

Покупки с препятствиями

Добро пожаловать, или Какого чёрта вы пришли?



Руслан
Галка

Больше чем восемьдесят лет назад **Илья Ильф** и **Евгений Петров** в своем легендарном произведении «Двенадцать стульев» написали: «Три тысячи человек должны за десять минут войти в цирк через одни-единственные, открытые только в одной своей половине, двери. Остальные десять дверей, специально приспособленных для пропуска больших толп народа — закрыты».

Грустно осознавать, но с тех пор подход к клиенту мало в чем изменился, до сих пор подавляющая часть российского сервиса нацелена на создание искусственных препятствий для покупателей и клиентов. Как правило, если в предприятии сферы торговли или оказания услуг две двери — из них одна будет в большинстве случаев закрыта.

Типичная ситуация: идет человек потратить свои кровно заработанные миллионы миллионов, уверен в себе, уже заранее радуется будущей покупке, подходит к двери, уверенно дергает ее, дверь не поддается, тогда он ее толкает — дверь стоит на месте. Затем человек поднимает глаза и замечает приклеенную скотчем бумажечку с надписью «вход» и стрелкой, указывающей на соседнюю дверь. Человек мысленно чертыхает-

ся и идет к другой двери. Вроде бы инцидент исчерпан, а осадок-то остался. Потенциального клиента заставили чувствовать себя неловко, а этого никто не любит.

В нашем городе привыкли объяснять блокаду входа климатическими условиями: холодной зимой, после — влажной весной, жарким летом, и так круглый год работает только одна дверь. Даже сейчас, когда весна наконец-то пришла в наш

интересами уборщицы и обслуживающего персонала.

Весной я был на торжественном открытии крупного магазина федеральной сети. После напутственной речи всех официальных и уважаемых лиц было весьма забавно наблюдать, как гости магазина строем пошли к двери, а затем такой же организованной шеренгой двинулись к другой, так как на первой красовался свежеепеча-

... как правило, если в предприятии сферы торговли или оказания услуг две двери — из них одна будет в большинстве случаев закрыта ...

город, на перечисление магазинов, торговых центров, гостиниц, кино-театров города Сургута, в которых работает только один вход, можно потратить не один час — так что корень проблемы явно не в климатических условиях. Открою большую тайну: на самом деле, чаще всего это продиктовано личными

таннный лист с надписью «вход» и стрелочкой направо.

Как показать клиенту, что вы действительно его цените? Нет ничего сложного — просто откройте ему двери. ■

Автор
— директор
ООО «Галка Маркетинг»,
— специально
для «НГ-Капитал»