

# Формула хорошего сервиса

Как продавать больше,  
не упуская клиентов, и  
включить сарафанное радио



КТО ЭТО?



3-х дневный бизнес-форум в Ижевске 11-12-13 апреля в Аксионе

# Международный состав звёздных спикеров — знания, которые окупаются

[Стать партнёром](#)

[Купить билет](#)



Ицхак  
Адизес

США

Андрей  
Тысленко

Москва

Алексей  
Обжерин

Вятка

Игорь  
Манн

Москва

Джон  
Шоул

США

Радислав  
Гандапас

Москва

Евгений  
Жигилий

Москва

Даниил  
Гридин

С-Петербург











Завоевать мир,  
не привлекая  
внимания  
санитаров :)

Так держать!  
через тернии к звёздам!

Через  
тернии  
к звёздам!

Так держать!

#Та  
та

(с) Алексей Обжрин, 2019

Вот эти 2 левых ботинка Джона  
Шоула!



RaIt<sup>®</sup>

RINGER

когда нигде не жмёт



ОБУВЬ

МУЖСКАЯ И ЖЕНСКАЯ





## Елена Топорова

Салон оптики “Виктория”

### Что вам больше всего понравилось на форуме?

1. Возможность увидеть/услышать Ицхака Адизеса, Игоря Мана, Радислава Гандапаса, Джона Шоула. Я их до этого ни разу не видела и не слышала.
2. Возможность послушать «что у других» в перерывах. Кто что делает и почему.
3. Понравилось, что некоторые спикеры выходили «в народ» и фотографировались. Это круто!
4. Понравилось, что тут же можно было купить книги выступающего. Это удобно! И то, что с терминалом для карт вообще 5+++!
5. понравилось, что был интернет.
6. понравилось, что была вода и еда.
7. понравилась идея лотереи, но приз (скидка 4% на квартиру расстроила)
8. понравился розыгрыш букетов. Очень душевно!
9. понравился продуманный блокнот для записи — цветное расписание +фото спикеров +анкеты обратной связи.
10. понравилась система регистрации и бейджей. 5+
11. если бы истории с 2 левыми ботинками не было, ее стоило бы придумать!)) Я в восторге!
12. мне понравился сайт с билетами, схемой.
13. мне понравились отчёты Обжерина в соц сетях о подготовке к форуму. Это вдохновляет.
14. очень понравились экраны и банеры на сцене — на любом фото ТАК ДЕРЖАТЬ надпись.
15. понравилась реклама в туалете. Так весело) задорно и цветасто.

### Что вам больше всего понравилось на форуме?

1. Возможность увидеть/услышать Ицхака Адизеса, Игоря Мана, Радислава Гандапаса, Джона Шоула. Я их до этого ни разу не видела и не слышала.
2. Возможность послушать «что у других» в перерывах. Кто что делает и почему.
3. Понравилось, что некоторые спикеры выходили «в народ» и фотографировались. Это круто!
4. Понравилось, что тут же можно было купить книги выступающего. Это удобно! И то, что с терминалом для карт вообще 5+++!
5. понравилось, что был интернет.
6. понравилось, что была вода и еда.
7. понравилась идея лотереи, но приз (скидка 4% на квартиру расстроила)
8. понравился розыгрыш букетов. Очень душевно!
9. понравился продуманный блокнот для записи — цветное расписание +фото спикеров +анкеты обратной связи.
10. понравилась система регистрации и бейджей. 5+
11. если бы истории с 2 левыми ботинками не было, ее стоило бы придумать!)) Я в восторге!
12. мне понравился сайт с билетами, схемой.
13. мне понравились отчёты Обжерина в соц сетях о подготовке к форуму. Это вдохновляет.
14. очень понравились экраны и банеры на сцене — на любом фото ТАК ДЕРЖАТЬ надпись.
15. понравилась реклама в туалете. Так весело) задорно и цветасто.



