



# «Деливери»: персональный подход

Ты всегда можешь взять больше, чем ничего  
/Льюис Кэрролл, «Алиса в Стране чудес»/

Мы всегда стремимся к большему, желаем большего. И это правильно, ведь именно это желание развивает нашу жизнь, двигает вперед науку, приводит в итоге к повышению уровня обслуживания и ответственности. Как часто мы сталкиваемся с тем, что хотим к себе или компании другого (хорошего) отношения, повышенного внимания? Часто! А всегда ли удастся добиться желаемого? Сегодня логистическая компания «Деливери» предлагает всем своим клиентам гораздо больше внимания, обслуживания и ответственности. Это стало возможным благодаря тому, что с октября в компании начало работать новое структурное подразделение – отдел обслуживания клиентов. О его целях и принципах работы, о персональном подходе к каждому клиенту нашему корреспонденту рассказал руководителем отдела Вадим САМАРСКИЙ

## – Скажите, Вадим, как возникла идея создания отдела по индивидуальному обслуживанию клиентов?

– Такую идею собственник компании предложил уже давно, но воплотилась в жизнь она только в этом году. Ведь сегодня клиенты уже готовы платить за персональный подход. Именно благодаря их обращениям и был создан наш отдел. Сотрудники крупных, серьезных компаний, как правило, ценят свое время и хотят большего внимания к своим запросам, индивидуального подхода, специальных условий, персонального менеджера, с которым можно обсудить все текущие вопросы сотрудничества. Словом, они хотят более личного отношения к себе, а предложить его могут далеко не все поставщики логистических услуг.

## – С каким количеством клиентов работает сегодня отдел? Ведь он открылся всего месяц назад.

– На сегодняшний день услугами отдела персонального обслуживания пользуются 892 клиента. И каждому из них гарантировано именно то отношение и внимание, на которые он, в принципе, и рассчитывал. А порой и больше. Хотя все наши заказчики и так получают высококачественный сервис и становятся все более требовательными, поэтому удивить их чем-то не так уж просто.

Тем не менее, никто не хочет ощущать себя обезличенной единицей в толпе. Если человек делает заказ, он рассчитывает на то, что ему уделят внимание, выслушают, поймут и постараются помочь прямо сейчас. И при этом ему не придется бегать из кабинета в кабинет – все вопросы можно задать, все проблемы решить, общаясь с одним человеком – персональным менеджером. Именно он и должен стать для клиента тем «добрым волшебником», который готов достать если не звездочку с неба, то машину через час, а груз – прямо сейчас.

## – А как клиенты реагируют на предложение подключить ся к абонентскому пакету? Очевидно, многие предпочли бы получить подобный сервис «просто так»?

– Можно сказать, что наш отдел создали сами клиенты. По крайней мере, те из них, кто ценит свое время и заинтересован в высококачественном комплексном сервисе. Если, например, для заказчика важно, чтобы груз был принят на склад в определенное, причем, как правило, нерабочее время, персональный менеджер не станет рассказывать, как это сложно, сколько людей придется задействовать и т.п. Он спокойно примет заявку, будет курировать ее выполнение и при необходимости сам поможет организовать приемку груза.

Более того, сотрудники нашего отдела, зная реальные потребности «своих» клиентов, зачастую подсказывают им, как можно расширить абонентский пакет, какие дополнительные сервисы в него включить, чтобы наше сотрудничество было еще более удобным и эффективным. В общем, динамика положительная.

## – Но ведь у каждого клиента свои обороты, свои потребности. Сумма абонентского пакета при этом одинакова для всех или как-то меняется?

– Конечно, клиенты разные, и для каждой их категории в зависимости от суммы отправок в месяц мы предлагаем определенный абонентский пакет, который в процессе работы может дополняться новыми услугами.

Компания «Деливери» всегда ориентируется на потребности клиентов. И в отделе персонального обслуживания каждого из них готовы выслушать и пойти ему навстречу. Это и является главной задачей персональных менеджеров. И я лично в любое время жду звонков от клиентов – как настоящих, так и потенциальных – по тел. 067-620-92-20. Обращайтесь!

