

Первый шаг к лояльности

Если человек получил качественную услугу по приемлемой цене, то у компании есть все шансы перевести его из разряда довольных клиентов в категорию лояльных.

Люди, решившие искать домашний персонал с помощью специализированного агентства, сразу же сталкиваются с проблемой выбора — рынок данных услуг в крупных городах достаточно развит, агентств, как минимум, десятки, куда обратиться? Хочется и услугу качественную получить, и лишнее не переплатить.

Агентства, со своей стороны, решают не менее сложную задачу: как в условиях конкуренции привлечь клиентов и мотивировать их на максимально длительное сотрудничество?

Нередко компании прибегают к самому наглядному способу привлечь потребителя — предлагают большие скидки. Это работает. Но ровно до тех пор, пока клиент не поймет, что, выигрывая в стоимости услуги, он существенно теряет в качестве. В таких обстоятельствах рассчитывать на то, что человек обратится в это агентство

еще раз и посоветует его своим знакомым, не приходится. Лояльности клиентов компании добиваются в результате вдумчивой, системной работы.

Наиболее привлекательна для потребителя услуга, которая является уникальной, максимально отвечающей его ожиданиям. Поэтому агентства домашнего персонала, которые нацелены не только на привлечение, но и удержание клиентов, долговременное, взаимовыгодное сотрудничество с ними, проводят анализ клиентской базы, постоянно взаимодействуют с этими людьми, выясняя их потребности, выявляя опасения. Индивидуальный подход позволяет в каждом конкретном случае сформировать уникальное предложение, и если клиент доволен результатом, это становится прочной основой для дальнейших действий по наращиванию клиентской лояльности.

Главное, что может предложить агентство домашнего персонала, что-

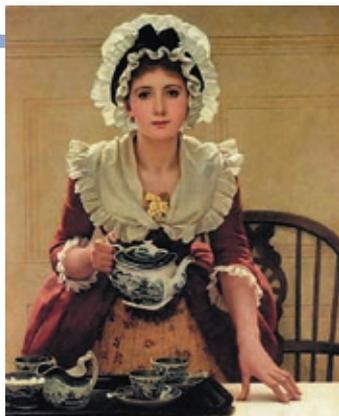
МНЕНИЕ



ЛЮДМИЛА АНДРЕЕВА,
руководитель агентства домашнего персонала

В любом бизнесе лояльные клиенты — ценный ресурс, поэтому компании разрабатывают и реализуют целые программы по формированию клиентской преданности. Эти мероприятия дают результат при условии, что потребителю предлагают товар или услугу высокого качества, а взаимодействие с клиентом комфортно и выгодно для него. Агентства домашнего персонала занимаются весьма деликатным делом, подбирая работников в семью, поэтому нам особенно важно заслужить доверие клиентов, и мы делаем очень многое, чтобы их ожидания оправдались в полной мере. Это хорошая заявка на дальнейшее сотрудничество.

бы получить преданного клиента — это высокое качество услуг и честность. Условия сотрудничества должны быть простыми и понятными, механизм работы агентства прозрачным, сопутствующие услуги действительно полезными — консультации, помощь в урегулировании спорных ситуаций, замена работника. ♦



БОЛЬШОЙ ОПЫТ

Агентство домашнего персонала «Арина» имеет большой опыт в подборе домработниц, нянь, гувернанток, сиделок, семейных поваров, водителей и других специалистов в сфере домашнего сервиса. Наши клиенты довольны работниками, которых предложило агентство «Арина»: все они имеют необходимую профессиональную подготовку, законопослушны, выполняют свои обязанности, не нарушая привычного для семьи распорядка дня. Агентство гарантирует клиентам консультации, помощь в урегулировании спорных ситуаций, предоставляет замены. Работаем качественно и честно. Приходите — убедитесь!

ул. Никитинская, 42 (бизнес-центр «Бик»), офис 807
тел.: 259-60-19, 259-61-60, www.arina-personal.ru

