6. Будьте про-активными.	59
Глава 7. Свой образ	62
Глава 8. Желание	66
Глава 9. Как быть своим собственным учителем	69
Глава 10. Принцип двусторонней выгоды	71
Глава 11. Не прекращайте работать над собой	76
Глава 12. Как быть замеченным	80
Раздел II: Улучшение услуг	87
Глава 13. Свой образ	90
Глава 14. Хороший слушатель	94
Глава 15. Работа с жалобами.	100
Глава 16. Дело не в том, что вы говорите, а как вы говорите	105
Глава 17. Считайте себя уполномоченным	108
Глава 18. Отношения жизненно важны	112
Глава 19. Делать больше, чем необходимо	115
Глава 20. Каждый клиент — личность.	119
Глава 21. Качество	122

Раздел III: Качества успешных людей	125
Глава 22. Радуйтесь своей работе	128
Глава 23. Преимущества юмора	131
Глава 24. Как обучиться чувству юмора	135
Глава 25. Дайте себе полномочия	138
Глава 26. Время	147
Глава 27. Восстановление услуг	151
Глава 28. Проявляйте энергию	156
Глава 29. Отдых	160
Глава 30. Невроз выходных	163
<i>Выводы: победитель никогда не сдаётся</i>	167
<i>Руководство:</i>	
<i>предоставление подчинённым обучения.</i>	171
<i>Решение к задаче.</i>	178
<i>Источники</i>	179

Благодарности

Моя мать, Агнесса Шоул (которая умерла в возрасте 102 лет), имеет самое большое влияние на мой успех. Мой отец умер, когда мне было 7 лет, и моя мать воспитала меня и развила мою самооценку и веру в себя.

Моя 40-летняя жена Пат и мои дети, Кристина и Мэтью, тоже заслуживают огромной благодарности. Они с большой охотой поддерживали меня не только в моей любви к сфере услуг, но также и в многочисленных поездках с кучей интервью, автограф-сессий и общественных выступлений.

Покойный Пол Дж. Мейер оказал огромное влияние на мою жизнь своим наставничеством и программами личного развития в *Success Motivation Institute* и *Leadership Motivation Institute*. Среди всех, кого я когда-либо встречал, Пол был одним из наиболее финансово успешных людей.

Об авторе

Джон Шоул является основателем и президентом Service Quality Institute, мирового лидера по работе с клиентами. Уже более 45 лет Джон Шоул помогает людям учиться эффективнее пользоваться своим потенциалом, избавляться от внутренних ограничений и овладеть искусством обслуживания клиентов. Во всём мире его признают как стратега услуг, а журналы *USA Today*, *Time* и *Entrepreneur* называют его гуру работы с клиентами.

Джон Шоул — автор шести других книг, посвящённых сфере обслуживания: «Только вперед», «Первоклассный сервис как конкурентное преимущество», «Реальные полномочия: Самостоятельность сотрудников как ключ к успеху», «Электронные услуги», «Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд» и «Клиент есть начальник». Его книги высоко ценятся высшим руководством компаний и лидерами различных организаций.

Шоул — динамичный и вдохновляющий автор. За 37 лет с момента создания первой программы по работе с клиентами «Чувства» он стал международным авторитетом в сфере обслуживания. Его принципы базируются на опыте, полученном за 47 лет публичных выступлений, а также разработках обучающих программ и культуры, где клиент поставлен во главу угла.

Его методы и книги переведены на несколько языков, а его компания имеет представительства в более чем 40 странах мира. Он потратил миллионы долларов на разработку и улучшение новых современных программ. Шоул — желанный гость на выступлениях, и он помогает

организациям по всему миру воспитывать в себе культуру обслуживания. Свой первый миллион он заработал к 30 годам, используя принципы, описанные в этой книге — и его финансовые дела продолжают идти в гору. Он любит путешествовать, обожает кататься на лыжах и играть в теннис, а также с удовольствием проводит время на рыбалке и охоте.

Предисловие

Для того, чтобы улучшить свою конкурентоспособность на постоянно развивающихся международном и внутренних рынках, первостепенной задачей лидера может стать процесс самосовершенствования каждый день.

«Не упусти!» показывает, как это сделать!

Не стоит надеяться, что государство избавит нас от наших недостатков на рынке. Мы должны самостоятельно отправиться в это увлекательное и выгодное путешествие саморазвития, которое может привести к улучшенной сфере услуг, отточенным личным качествам, увеличению стоимости работников и их уверенности в себе. Улучшенная сфера обслуживания, в самом широком смысле — это то, к чему каждый заинтересованный человек может стремиться с особым рвением.

«Не упусти!» оставляет яркий и вдохновляющий отпечаток и даёт ясные инструкции, как верить в себя, визуализировать успех, капитализировать возможности повышения, быть полным энтузиазма в любой команде и устанавливать чёткие цели и стандарты для достижения правильных и удовлетворительных целей.

