

# ПЕРСОНАЛЬНЫЙ УСПЕХ



## МОДУЛЬ 20

### Интегрирующий принцип успеха



## ВВЕДЕНИЕ

### МОДУЛЬ 20

## Интегрирующий принцип успеха

Все ваши действия и ваше поведение на работе и дома определяются одним единственным принципом. Он называется «обслуживание».

Каждый зарабатывает на жизнь, предоставляя те или иные услуги другим людям. Самые эффективные работники – также успешнее всех на работе и дома.

Ваша задача, как на работе, так и в личной жизни «встроиться» в жизни и занятия других людей таким образом, чтобы вносить ценный вклад. Ваша задача - улучшать и обогащать жизни людей. Тогда ваша жизнь тоже будет улучшаться и обогащаться.

Самый большой источник длительного удовлетворения и глубокого счастья в жизни заключается в осознании того, что вы приносите реальное, положительное улучшение в жизнь других людей.

В этой сессии вы узнаете основные концепции обслуживания и о том, как «интегрировать» эти идеи во все ваши виды деятельности.

“Ищите тех, кто  
думает и чувствует  
то же, что и вы о  
по самым важным  
вопросам в жизни”.

## ИНТЕГРИРУЮЩИЙ ПРИНЦИП УСПЕХА

1. Интегрирующий принцип – это очень простой принцип, соединяющий все воедино.
  - а. Как называется ваша должность? На самом деле вы – \_\_\_\_\_!
  - б. Назовите вашу ключевую функцию (ответственность).  
Это – \_\_\_\_\_ клиентов!
  
2. Кто такой «покупатель»?
  - а. Это некто, зависящий от вас в чем-либо.
  - б. Покупатель – это некто, от кого \_\_\_\_\_ ваш успех и счастье на работе и дома.
  - в. Почти все люди вокруг вас – в некотором роде ваши \_\_\_\_\_.
  
3. Существует четыре уровня удовлетворенности покупателя.
  1. Покупатель \_\_\_\_\_.
  2. Ожидания покупателя \_\_\_\_\_.
  - Кто устанавливает уровень удовлетворенности покупателя, необходимый вам для выживания в бизнесе? Ваши \_\_\_\_\_!
  3. Третий уровень – \_\_\_\_\_ покупателя.
  4. Четвертый уровень – \_\_\_\_\_ покупателя.

Восхищение покупателя необходимо для доминирования на рынке.

а. Это позволит использовать цены выше \_\_\_\_\_.

б. Что нужно вашему покупателю для удовлетворения?

в. «Ваш успех в жизни всегда будет пропорционален тому, что вы делаете после того, как сделали все \_\_\_\_\_».

5. Кто в деловом мире является вашим главным покупателем? Это – ваш \_\_\_\_\_.

Удовлетворение \_\_\_\_\_ просто необходимо для успеха и прогресса на работе и в карьере.

б. Что нужно вашему начальнику для \_\_\_\_\_?

в. \_\_\_\_\_ все, что, по-вашему, вы должны делать в своей должности и покажите этот список своему начальнику.

г. Ваши лучшие времена в карьере наступят, когда вы с начальником четко проясните ваши \_\_\_\_\_.

6. В сфере товаров народного потребления качество определяется, как комбинация товара или услуги и способа доставки и обслуживания.

7. Что вашим коллегам требуется от вас, чтобы \_\_\_\_\_ выполнять свою работу?

а. Всегда старайтесь \_\_\_\_\_ другим, не ожидая ничего взамен.

б. Самые влиятельные и успешные люди любой компании – это те, кто \_\_\_\_\_ большее количество услуг другим.

в. Секрет силы и влияния – это \_\_\_\_\_.

8. Ваш \_\_\_\_\_ – это ваши покупатели, потому что ваш результат – это результат вашей команды.

а. Все лучшие топ-менеджеры и лидеры прекрасно заботятся о \_\_\_\_\_.

б. Что нужно сотрудникам, чтобы хорошо выполнять свою работу?

9. Что объединяет лучших начальников?

а. Они имеют четкие \_\_\_\_\_ о работе и планируемых результатах.

б. Больше всего деморализует работа с неясными \_\_\_\_\_.

в. Второе качество хороших начальников и лидеров – высокие уровни \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.

г. Какова оптимальная стратегия? \_\_\_\_\_ персонал, чем вы могли бы им помочь для облегчения их работы – и сделайте это.

10. Ваши клиенты необходимы вам для выживания и роста компании.

а. Все \_\_\_\_\_ приходят извне.

б. Кто такой \_\_\_\_\_ покупатель? Это некто, могущий принести или не принести доход для вашей компании.

в. Каждый, кто может принести доход – ваш покупатель.

11. Есть два способа оценки удовлетворенности, восторга и восхищения покупателей.

а. \_\_\_\_\_ продажа – основывается на удержании покупателя.

б. Все лучшие магазины, лучшие компании так хорошо \_\_\_\_\_ клиентов, что те возвращаются к ним снова.

в. Второй способ высокой оценки, когда \_\_\_\_\_ за вас!

г. 84% всех продаж в мире осуществляются посредством \_\_\_\_\_.

д. Каждый раз, когда покупатель общается с вами или кем-либо из вашей компании, наступает «\_\_\_\_\_».

12. Интегрирующий принцип: мы все занимаемся обслуживанием друг друга.

• Все имеет значение.

13. Всегда спрашивайте себя, что сегодня можно сделать для увеличения \_\_\_\_\_ вашего обслуживания?

Ответьте на следующие вопросы:

1. Какие три моих ежедневных действия нацелены на то, чтобы превзойти ожидания покупателей (потребители моих услуг)?

---

---

---

2. Какие три вещи, которые я делаю или могу делать для того, чтобы покупатели (потребители моих услуг) испытывали восторг и удивление?

---

---

---

3. Каковы три ежедневных действия, которые могут подарить удовлетворение самому главному клиенту – моему начальнику?

---

---

---

4. Найдите три способа помочь другим лучше работать?

---

---

---

5. Вспомните два качества лучших начальников в любой компании?

---

---

---



6. Перечислите самых важных «покупателя», внутри или вне моей компании, которых я должен удовлетворять?

---

---

---

7. Что я могу ежедневно делать для увеличения ценности моего обслуживания покупателей?

---

---

---

ЗАМЕТКИ И ПРИМЕЧАНИЯ

Lined writing area consisting of 23 horizontal lines.