



business » speech »

« Помочь нельзя слить:
клиенто-
ориентированность в
эпоху пандемии »

Федор Васильев

Кто отдыхал в России в этом году?



90%

Что БЕСИТ в отдыхе в России?

1

ЦЕНЫ

2

«ТАК СЕБЕ»
СЕРВИС

3

ОТСУТСТВИЕ МЕР
БЕЗОПАСНОСТИ

Что БЕСИТ в отдыхе в России?

1

ЦЕНЫ

2

«ТАК СЕБЕ»

СЕРВИС

- Грубые сотрудники
- Плохие номера (грязно, сломанная мебель, нет кондиционеров)
- Грязные пляжи
- Непонятные требования от хозяев квартир
- Долго ждать, нехватка персонала

3

ОТСУТСТВИЕ МЕР
БЕЗОПАСНОСТИ

ОЖИДАЛ ОДНО, А ПОЛУЧИЛ ДРУГОЕ



business speech
science research

КЛЮЧЕВОЙ ВОПРОС:

Что конкретно компании
делали, чтобы выжить в
пандемию?

ДИСКЛЕЙМЕР

Урок №1



Четкое
понимание
своей
МИССИИ И
ценностей



Урок №2

« Качество коммуникации с клиентом – это



Максим Завгородний,
директор Операционно-
технологического
департамента



НСПК

Ключевые моменты

1

Личный пример

2

Никакого лицемерия

3

Понимание ответственности

4

Необходимо давать шанс

Урок №3

« Действуй! »



Максим Сурков,
бессменный директор
независимого
книжного магазина
«Циолковский»



Как бы Вы сформулировали урок от Марии?

Урок №4

« Человеческий
контакт –
критически
важен »



Мария Топольская,
основатель агентства
по продвижению luxury-
отелей Top Signature

TOP
SIGNATURE

Урок №5

« Честность в бизнесе – залог успеха »



Максим Лисовский, один из основателей Школы, педагог по технике речи



Честность в бизнесе

Честность с:

1

Собой

2

Коллегами

3

Партнерами

4

Клиентами

Резюме

- 1** Четкое понимание своей миссии и ценностей
- 2** Качество коммуникации с клиентом – это топ-приоритет
- 3** Действуй!
- 4** Человеческий контакт – критически важен

Что здесь общего?

**ЭТО ВСЕ
ДЕЛАЕТСЯ
ЗАРАНЕЕ!**

Спасибо за внимание!



<https://business-speech.ru>



businessspeech



8 985 768 40 51



<https://www.facebook.com/vasilyev.fedor>



business » speech »

тренинги и консалтинг
для успешной коммуникации