

**КЛІЄНТИ
НА ВСЕ ЖИТТЯ**

**КАРЛ СЬЮЕЛЛ
і Пол Браун**

КЛІЄНТИ НА ВСЕ ЖИТТЯ

як перетворити разового покупця
на постійного клієнта

З англійської переклала
Мар'яна Пирч

Львів
Видавництво Старого Лева
2025

УДК 658.1(0.062)
С 98

All rights reserved including the right of reproduction
in whole or in part in any form.
This edition published by arrangement with Currency, an imprint
of the Crown Publishing Group, a division of Penguin Random House LLC

Карл Сьюелл і Пол Браун

С 98 Клієнти на все життя. Як перетворити разового покупця на постійного клієнта [Текст] : Карл Сьюелл і Пол Браун ; переклад з англ. Мар'яни Пирч. — Львів : Видавництво Старого Лева, 2025. — 272 с.

ISBN 978-966-448-440-1

Якщо ви ніколи не запитуєте своїх клієнтів, чого ще вони бажають, то як ви збираєтеся їм це дати? Ця одна з десяти заповідей обслуговування клієнтів від Карла Сьюелла роками допомагали йому вдосконалити стандарти для дилерського автомобільного сервісу і помножити величезні статки. У своїй книжці він дає провокаційні поради для лідерів — від тонкощів вибору тону та реалізації свого бачення до етики й святкування успіхів колег. Ці історії справді обнадійливі й демонструють, які можливості та вигоди приносить бездоганне обслуговування клієнтів.

У світі, де якісний сервіс — вимога клієнтів, треба вчитися, дивувати і робити більше, ніж обіцяли. Тож ця книжка — повноцінна теорія управління та обслуговування клієнтів, і зацікавить усіх, хто працює в бізнесі.

УДК 658.1(0.062)

© Карл Сьюелл і Пол Браун, текст, 2002
© Мар'яна Пирч, переклад, 2025
© Орест Підлісецький,
дизайн обкладинки, 2025
© Видавництво Старого Лева,
українське видання, 2025

ISBN 978-966-448-440-1 (укр.)
ISBN 978-0-385-50445-4 (англ.)

Усі права застережено

*Хоча цілком зрозуміло, що все це для
Пеггі, Жаклін і Карла, цю книгу присвя-
чую Еріку Джонсону, Стенлі Маркусу,
Бобу Муру, Джону Сьюеллу та моєму
батькові. Ці чоловіки були моїми вчи-
телями, друзями та взірцями для на-
слідування. Вони всі відійшли у вічність,
після того, як ця книга вперше побачи-
ла світ. Моє життя стало набагато
кращим завдяки часу, який вони мені
присвятили, і я вдячний їм за все, чим
вони зі мною поділилися.*

*Присвячено теж Шеннон Рейчел Пек
Браун, бо тепер її черга.*

ЗМІСТ

Що нового?	13
Передмова Тома Пітерса	17
Десять заповідей обслуговування клієнтів	21
Усе залежить від того, наскільки хорошими ви хочете бути	23

Частина 1. Запитайте клієнтів, чого вони хочуть... і дайте їм це

Розділ 1.	Споживач розкаже, як забезпечити хороший сервіс	31
Розділ 2.	Якщо клієнт запитує, завжди відповідайте «так»	42
Розділ 3.	Немає такого поняття, як позаробочий час	45
Розділ 4.	Перевершуйте очікування	48

Частина 2. Як забезпечувати якісний сервіс. Завжди

Розділ 5.	Системи, а не усмішки	53
Розділ 6.	Звільніть інспекторів з якості	58

Розділ 7.	Скоротіть менеджерів із роботи з клієнтами	62
Розділ 8.	Робіть якісно з першого разу	65
Розділ 9.	Коли трапилася халепа	72
Розділ 10.	Мета — отримання прибутку, або Що лежить в основі рішення клієнта про купівлю?	77
Розділ 11.	Мати те, що потрібне клієнтам	81
Розділ 12.	Досить добре не буває ніколи	86

Частина 3. Як дбати про клієнтів. І працівників

Розділ 13.	Питання: хто важливіший — клієнт чи працівник? Відповідь: обидва	95
Розділ 14.	Клієнт не завжди має рацію	99
Розділ 15.	Усі клієнти не можуть бути вашими	105
Розділ 16.	Як навчити клієнтів отримувати найкращий сервіс?	109
Розділ 17.	Програми лояльності для постійних клієнтів	113
Розділ 18.	Знайдіть найкращих працівників	117
Розділ 19.	Розвиток суперзірок сервісу	126

Частина 4. Як дізнатися, чи ви добре працюєте

Розділ 20.	Облік — це не тільки про гроші	135
------------	--------------------------------	-----

Частина 5. Скільки платити працівникам, щоб вони забезпечували якісний сервіс?

Розділ 21.	Більше заплатите — більше заощадите	153
Розділ 22.	Партнерська винагорода	159

Частина 6. Лідерство — це особистий приклад

Розділ 23.	Ви не можете прикидатися	167
------------	--------------------------	-----

Частина 7. Кожне враження важливе

Розділ 24.	Продаж має бути театром	175
Розділ 25.	Якісний час	181
Розділ 26.	Мама мала рацію: манери справді важливі	184
Розділ 27.	Якщо вони так дбають про туалети, то як подбають про мене?	187
Розділ 28.	Коли востаннє ви думали про вивіски (якщо взагалі думали)?	190

Розділ 29. Якщо керівник шахрай, не сподівайтесь, що працівники будуть чесними	193
--	-----

Розділ 30. Єдиний дрес-код, який може знадобитися	195
--	-----

Частина 8. Продукт, який легко продавати

Розділ 31. Починайте з малого	199
-------------------------------	-----

Розділ 32. Ви не можете надавати хороші послуги, якщо продаєте поганий продукт	204
--	-----

Частина 9. Запозичуйте, запозичуйте, запозичуйте

Розділ 33. Для чого винаходити велосипед? Просто вдоскональте його	213
---	-----

Розділ 34. Тривалість циклу	220
-----------------------------	-----

Розділ 35. «Речі, яких ви не знаєте, — це історія, яку ви не читали»	226
---	-----

Частина 10. Ви — це повідомлення

Розділ 36. Промовляйте спокійно, але...	233
---	-----

Розділ 37. Промоакції: вологі футболки чи симфонія?	237
--	-----

Частина 11. Поверніть їх живими

Розділ 38. Клієнт на 517 тисяч доларів	243
--	-----

Розділ 39. Як отримати прощення ваших провин	246
--	-----

Розділ 40. Такий підхід до роботи справді працює	248
---	-----

Розділ 41. Усе це ламаного гроша не варте, якщо ви не отримуєте прибутку	252
---	-----

Післямова Стенлі Маркуса	254
--------------------------	-----

Подяки	256
--------	-----

Про авторів	264
-------------	-----