### Что вам больше всего понравилось на форуме?

1. Возможность увидеть/услышать Ицхака Адизеса, Игоря Мана, Радислава Гандапаса, Джона Шоула. Я их до этого ни разу не видела и не слышала.
2. Возможность послушать «что у других» в перерывах. Кто что делает и почему.
3. Понравилось, что некоторые спикеры выходили «в народ» и фотографировались. Это круто!
4. Понравилось, что тут же можно было купить книги выступающего. Это удобно! И то, что с терминалом для карт вообще 5+++!
5. понравилось, что был интернет.
6. понравилось, что была вода и еда.
7. понравилась идея лотереи, но приз (скидка 4% на квартиру расстроила)
8. понравился розыгрыш букетов. Очень душевно!
9. понравился продуманный блокнот для записи — цветное расписание +фото спикеров +анкеты обратной связи.
10. понравилась система регистрации и бейджей. 5+
11. если бы истории с 2 левыми ботинками не было, ее стоило бы придумать!)) Я в восторге!
12. мне понравился сайт с билетами, схемой.
13. мне понравились отчёты Обжерина в соц сетях о подготовке к форуму. Это вдохновляет.
14. очень понравились экраны и банеры на сцене — на любом фото ТАК ДЕРЖАТЬ надпись.
15. понравилась реклама в туалете. Так весело) задорно и цветасто.

Джон Шоул приехал в Вятку  
учить сервису, а Вятка  
показала сервис ему

# Джон Шоул – спикер с другой планеты



[www.zhcom.ru](http://www.zhcom.ru)



Я чуть скорую не вызвал



(с) Алексей Обжерин, 2019





(с) Алексей Обжрин, 2019





Так держать!®

### Сервисная стратегия

- Стратегия конкурентного преимущества
- Съешьте сами из тарелки
- Почти невозможно скопировать
- Задаёт высокие стандарты
- Разгромите конкурентов или потерпите поражение



// Клиентский опыт и финансовые показатели бизнеса



(с) Алексей Обжерин, 2019





Та поддержать!

Mayo Clinic





Речь Джона изменила не  
ТОЛЬКО меня, но весь город

# Киров стал другим

# Киров стал другим

1. В строительной компании убрали бестолковые автоответчики

# Киров стал другим

1. В строительной компании убрали бестолковые автоответчики
2. Увеличили время работы до 20:00



# Киров стал другим

1. В строительной компании убрали бестолковые автоответчики
2. Увеличили время работы до 20:00
3. В сети супермаркетов кассиры вдруг стали здороваться с клиентами

# Киров стал другим

1. В строительной компании убрали бестолковые автоответчики
2. Увеличили время работы до 20:00
3. В сети супермаркетов кассиры вдруг стали здороваться с клиентами
4. Была введена специальная должность HR по сервису

# Киров стал другим

1. В строительной компании убрали бестолковые автоответчики
2. Увеличили время работы до 20:00
3. В сети супермаркетов кассиры вдруг стали здороваться с клиентами
4. Была введена специальная должность HR по сервису
5. Стратегии в компаниях стали корректироваться в сторону хорошего сервиса





Как речь изменили лично меня?

# У меня в голове сложилась Формула хорошего сервиса

# Формула хорошего сервиса

# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания



# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени

# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени
  - Улыбаться

# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени
  - Улыбаться
  - Сделать что-то больше

# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени
  - Улыбаться
  - Сделать что-то больше
  - Дать что-то – мелочь, а приятно



# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени
  - Улыбаться
  - Сделать что-то больше
  - Дать что-то – мелочь, а приятно
  - Сказать в конце добрые слова

# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени
  - Улыбаться
  - Сделать что-то больше
  - Дать что-то – мелочь, а приятно
  - Сказать в конце добрые слова
2. За косяки:

# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени
  - Улыбаться
  - Сделать что-то больше
  - Дать что-то – мелочь, а приятно
  - Сказать в конце добрые слова
2. За косяки:
  - давать компенсацию 1 и 2

# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени
  - Улыбаться
  - Сделать что-то больше
  - Дать что-то – мелочь, а приятно
  - Сказать в конце добрые слова
2. За косяки:
  - давать компенсацию 1 и 2
  - подарок за жалобу



# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени
  - Улыбаться
  - Сделать что-то больше
  - Дать что-то – мелочь, а приятно
  - Сказать в конце добрые слова
2. За косяки:
  - давать компенсацию 1 и 2
  - подарок за жалобу (видно и хочется)

# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени
  - Улыбаться
  - Сделать что-то больше
  - Дать что-то – мелочь, а приятно
  - Сказать в конце добрые слова
2. За косяки:
  - давать компенсацию 1 и 2
  - подарок за жалобу **(видно и хочется)**

# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени
  - Улыбаться
  - Сделать что-то больше
  - Дать что-то – мелочь, а приятно
  - Сказать в конце добрые слова
2. За косяки:
  - давать компенсацию 1 и 2
  - подарок за жалобу (видно и хочется)
  - не наказывать, а вовлекать сотрудников

Что значит подарок за жалобу?





А как надо?

# На видном месте в точке контакта

# На видном месте в точке контакта



# На видном месте в точке контакта



*«Благодарю, что выбрали наш магазин.*

*Для нас важно, чтобы техника, которую вы купили у нас, была надежной и прослужила много лет.*

*Для этого мы тщательно отбираем товары, которые редко ломаются. Поэтому у нас много брендов с увеличенной гарантией до 5 лет.*

*А в некоторых случаях даем **дополнительную бесплатную гарантию** на 3, 6 или 12 месяцев.*

*Пусть ваша техника служит долго!»*

Роман Шамов,  
директор сети  
магазинов «Динамика»





Сеть магазинов домашней техники, инструмента и спорттоваров

[Почему нам доверяют?](#)

[Что мы можем предложить?](#)

[Заводская гарантия](#)

[Дополнительные гарантии](#)

[Гарантия от директора](#)

[Кто мы?](#)

## Подарок за жалобу!

Мы хотим стать лучшей компанией в Кировской области по продаже домашней техники, инструмента и спорттоваров.

Поэтому мы будем рады, если вы поможете нам в этом.

Если вас плохо обслужили, или вам не понравилось как работают продавцы, или вам не понравилось качество нашего товара, то мы вам будем очень признательны, если вы сообщите нам про это.

Обещаем, что мы во всём разберёмся и дадим вам обратную связь. Если информация подтвердится, то с нас небольшой, но приятный подарок. **Подарок за жалобу!**



Напишите на [dinamikakirov@ya.ru](mailto:dinamikakirov@ya.ru) и мы ответим вам в кратчайшие сроки.



Подпишитесь на наши новости и получите 6 месяцев дополнительной гарантии бесплатно!

[Подписаться](#)

Передавая информацию сайту вы принимаете условия [Политики защиты персональной информации](#)



[Контакты или как нас найти?](#)



[Акции](#)



[Что говорят о нас покупатели](#)



[3 интересных факта о нас](#)



[5 самых частых вопросов](#)



Что значит фишки Bay?

# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени
  - Улыбаться
  - Сделать что-то больше
  - Дать что-то – мелочь, а приятно
  - Сказать в конце добрые слова
2. За косяки:
  - давать компенсацию 1 и 2
  - подарок за жалобу (видно и хочется)
  - не наказывать, а вовлекать сотрудников

# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени
  - Улыбаться
  - Сделать что-то больше
  - **Дать что-то – мелочь, а приятно**
  - Сказать в конце добрые слова
2. За косяки:
  - давать компенсацию 1 и 2
  - подарок за жалобу (видно и хочется)
  - не наказывать, а вовлекать сотрудников









ВАШ  
Рассольчик  
на завтра

ВАШ  
Рассольчик  
на завтра

ВАШ  
Рассольчик  
на завтра

ВАШ  
Рассольчик  
на завтра

ВАШ  
Рассольчик  
на завтра

ВАШ  
Рассольчик  
на завтра







Ola-la

Ola-la

Ola-la

Ola-la

Ola-la

Ola-la

ВАСИ  
ШАРЧИК  
РАССОЛЬНИК  
ЕДЬТЕ ЕМ

ВАСИ  
РАССОЛЬНИК

Упаковка  
См. фото

Тогда будет эффект Вау – он  
включит сарафанное радио



# Формула хорошего сервиса

1. Обслуживать, превосходя ожидания
  - Называть по имени
  - Улыбаться
  - Сделать что-то больше
  - Дать что-то – мелочь, а приятно
  - Сказать в конце добрые слова
2. За косяки:
  - давать компенсацию 1 и 2
  - подарок за жалобу (видно и хочется)
  - не наказывать, а вовлекать сотрудников

