



Випадковість?!

Чому за інших рівних
умов клієнт обирає
(не) нас?

Досвід

Досвід

50 000+	розмов і чатів
10 000+	співробітників
1 000+	сценаріїв
150+	компаній
500+	книг

Чому за інших рівних
умов клієнт обирає
(не) нас?

Досвід

Чи існує Бог?

Помилки

Как не ошиба- ться



СИЛА
МАТЕМАТИЧЕСКОГО
МЫШЛЕНИЯ

Джордан
Элленберг



Как не ошиба- ться



СИЛА
МАТЕМАТИЧЕСКОГО
МЫШЛЕНИЯ

Джордан
Элленберг



Чи існує Бог?

Помилки

Ми знаємо дуже багато і
це дозволяє нам будувати
хмарочоси і літаки, які не
падають!

Але ще більше ми не
знаємо.

Зло

Радін

Лібет

Парізі

Стенлі Мілгрем



Як люди
стають
монстрами

Філіп
Зімбардо

**Більшість нездатна
противитись
авторитетам**



Стенлі Мілгрем



Як люди
стають
монстрами

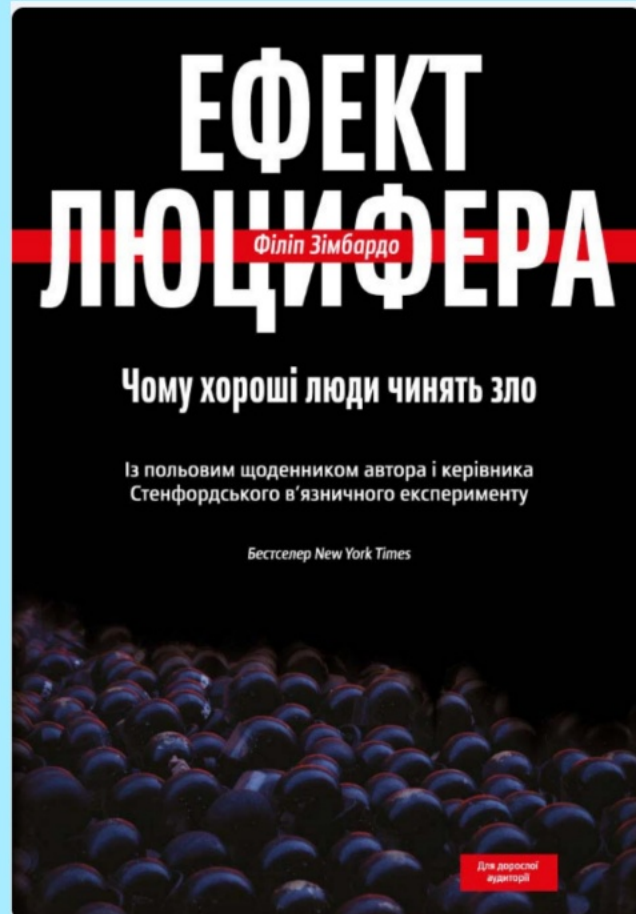
Філіп
Зімбардо

Філіп Зімбардо



Ефект
Люцифера

Стенфордський тюремний експеримент



Філіп Зімбардо



Ефект
Люцифера

Стенлі Мілгрем



Як люди
стають
монстрами

Філіп
Зімбардо

Ми знаємо дуже багато і
це дозволяє нам будувати
хмарочоси і літаки, які не
падають!

Але ще більше ми не
знаємо.

