

VIP-обслуживание / новые условия

Ситуация ▶ Менеджер компании, занимавшийся обслуживанием VIP-клиентов, увольняется. Клиенты очень консервативны и могут уйти вслед за менеджером в другую фирму. Чтобы этого не произошло, руководитель компании решает лично поговорить с ними о смене менеджера и попытаться объяснить им, что работать с новым менеджером им будет так же комфортно.

Цель ▶ Убедить клиента в профессионализме нового менеджера.



Место

Просторный кабинет руководителя компании с солидной обстановкой.

Вербальные средства

Тон дружелюбный. Тембр мягкий. Выделенные слова произносятся чуть медленнее остальных, с легкой улыбкой.

Добрый день, уважаемый... <имя, отчество>!

Я хотел бы с вами поговорить об условиях предоставления интересующих вас услуг. Дело в том, что у нас произошли некоторые кадровые изменения, и теперь вы *(легкий кивок, как бы говоря «да»)* **сможете выполнять привычные для вас операции вместе с новым менеджером.**

Конечно же, мы серьезно отнеслись к выбору данной кандидатуры, так как для нас вы, <имя, отчество>, очень **уважаемый** клиент. И чем пристрастней вы отнесетесь к новой кандидатуре, тем легче будет нам с вами найти общий язык. Тем более что мы сотрудничаем с вами уже на протяжении... <цифра> лет.

(С доброй улыбкой.) За это время мы уже успели привыкнуть друг к другу.

Его зовут... <фамилия, имя, отчество>. Это очень сильный специалист.

(Передать заранее подготовленное портфолио.) Вот его портфолио. Он работает у нас уже... <срок> и за это время показал себя как очень успешный работник.

По мнению таких наших VIP-клиентов, как ...<перечисляются клиенты>, он обладает следующими характеристиками... <перечисляются характеристики>.

Чтобы познакомиться с новым менеджером... <имя сотрудника>, я могу пригласить его к нам в кабинет сейчас или чуть позже, когда вам будет это удобно.

...<Имя, отчество клиента>, мы с удовольствием поможем начать **успешное сотрудничество** с... <имя нового менеджера>. Для начала, если позволите, я оставляю вам номер своего телефона, и если возникнут вопросы, я лично готов помочь вам в их разрешении.

(Короткая пауза; говорить в быстром темпе, как бы между прочим.) Если вы спросите о бывшем сотруднике, то лично я затрудняюсь дать точный ответ, куда он ушел.

(Говорить с улыбкой, чуть покачав головой, как бы говоря «нет».) Единственное, что я слышал, что, возможно, он сменил профиль, и теперь его работа связана в большей степени с административной деятельностью. Конечно же, если вы настаиваете, то я охотно поинтересуюсь в отделе кадров. ■

Невербальные средства

Поведение оратора уверенное. Жестикуляция сдержанная. Взгляд доброжелательный.

Внешний вид

Деловой костюм, желательно светлых тонов.

