

Клиентоориентированность

Клиентоориентированный подход строится на основе:

1. Доброжелательного отношения к клиенту и искреннего желания ему помочь
2. Более глубокого понимания потребностей клиента и их удовлетворения за счет продуктов и услуг компании
3. Скорости обслуживания: знания продукта и быстрой работы в системах

Клиентоориентированный подход выгоден всем:

- Клиент получает решение своих проблем и уверенность в компании
- Тинькофф – лояльных клиентов, пользующихся различными услугами и сервисами, а также увеличение клиентской базы
- Ты – высокие результаты и возможность расти и развиваться, комфорт в работе

Когда ты используешь клиентоориентированный подход, консультация оставляет у клиента теплые воспоминания и желание вновь обратиться в Тинькофф

Встреча с клиентом

Шаг 1. Выяви потребности клиента

1. Задавай вопросы
2. Внимательно слушай ответы
3. Обращай внимание на интонации и эмоции клиента

Шаг 2. Покажи важность потребности

Покажи, что считаешь потребность клиента важной:

- «Я понимаю, что очень важно доверять компании, с которой работаешь»
- «Действительно, заботиться о безопасности очень важно»
- «Вы правы, чем большей информацией вы владеете, тем выгоднее сможете использовать карту»

Шаг 3. Предложи решение

Расскажи, как с помощью продуктов Тинькофф можно удовлетворить эти потребности

Твое предложение должно строиться не от продукта банка, а от потребностей клиента

Шаг 4. Сделай больше, чем ожидает клиент

Прояви инициативу, предложи то, что может дополнить готовое решение и еще больше закрыть потребности клиента

При таком подходе клиент получает услуги, которые наиболее полно удовлетворяют его потребности. В результате растет его лояльность, он привыкает пользоваться продуктами Тинькофф

Сосредоточься на клиенте

Слушай клиента

Внимательно слушай, как клиент говорит, какие слова и интонации использует. В результате ты поймешь, как с ним общаться: использовать банковские термины или говорить простыми словами, повторять информацию или давать ее сжато

Выявляя потребности и рассказывая об услугах Тинькофф, не забывай показывать человеческое отношение

Покажи, что ты понимаешь клиента и его ситуацию

Примеры фраз:

- Сочувствие: «Мне очень жаль, что сложилась такая ситуация»
- Признание эмоций клиента: «Я понимаю, что вы расстроены ситуацией. На вашем месте я чувствовал бы себя так же»
- Признание опыта клиента: «Вижу, вы опытный пользователь банковских продуктов»

Делай уместные комплименты

Делая комплимент, придерживайся правил делового общения:

- Не говори личных комплиментов, сохраняй дистанцию
- Комплименты должны быть короткими
- Комплимент должен быть связан с темой вашего диалога: финансами, бизнесом, использованием банковских услуг
- Говори искренне, иначе клиент почувствует наигранность

Соблюдай договоренности и следи за речью

Строгое соблюдение договоренностей показывает клиенту, что и тебе лично, и всей компании можно доверять

Будь пунктуален

- Опоздание – маркер несерьезного отношения, а слишком ранний приход может поставить клиента в неудобное положение
- Если звонок или встречу нужно перенести, обязательно сообщи об этом заранее

Если ты совершил ошибку или нарушил договоренность, признай это, извинись и постарайся исправить ситуацию

Будь вежлив и следи за речью

Всегда и в любой ситуации будь вежлив. Не вступай в спор, даже если клиент тебя провоцирует

Исключи из речи слова-паразиты, междометья и отрицание

Замени отрицательные конструкции положительными:

- «Давайте сейчас подумаю, что можно сделать»
- «Подумаем, какие есть возможности...»
- «Мы можем сейчас...»
- «Я рекомендую поступить следующим образом...»

Береги информацию и улучшай сервис

Не оставляй документы и свою технику без присмотра, используй антивирусы и передавай информацию только через защищенные каналы

От твоего ответственного отношения к хранению информации зависит репутация Тинькофф

К информации, которую нельзя разглашать, относятся не только официальные сведения, но и личная жизнь клиента

Если тебе нужно привести в качестве примера ситуацию другого клиента, говори о нем только уважительно и максимально обезличено

Фиксируй сбои и улучшай сервис

Даже если ты сам не можешь решить проблему клиента, ты можешь передать информацию нужному специалисту

Ты можешь влиять на рабочие процессы и улучшать их:

- Предлагай идеи, делись мыслями по улучшению процедур и регламентов
- Отмечай ошибки и недочеты и предлагай свои способы их исправления

Невербальные коммуникации

Если твой язык тела противоречит словам, клиент будет верить языку тела

Мимика, взгляд, поза, жесты:

- Мимика, улыбка должна соответствовать ситуации (гримасы не уместны)
- Поддерживай зрительный контакт (если сложно удерживать взгляд, смотри между глаз собеседника)
- Слушая собеседника, иногда кивай в знак согласия
- Крест «голова, шея, плечи» должны быть расслаблены, плечи расправлены
- Держи руки на виду, жестикулируй в меру
- Не скрещивай ноги, если сидишь

Не забудь скачать [мануал по рекомендациям к выбору одежды и внешнему виду](#)

Планирование времени: лайфхаки

- Скачай приложение «2GIS». Там указаны подъезды с номерами квартир
- Расписывай план встреч заранее, с учетом возможных трудностей, и продумывай маршруты
- Не стесняйся задавать вопросы клиентам
- Когда понимаешь, что не успеваешь к клиенту – не бойся признаться. Позвони и уточни, насколько будет критично, если встреча перенесется. Поблагодари за понимание
- Если хочешь немного сдвинуть интервал встречи, позвони, представься и скажи: «У нас с вами встреча с 13. Будет ли вам удобно немного раньше встретиться?» Соответственно, если понимаешь, что опаздываешь, говори: «У нас с вами встреча до 15, будет ли удобно чуть позже?»

Чек-лист до встречи

Вспомни (посмотри записи) свое впечатление о клиенте, сложившееся во время звонка

Четко сформулируй для себя цель встречи

Настройся эмоционально: улыбнись, сделай что-то, что поднимает настроение

Проверь опрятность внешнего вида

Продумай 2-3 фразы для начала разговора и 1-2 общих комплимента

Вспомни условия и тарифы по продуктам

Повтори содержание «Чек-листа во время встречи»

Чек-лист во время встречи

Установи контакт с клиентом:
приветствие + улыбка + короткий разговор
на нейтральную тему или комплимент

Следи за своей речью, что и как ты говоришь.
Не обсуждай других клиентов и коллег

Управляй своим телом:
открытая поза + зрительный контакт

Определи потребности клиента с помощью
вопросов и уточнений

Участвуй в диалоге, говори на языке клиента
и с точки зрения его выгоды

Проявляй инициативу в общении, предлагай
подходящие решения

Резюмируй договоренности, расскажи,
что и как нужно сделать клиенту и куда
обращаться, если возникнут вопросы

Если у клиента ситуация вне твоих компетенций,
обратись к коллегам за помощью. Расскажи
клиенту, кто и как поможет решить вопрос