Пока я был членом Комитета США по малому бизнесу, я беседовал с тысячами подчинённых и посетил сотни компаний. *«Не упусти!»* помогла каждому. Наше будущее — в наших руках!

Несмотря на кажущуюся очевидность, книга показывает, как слишком часто недостаток самоуважения приводит к плохому обслуживанию. Здесь наглядно и убедительно показано, что уверенность в себе, полученная с помощью

чётко обозначенных целей и аффирмаций, вырабатывает отношение, которое позволяет нам «рассчитывать на успех». Или, как кратко утверждает сам Шоул, «уверенность в себе есть сила». Причиной такой силы и успеха этой книги заключается в пошаговой стратегии, изложенной таким образом, что каждый сможет применить её в своей профессии. Её главный, освобождающий посыл: «Вы несёте ответственность». Единственное, о чём я жалею — я не могу заставить всех 435 членов Сената прочесть и осмыслить её.

Джон Шоул — по-настоящему эффективный наставник. В книге *«Не упусти!»* он обучает читателя тому, как решать проблемы, вдохновляться, научиться работать в команде, относиться к работе с юмором и, пожалуй, самое главное — помнить, что «клиент всегда прав».

*Джим Ромстад,
бывший член Конгресса США*

*Професси-
оналы
сферы
обслужи-
вания,
эта
книга —
для вас!*

Предположим, вы работаете в сфере обслуживания. Вы — продавец или, может быть, работаете в офисе. У вас есть семья — или вы только планируете создать её. Возможно, вам нужно улучшить уровень жизни. А к реальным деньгам в вашей компании пути не видно. На повышение вы тоже особо не рассчитываете. Вы никогда не бываете на курсах повышения квалификации и думаете о смене работы.

У меня есть предложение: развивайте свои навыки самостоятельно! Вы способны на это. Для этого не требуется больших сумм, только время и целеустремленность.

Когда я начал заниматься сферой личного развития в 1970 году, я обнаружил, что полностью зависим от моих личных навыков. Вскоре я понял, что единственный способ выжить — научиться продавать. Я читал все книги о продажах и слушал все аудиокассеты об этих продажах и успешных сделках, которые только мог найти. Мои продажи существенно выросли. Через пару лет я понял, что знаю о продажах больше, чем 99% продавцов во всём мире. Так я и начал обучать этому других.

Вы тоже можете читать книги, слушать компакт-диски и смотреть обучающие видео. Вы тоже можете купить программы, которые содержат информацию о сфере обслуживания и саморазвитии.

Но проблема многих компаний в этой сфере заключается в том, что они порой пытаются «обойти» некоторые отрезки дороги на пути к качественному обслуживанию. Ру-

***Ваш успех
слишком
важен,
чтобы
отдавать
его под
контроль
другим.***

***Сравни-
вайте
себя
с собой,
а не
с другими.***

ководители думают, что, если они скажут: «Мы заботимся о наших клиентах», появится волшебный Джин из лампы и сделает реальную работу за них. Они игнорируют тот факт, что хорошее обслуживание — как и всё в жизни — является результатом усердного труда.

Эта ситуация вряд ли изменится в ближайшем будущем, поэтому я могу сказать, что всё — в ваших руках. Возьмите быка за рога, как ковбой на родео. Что же именно нужно сделать? Я могу предложить следующее:

1. Верьте в себя. Чтобы измерить собственный прогресс, сравнивайте себя с собой, а не с другими. Отбросьте все внутренние ограничения и постарайтесь увидеть себя не тем, кем вы являетесь сегодня, а тем, кем хотите быть завтра.
 2. Визуализируйте себя на месте своего начальника — или его начальника. Представьте себе, что вы зарабатываете больше денег на более высокой должности, которая вам нравится.
 3. Сформулируйте и напишите свою личную миссию, которая будет состоять из целей и стандартов.
-

- Цель: превосходно обслуживать клиентов каждый день.

- Стандарт: улыбаться и показывать каждому клиенту, что он мне важен.

4. Обозначьте конкретные шаги, которые улучшают ситуацию в вашей жизни.

- Выучите стандарты обслуживания клиентов в вашей компании. Перечитывайте их раз в месяц.

- Делайте и учитесь больше, чем того ожидают от вас клиенты и начальник. Станьте ценным для вашей компании.

***Станьте
про-
активными.***

Введение

Обучение рядовых сотрудников различным стратегиям и тактикам довольно большая редкость; вместо этого обычно обучают руководство следить за этими самыми рядовыми сотрудниками.

Ошибка этого подхода в том, что именно те люди, на которых возложена ответственность общаться с клиентами лично, по телефону или в интернете, будут влиять на мнение клиентов о надёжности, пользе и качестве услуг той или иной компании.

Работа сотрудников, которые контактируют с людьми непосредственно, влияет на лояльность клиента. Ваша работа также влияет на то, как много и как часто ваши клиенты будут покупать товары, если они останутся лояльными.