## Принципы

- Ценить, обучать и развивать ВСЕХ сотрудников
- Фокусироваться на всем клиентском опыте
- Овладеть делегированием
- Сокращать издержки и направить сэкономленные деньги на клиентов
- Избавиться от глупых правил и процедур
- Убрать барьеры
- Значительно повысить скорость
- Овладеть мастерством в операционной деятельности – стать как Amazon
- Каждый слайд – принципы

# ТАК ДЕРЖАТЬ

ЖЕЛЕЗНО  
ГРУППА КОМПАНИЙ

## СТРОИМ ДЛЯ СЧАСТЬЯ

железно.рф







Я вас подло обманул.

Я вас подло обманул.  
Я никакой не эксперт по  
сервису!

Вторая книга про УТП,  
дополняющая практикой  
книгу Россера Ривза!

# Почему лучше покупать именно у вас?

Стратегическое УТП –  
уникальное торговое предложение,  
которое трудно скопировать конкурентам

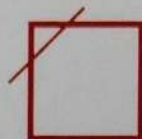


Пошаговое  
руководство  
по разработке  
стратегического  
УТП,  
с помощью  
«алмазной»  
технологии  
за 15 шагов

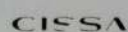
**Алексей Обжерин**



обладатель  
национальной премии  
«Серебряный Лучник»



входит в ТОП-100 лучших  
директоров по маркетингу  
Национальной премии  
бизнес-коммуникаций 2019



член Ассоциации спикеров СНГ



эксперт по выходу из жёсткой конкуренции  
предприниматель с 25-летним стажем

**Алексей  
Обжерин**

**...Не устраивает отдача от затрат на маркетинг?**

Доказано практикой – обеспечиваем:

- **быстрый** рост продаж до 20-84%
- накопительный **долгосрочный** рост прибыли

с помощью продающей рекламы по формуле AIDA  
и **глубинного** стратегического УТП

Получите **ценные идеи**  
уже на первой встрече!



группа стратегического маркетинга для среднего бизнеса России

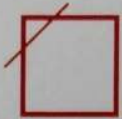
+7 922 982 09 38  
стратегическоеутп.рф  
1utp@1utp.ru







обладатель  
национальной премии  
«Серебряный Лучник»



входит в ТОП-100 лучших  
директоров по маркетингу  
Национальной премии  
бизнес-коммуникаций 2019

CISSA член Ассоциации спикеров СНГ



**Алексей  
Обжерин**

эксперт по выходу из жёсткой конкуренции  
предприниматель с 25-летним стажем

**...Не устраивает отдача от затрат на маркетинг?**

Доказано практикой – обеспечиваем:

- **быстрый** рост продаж до 20-84%
- накопительный **долгосрочный** рост прибыли

с помощью продающей рекламы по формуле AIDA  
и **глубинного** стратегического УТП

Получите **ценные идеи**  
уже на первой встрече!



группа стратегического маркетинга для среднего бизнеса России

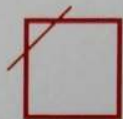


+7 922 982 09 38  
стратегическоеутп.рф  
1utp@1utp.ru





обладатель  
национальной премии  
«Серебряный Лучник»



входит в ТОП-100 лучших  
директоров по маркетингу  
Национальной премии  
бизнес-коммуникаций 2019

CISSA член Ассоциации спикеров СНГ



Алексей  
Обжерин

эксперт по выходу из жёсткой конкуренции  
предприниматель с 25-летним стажем

**...Не устраивает отдача от затрат на маркетинг?**

Доказано практикой – обеспечиваем:

- **быстрый** рост продаж до 20-84%
- **накопительный долгосрочный** рост прибыли

с помощью продающей рекламы по формуле AIDA  
и **глубинного** стратегического УТП

Получите **ценные идеи**  
уже на первой встрече!