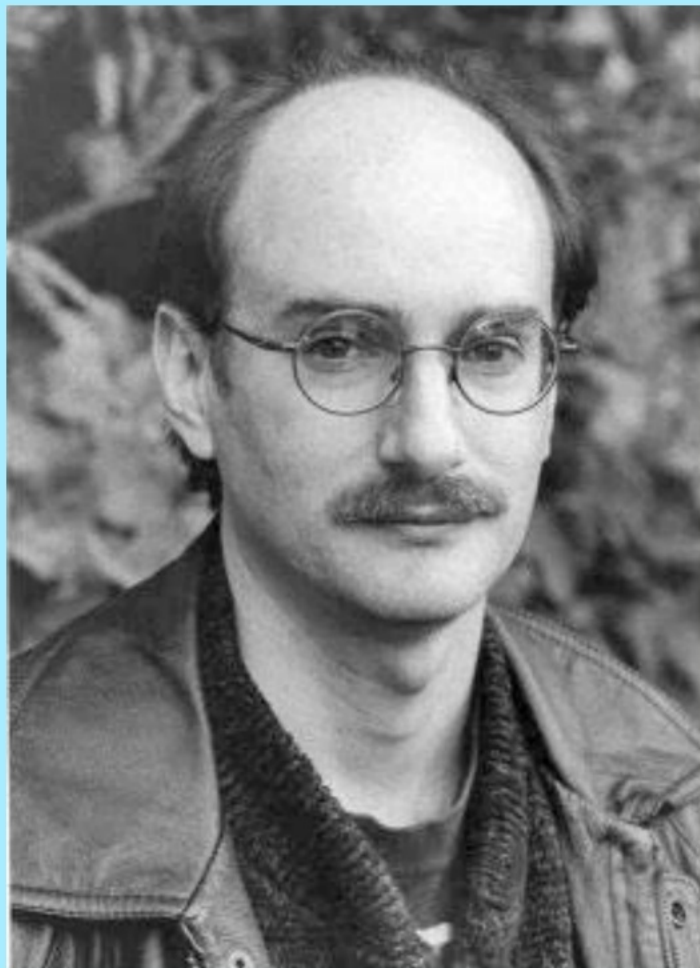
Зло

Радін

Лібет

Парізі

Дін Радін



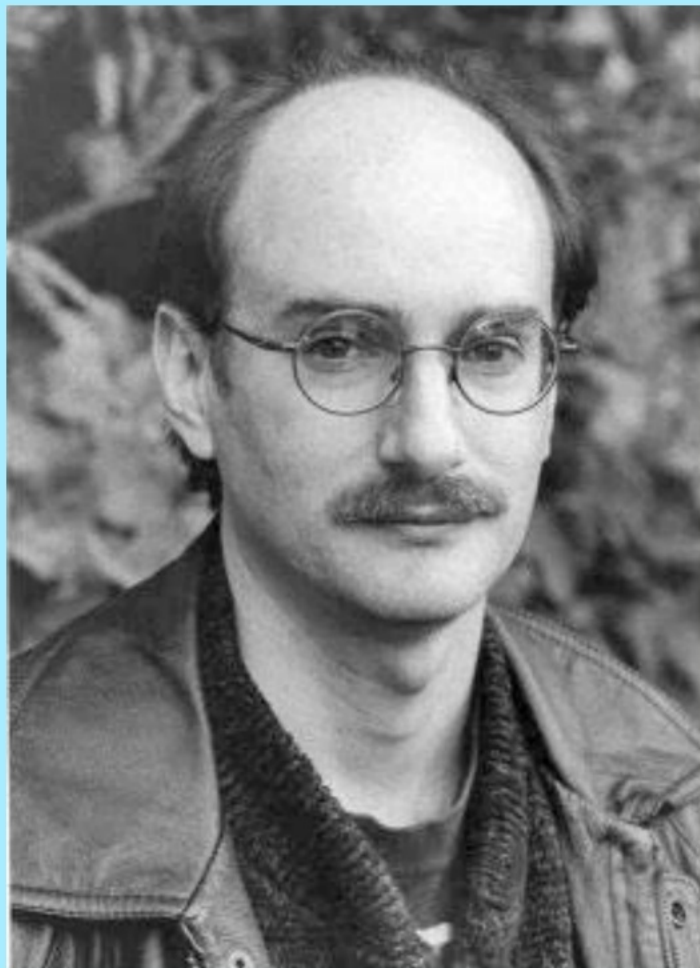
Мораль

Свідомість первинна

«Світ це не механічна іграшка, де смерть елемента (людини) ні на що не впливає, а живий організм, де все взаємопов'язане між собою. На світ впливає думка всякої істоти, яка має самосвідомість. Ось чому в основу нашої культури має бути покладена етика і мораль.»

Це страховка природи на випадок маніпуляцій.