Без необходимой подготовки сотрудник может бесконечно отталкивать клиентов от компании. Возможно, он даже не знает, что такое хорошее обслуживание, потому что никогда не видел его в своей жизни! Возможно, он даже думает, что плохое обслуживание, которое он сам получал, будучи клиентом — норма. Это не так.

Тогда возникает логичный вопрос: откуда рядовым сотрудникам научиться обслуживать клиентов хорошо? Можно выучиться самостоятельно, и это будет их лучшая инвестиция в собственный успех.

Это и есть основная причина, по которой вы сейчас держите эту книгу в своих руках. Она покажет простым сотрудникам, как «взять быка за рога» и достичь самых вершин. Я помогаю различным компаниям в обучении их сотрудников уже *более 40 лет*.

**Для
клиентов
вы и есть
компания.**

Сотрудников, которые непосредственно общаются с клиентами, очень часто не обучают, потому что компания рассчитывает, что они скоро уйдут. То есть, по мнению высшего руководства, потратить деньги на тренинги — то же самое, что и просто выбросить их. И таким образом, они экономят деньги, избегая дополнительного обучения.

Такое мышление является прекрасной демонстрацией пророчества, которое само себя исполняет: одной из главных причин, по которым текучесть кадров в сфере услуг так высока (до 100% в розничной торговле), является полностью обоснованное заключение этих самых сотрудников, что их работодателям нет до них никакого дела, ведь они не обучают их. И они уходят именно по этой причине; а если бы они не пришли к такому выводу, то и не думали бы об уходе.

Иные руководители решают не обучать своих подчинённых, потому что они считают, что мы все рождены со способностью — а то и желанием! — помогать и предоставлять услуги. Поэтому они утверждают, что никому не нужно этому учиться, а нужно просто начинать работать. Они ошибаются: хорошее обслуживание это не то, чему можно научиться, просто лишь являясь членом общества.

Насколько мне известно, вы не найдёте такой дисциплины как «Работа с клиентами» в школах, техникумах, колледжах или университетах. Ладно, некоторые организации предложат что-то подобное в качестве дополнительных факультативных занятий, но не более — что довольно глупо, ведь 90% современных профессий так или иначе связаны с обслуживанием.

Я верю, что хорошее обслуживание тесно связано с самим понятием хорошего сотрудника. Я верю, что лучшие профессионалы сферы обслуживания — всего лишь отличные работники. Поэтому будет логичным научить вас самостоятельно улучшать свои навыки.

О чувствах клиента нужно думать всякий раз, когда вы контактируете с ним. Даже если мы обычно считаем общение по работе скучным и обыденным, нам всё равно нужно думать об их чувствах. Для них общение с нами может быть вовсе не обыденным. К сожалению, мы воспринимаем людей, которых встречаем по работе, как посторонних. Я же советую смотреть на них, как на возможность завести друзей.

Немало опросов показывают, что выбор клиентом той или иной покупки зависит от их личного опыта. Скидки, распродажи, реклама — всё это срабатывает лишь в первый раз. И только непосредственно качество отношения к нему может заставить его вернуться. Это, кстати, применимо к общению с любым человеком; мы избегаем людей, общение с которыми дало нам негативный опыт.

Заходили ли вы в магазин за тем, чтобы купить конкретный товар, но затем уходили оттуда, просто потому, что вас никто не собирался обслуживать? Есть ли такой ресторан, куда вы не ходите, потому что там слишком медленные официанты? Отказывались ли вы от какого-то задания на работе из-за того, что вы не ладите с людьми, которые должны работать вместе с вами?

В конечном счёте, ни цена, ни вкус, ни обслуживание, ни серьёзный уровень проекта не имеют значения — важны только чувства. Читайте дальше, и вы получите ещё

больше идей, которые помогут вам настроиться на нужный лад и не упустить повышения, прибавки к зарплате и удовлетворённости в работе.

Качественное обслуживание — это искусство, и ему необходимо учиться в самых новых профессиях, связанных с обслуживанием. Это применимо также и к колледжам, и к университетам.

Более 1000 учебных заведений используют Connections — инструмент для обучения работе с клиентами, который был разработан «Service Quality Institute» для Noel/LevitzCenter в городе Айова. Этот инструмент необходим, потому что большое количество учебных заведений не понимают, что их студенты точно так же являются их клиентами.

Эта книга предоставит вам методы для самостоятельного обучения в сфере обслуживания — для развития деловых и личностных навыков в целом. Её задача — привести вас к повышению. Ведь кого-то обязательно повысят — почему бы не именно вас?

Настоящих профессионалов повышают быстрее, чем остальных. Если вы — профессионал в своей сфере, если у вас позитивное мышление и хорошая рабочая дисциплина, будьте готовы к большим деньгам и более скорому повышению.

Отточите свои навыки и зарядитесь мотивацией. Будьте готовы к появлению возможности получить повышение — или к тому, чтобы пытаться устроиться на более интересные должности в этой же компании. Чтобы вы ни делали, не ждите, пока компания будет способствовать вашему обучению и развитию.
