

# УПРАВЛЕНИЕ СРЕДОЙ ИСКРЕННЕГО СЕРВИСА

---

## КАК ДОБИВАТЬСЯ ПОТряСАЮЩИХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОТ СОТРУДНИКОВ И НЕ УМЕРЕТЬ ПРИ ЭТОМ НА РАБОТЕ

В современном мире скорость возникновения новых проблем в несколько раз превышает скорость решения старых проблем. Поэтому, если вы не хотите умереть на работе от решения всё новых и новых задач, единственный выход – научиться создавать среду в компании и ей управлять. И именно она обеспечит Искренний сервис ваших сотрудников

- Искренний сервис и новые подходы в организации продаж, через развитие отношений с клиентами и wow-обслуживание
- Почему стандартные скрипты и сервисные диалоги уже не работают, и как превратить их в «живое» общение
- Сервис и сервисные процедуры. Понятие слепых зон в сервисе.
- Кто должен заниматься сервисом в компании или как обеспечить синергию
- Количественный и качественный менеджмент: как управлять сотрудниками, не управляя ими
- Сервисная среда, как ее создавать и развивать
- Вопросы «когерентности» команды, или, как увеличить общий результат в разы.
- Как сделать процессы и стандарты «живыми»
- Нисходящие и восходящие процессы. Расстановка приоритетов, или за что готов и не готов платить клиент
- Как поменять отношение сотрудников к работе и увлечь их тем, что они делают



## КТО ТАКОЙ МАКСИМ НЕДЯКИН?

- Автор бестселлеров “Искренний Сервис” (первая в мире книга, написанная о сервисе на русском языке) и “Превосходя ожидания” (Деловая книга года, 2018 PwC)
- Эксперт-практик №1 в России в области клиентского сервиса, автор концепции Искренний Сервис
- Идеолог и вдохновитель проекта Правительства Москвы “Мои документы - Мой Искренний Сервис”
- Член общественного совета Департамента здравоохранения Правительства Москвы. Главный Внештатный Специалист по медицинской этике
- В прошлом член совета директоров розничной сети «УЮТЕРРА» (более 100 гипермаркетов товаров для дома, крупнейшая сеть в восточной Европе), Совладелец розничной сети SPAR
- Владелец сети кондитерских магазинов