

СПАСАТЕЛИ АТЛАНТИКИ



Info:



**ИВАН
МЕРКУЛОВ**

► управляющий сетью бассейнов «Атлантика», г. Санкт - Петербург, www.бассейны-атлантика.рф

Сервисную стратегию спортивно-оздоровительного плавательного комплекса «Атлантика», которую многие в Санкт-Петербурге считают успешной, начали разрабатывать за полтора года до открытия бассейнов.

.....

Стандарт работы с клиентом в деталях утверждался собственниками, и теперь все новые сотрудники в обязательном порядке знакомятся с ним.

.....

Из каких компонентов состоит стратегия клиентского сервиса, рассказывает Иван Меркулов, управляющий сетью бассейнов «Атлантика».

1

"СЕРВИСНЫЙ" КОМПОНЕНТ

*внутренний мир каждого человека,
который напрямую работает с клиентами*

То, как именно сотрудник будет взаимодействовать с внешним миром, зависит в первую очередь от него самого, его личностных качеств и ценностей. Большую роль играют не только профессиональный опыт, но и воспитание, данное человеку родителями, и социальное окружение, в котором он вырос. Поэтому, подбирая сотрудников, следует обращать особое внимание на человеческие качества

кандидатов и их жизненный опыт.

Мы в ходе личной беседы стараемся узнать, чем человек живет, дышит, чем увлекается, в какой среде он воспитывался, какие цели ставит себе, чем хотел бы заниматься в жизни. Мне всегда интересно, что нравилось и что не устраивало кандидата на предыдущем месте работы. По результатам тестирования и собеседования можно пред-

положить, будет кандидат настроен на отличный сервис или нет.

К сожалению, по-настоящему сервисных людей пока еще мало. Видимо, это связано с тем, что отличное сервисное обслуживание как явление в нашей стране появилось недавно. Несмотря на то, что оно пропагандируется все чаще, высококлассный сервис как мышление и образ жизни еще слишком молод.

2

"СЕРВИСНЫЙ" КОМПОНЕНТ

*компетенция,
профессиональные знания и опыт*

Список специалистов в «Атлантике» большой: тренеры по плаванию, инструкторы фитнес-центра, медсестры по физиотерапии, спасатели, инженеры по эксплуатации, химики-лаборанты и другие. Компания старается быть предпочтительным работодателем, предоставляя более интересные условия труда, чем наши коллеги. Такой подход позволяет нам привлекать и удерживать наиболее компетентный и заинтересованный в качественном обслуживании персонал.

На бортике спортивного бассейна всегда дежурит команда профессиональных спасателей. Это наш стандарт, который не использует ни один бассейн или фитнес-клуб с бассейном в Санкт-Петербурге. Безопасность посетителей – это одна из сервисных составляющих. Тренеры по плаванию освобождены от дежурств на бортике, что позволяет им заниматься непосредственно выполнением профильных задач. Спасатели же не только обеспечивают безопасность посетите-

лей на воде, но и помогают, например, представителям старшего поколения зайти и выйти из бассейна, инструктируют, помогают надевать пояса для плавания, оказывают необходимое внимание посетителям.

Был один случай, когда пожилая дама забыла одеть после душа купальник и вышла в бассейн. Спасла женщину от возможного смущения моментальная реакция нашего спасателя.



"СЕРВИСНЫЙ" КОМПОНЕНТ

отношение к сотруднику

Для того чтобы персонал проявлял доброжелательность к посетителям, надо относиться к своим работникам, как к клиентам, – с таким же уважением и вниманием. Линейным руководителям необходимо тесно взаимодействовать со своими сотрудниками.

Конечно, при выборе персонала

всегда есть риск ошибиться. Даже если новичок не справляется с возложенными на него обязанностями, для начала все же следует предложить помощь. И даже в случае, если трудности являются неразрешимыми, не стоит спешить с увольнением, можно перевести человека на другую, более подходящую долж-

ность. В случае, если у сотрудника что-то не ладится в отношениях с близкими или коллегами, мы всегда стараемся понять причину и помочь ему.

Давайте второй шанс сотрудникам, особенно в нестабильных условиях рынка труда.



"СЕРВИСНЫЙ" КОМПОНЕНТ

формирование у «контактного» персонала настроя на эффективное взаимодействие с посетителями и конструктивной позиции в разрешении конфликтных ситуаций

Необходимо постоянно укреплять у сотрудников понимание того, что отличное обслуживание – это их наиважнейшая задача.