группа стратегического маркетинга для среднего бизнеса России

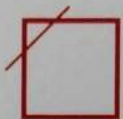
+7 922 982 09 38  
стратегическоеутп.рф  
1utp@1utp.ru



**Буду рад рекомендациям!**



обладатель  
национальной премии  
«Серебряный Лучник»



входит в ТОП-100 лучших  
директоров по маркетингу  
Национальной премии  
бизнес-коммуникаций 2019

CISSA член Ассоциации спикеров СНГ



Алексей  
Обжерин

эксперт по выходу из жёсткой конкуренции  
предприниматель с 25-летним стажем

Мой Фейсбук



...Не устраивает отдача от затрат на маркетинг?

Доказано практикой – обеспечиваем:

- **быстрый** рост продаж до 20-84%
- **накопительный долгосрочный** рост прибыли

с помощью продающей рекламы по формуле AIDA  
и **глубинного** стратегического УТП

Получите **ценные идеи**  
уже на первой встрече!



группа стратегического маркетинга для среднего бизнеса России

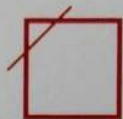
+7 922 982 09 38  
стратегическоеутп.рф  
1utp@1utp.ru



Буду рад рекомендациям!



обладатель  
национальной премии  
«Серебряный Лучник»



входит в ТОП-100 лучших  
директоров по маркетингу  
Национальной премии  
бизнес-коммуникаций 2019

CISSA член Ассоциации спикеров СНГ



**Алексей  
Обжерин**

эксперт по выходу из жёсткой конкуренции  
предприниматель с 25-летним стажем

Мой Фейсбук



ВКонтакте



**...Не устраивает отдача от затрат на маркетинг?**

Доказано практикой – обеспечиваем:

- **быстрый** рост продаж до 20-84%
- накопительный **долгосрочный** рост прибыли

с помощью продающей рекламы по формуле AIDA  
и **глубинного** стратегического УТП

Получите **ценные идеи**  
уже на первой встрече!



группа стратегического маркетинга для среднего бизнеса России

+7 922 982 09 38  
стратегическоеутп.рф  
1utp@1utp.ru

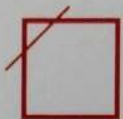


**Буду рад рекомендациям!**





обладатель  
национальной премии  
«Серебряный Лучник»



входит в ТОП-100 лучших  
директоров по маркетингу  
Национальной премии  
бизнес-коммуникаций 2019

CISSA член Ассоциации спикеров СНГ



**Алексей  
Обжерин**

эксперт по выходу из жёсткой конкуренции  
предприниматель с 25-летним стажем

**...Не устраивает отдача от затрат на маркетинг?**

Доказано практикой – обеспечиваем:

- **быстрый** рост продаж до 20-84%
- **накопительный долгосрочный** рост прибыли

с помощью продающей рекламы по формуле AIDA  
и **глубинного** стратегического УТП

Получите **ценные идеи**  
уже на первой встрече!



группа стратегического маркетинга для среднего бизнеса России

+7 922 982 09 38  
стратегическоеутп.рф  
1utp@1utp.ru



Мой Фейсбук



ВКонтакте



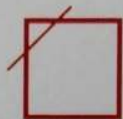
Мой Ютуб



**Буду рад рекомендациям!**



обладатель  
национальной премии  
«Серебряный Лучник»



входит в ТОП-100 лучших  
директоров по маркетингу  
Национальной премии  
бизнес-коммуникаций 2019

CISSA член Ассоциации спикеров СНГ



Алексей  
Обжерин

эксперт по выходу из жёсткой конкуренции  
предприниматель с 25-летним стажем

...Не устраивает отдача от затрат на маркетинг?

Доказано практикой – обеспечиваем:

- **быстрый** рост продаж до 20-84%
- накопительный **долгосрочный** рост прибыли

с помощью продающей рекламы по формуле AIDA  
и **глубинного** стратегического УТП

Получите **ценные идеи**  
уже на первой встрече!



группа стратегического маркетинга для среднего бизнеса России

+7 922 982 09 38  
стратегическоеутп.рф  
1utp@1utp.ru



Мой Фейсбук



ВКонтакте



Мой Ютуб



Мой сайт  
стратегическоеутп.рф



Буду рад рекомендациям!

Опережайте конкурентов,  
друзья!