



### Info:



**ДАРЬЯ  
КУЗНЕЦОВА**

- ▶ бизнес-тренер по сервису и продажам,
- ▶ специалист по разработке стандартов и речевых модулей компании «ServiceUp.TK».

<http://service-up.ru/>

**К**лиентоориентированность практикую более 5 лет, а в йоге относительно новичок. Моим занятиям всего 2,5 года – таким осознанным, с освоением не только асан, но и философии. В процессе изучения йоги замечаю очень много пересечений с профессиональной деятельностью. И этими наблюдениями хочу поделиться с вами.

Йога – единение четырех составляющих: тела, ума, сознания и духа. Занятия йогой помогают гармонично соединить все эти элементы, достичь внутреннего баланса. Клиентоориентированность тоже состоит из не-

скольких компонентов: профессионализма, опыта, желания помочь и любви к своему делу, людям. И если эти элементы не взаимодействуют друг с другом, не развивают друг друга, то мы получим приемлемый («терпимый») сервис, но не более того.

В йоге необходима ежедневная практика. Не только для мышечного развития, но для того, чтобы дисциплинировать наш ум. Есть асаны, которые позволяют целенаправленно проработать суставы, мышцы, смещения, связанные с травмами или неправильным положением во время сна, работы.



У многих в организации есть свой набор клиентоориентированных стандартов (асан, как в йоге). С их помощью каждый сотрудник ежедневно «прорабатывает» свои умения и навыки, совершенствует свою личную практику взаимоотношений с клиентами. И в результате находит гармонию в своей работе, столь желаемую и ценную для многих. Так что каждый этап освоения корпоративных правил и норм коммуникации – это шаг к развитию своих профессиональных и личностных качеств.

Знаю организации, где утром, перед началом рабочего дня, проводят оперативки клиентоориентированности. Смысл зарядки заключается в том, чтобы за 15 минут до открытия проиграть несколько сценочек, возможных ситуаций с клиентами, а заодно поделиться опытом с коллегами и поднять настроение перед началом рабочего дня.

Йога позволяет нам побороть свои страхи. Индийские йоги, которые спят на углях, левитируют, завязываются в узлы, – о чем мы думаем при виде подобных трюков? Первая мысль: «Я бы так не смог». При этом далеко не каждый из нас признается сам себе, что страшно начинать. А бывает и того хуже – лень. Чаще всего мы найдем 1000+1 отговорку, которые позволяют в очередной раз отложить «старт». Как быть?

А надо-то сделать маленький шаг, чтобы изменения «пошли», движение вперед началось. Так же, как и наш организм, компания «живая», каждый отдел – это своеобразный внутренний орган, сустав, мышца. Когда они работают в согласии, организация здорова и развивается.

Рекомендую начинать не со стандартов, собраний и лишений премий, а с вдохновения сотрудников. В моей профессиональной практи-

ке мне очень везло с руководителями, они все отличались и смелостью, и азартом, и любовью к своему делу. Если вы видите, как искренне горят глаза руководителя, когда он говорит о клиентах и сотрудниках, то уже вряд ли вам захочется сказать покупателю: «Я ничем не могу вам помочь...», а своему коллеге: «Это твои проблемы...».

Чтобы выстроить гармоничное взаимодействие подразделений в компании, необходимо включить в ежедневную работу каждого сотрудника «осмысленность». Речь идет о понимании, что каждое действие, которое мы совершаем сегодня, влияет на наш личный завтрашний результат и достижения организации в целом.

Чтобы начать, нужна смелость! Не бойтесь сделать первый шаг. Если вы решили внедрить в своей организации клиентоориентированность, действуйте!



**Чтобы сформировать клиентоориентированную позицию у сотрудников, необязательно всех отправлять на курсы йоги. Есть несколько внутренних установок, которые могут быть полезны:**

**1.**

**Ищите единомышленников**, тех, кто разделяет ваши взгляды и также увлечен идеей о том, что отношение к клиенту должно быть особенным и именно это направление будет самым перспективным для развития компании.

**2.**

**Не забывайте общаться со своими конечными потребителями**, они точно знают, что им нужно, поэтому обратная связь от них всегда даст нужные факты для подтверждения жизнеспособности идеи сервиса.

**3.**

**Ежедневно практикуйте клиентоориентированность**, чтобы вы и ваши сотрудники были в форме и совершенствовали свои навыки. Выберите оптимальный и разнообразный набор «упражнений», это могут быть мастер-классы, обмен опытом или мозговые штурмы.

**4.**

**Будьте терпеливы.** Только дисциплинированно и системно выполняя «практику», вы сможете совершенствовать свой сервис. Ежедневные, пусть и небольшие шаги смогут дать результат.