Мы, к примеру, используем такие мероприятия как наставничество и еженедельные планерки для обсуждения отзывов посетителей комплексов о качестве сервиса. Предлагаем нашим специалистам осуществлять визиты к конкурентам в роли потенциальных клиентов. Затем они делятся впечатления-

ми, идеями по повышению качества работы в наших комплексах. Конечно, непросто сразу привить всем сотрудникам девиз «Клиент всегда прав». Лучше всего это достигается собственным примером и как раз посещением конкурентов.

Важно также накапливать и передавать сервисные знания новым сотрудникам, доводить в понятной форме до них смысл и необходимость соблюдения внутренних требований к качеству обслуживания посетителей.

Каждый наш новый сотрудник, пришедший в компанию на «контактную» должность, первые две недели обучается и проходит тестирование. Он должен четко усвоить правила предоставления посетителям зеркала воды для плавания и оздоровительных процедур. Также от персонала требуется знание особенностей дополнительных сервисных продуктов: фитнес-услуг, доставки детей в бассейны автобусами компании, услуг салона красоты, кафе здорового питания, обучения инструкторов.

Большая часть наших клиентов – люди старшего возраста. К таким клиентам требуется особый подход, который выражается в подчеркнуто вежливом обращении. Продажи услуг для данной целевой группы должны носить консультационный характер, ни в коем случае не следует использовать агрессивные продажи.

Наши сотрудники умеют формировать положительные ощущения и снимать отрицательные эмоции у посетителей.

Опасения женщин по поводу того, как они будут выглядеть в купальнике, обычно нейтрализуются легко. Наши менеджеры объясняют, что вода скрывает любые недостатки. К

тому же, в нашем магазине спортивных товаров имеются в продаже закрытые купальники различных расцветок, которые помогут женщине чувствовать себя комфортно до того момента, когда оздоровительное действие плавания или занятий аквааэробикой преподнесут ей положительный эффект для ее тела и самочувствия.



■ "СЕРВИСНЫЙ" КОМПОНЕНТ ■

«контактный» персонал должен обладать более широким видением, выходящим за границы зоны рецепции или отдела продаж

Какое количество шкафчиков для переодевания, фенов и крючков имеется в каждой раздевалке, какая система очистки воды применяется в бассейнах, вплоть до того какой песок используется в фильтрах – вот неполный перечень того, что входит в список необходимых знаний для наших сотрудников.

Посетителю и потенциальному клиенту легче принять решение воспользоваться нашими услугами, если он знает выгодные отличительные особенности предоставляемого сервиса. «Контактный» персонал «Атлантики» обладает информацией о рынке плавательных услуг, смежных с ним рынках, об основных конкурентах и наших преимуществах. Мы вместе обсуждаем тенденции развития, новые аква- и фитнес продукты, новое оборудование.

Так как в наших бассейнах созданы

все условия для комфортабельного отдыха и занятий спортом, нам только остается поддержать наших клиентов в их стремлении к здоровому образу жизни улыбкой, добрым словом, дельным советом и помощью по необходимости.

Отрицательные эмоции по вине персонала всегда сопровождаются нашими извинениями и предложениями в качестве компенсации воспользоваться бесплатно услугами или получить скидку. Зачастую мне приходится общаться с клиентами лично или посредством формы обратной связи, размещенной на нашем сайте. Обычно этого хватает, чтобы посетитель почувствовал, что его просьба или жалоба не останутся неудовлетворенными и проблема решается.

У нас поначалу были недовольства, связанные, например, с необходи-

мостью носить шапочки для плавания. Особенно были недовольны мужчины с бритой наголо головой. Для них мы сделали исключение, а объясняли остальным посетителям, почему некоторые мужчины не надевают шапочки, опять же наши спасатели.

Если вы сами поверите в идею высококлассного сервиса и станете буквально одержимы ею, то сможете создать нечто особенное, даже путем череды ошибок и неудач. Обращайте особое внимание на ваш будущий персонал, сформируйте требования и принципы, по которому будете его подбирать и никогда от них не отступайте. Относитесь к себе самокритично, но не корите себя и сотрудников за возможные огрехи в обслуживании, это зоны роста, просто работайте с ними. Стройная система обслуживания клиентов возможна, в этом я твердо уверен. 📌