Дін Радін



Мораль

Ми знаємо дуже багато і
це дозволяє нам будувати
хмарочоси і літаки, які не
падають!

Але ще більше ми не
знаємо.

Зло

Радін

Лібет

Парізі

Бенжамін Лібет



**ЭКСПЕРИМЕНТ
ЛИБЕТА (1983)**

Нейробиология

Ми знаємо дуже багато і
це дозволяє нам будувати
хмарочоси і літаки, які не
падають!

Але ще більше ми не
знаємо.

Зло

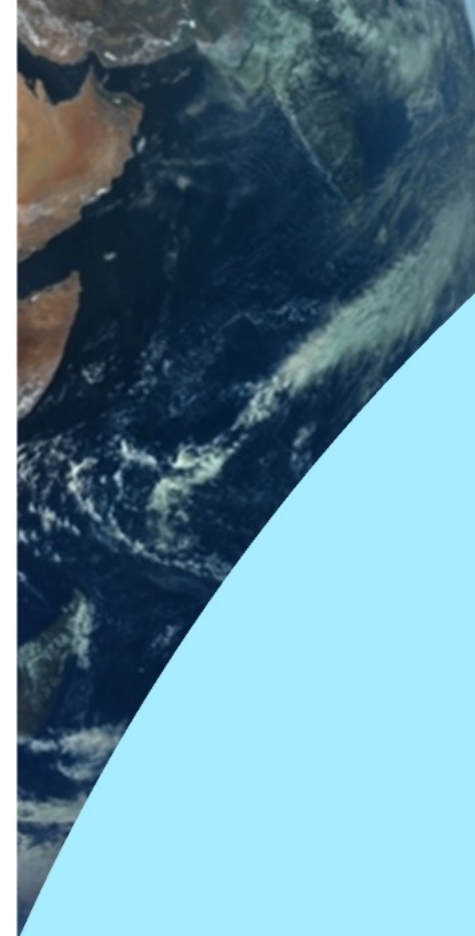
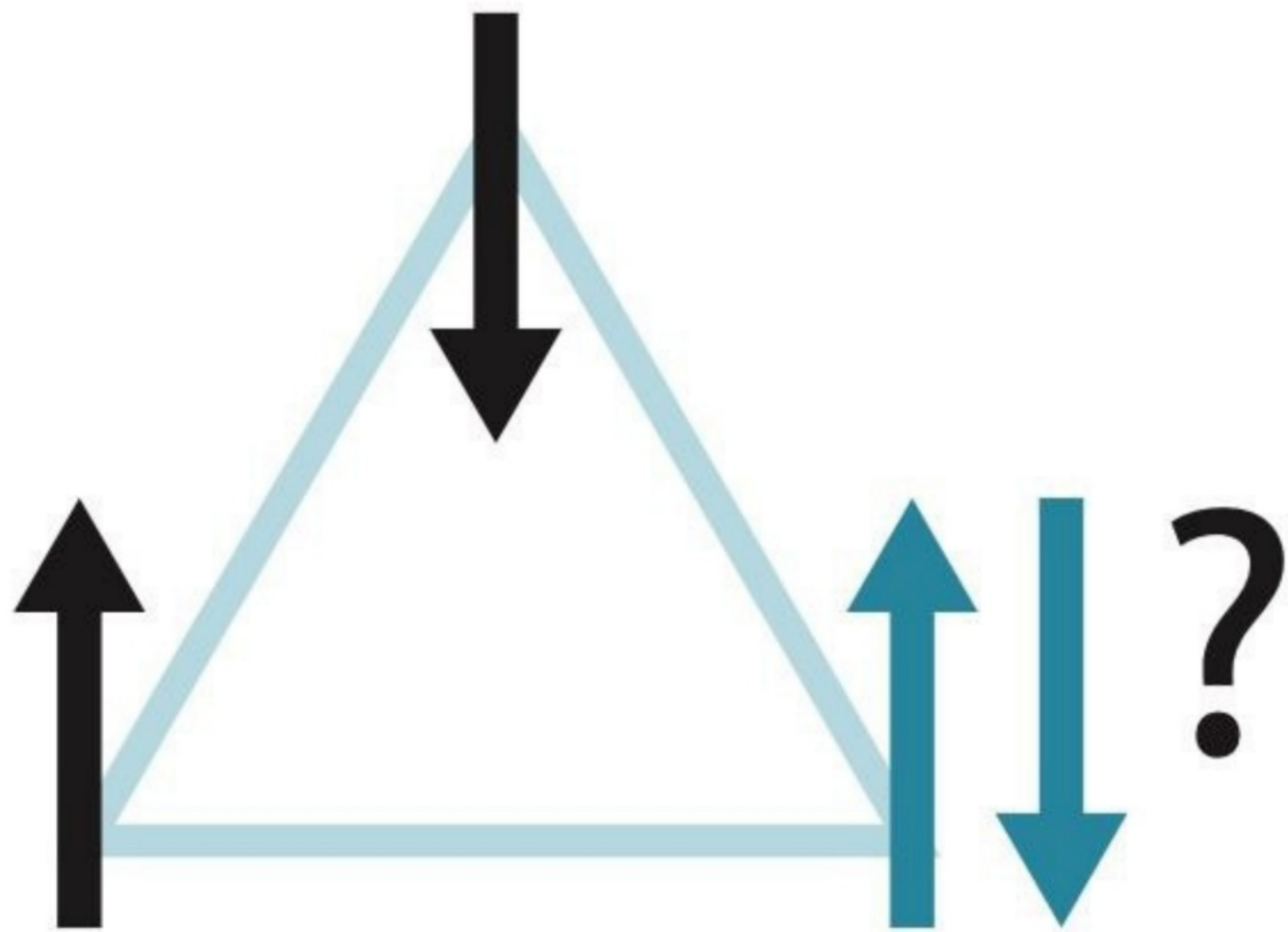
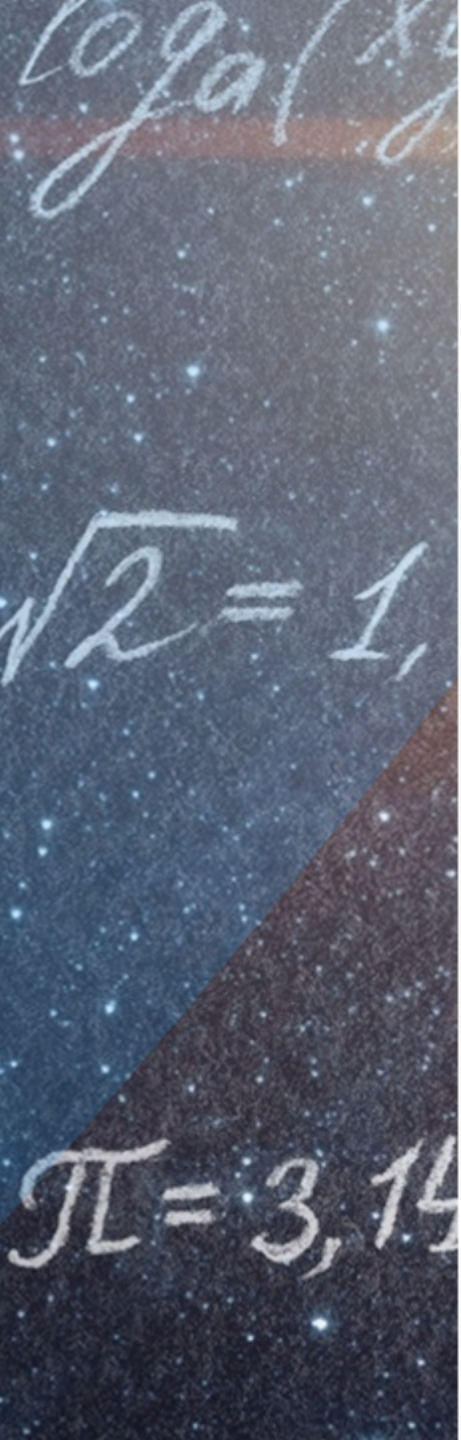
Радін

Лібет

Парізі

Суперпозиція





Суперпозиція



Ми знаємо дуже багато і
це дозволяє нам будувати
хмарочоси і літаки, які не
падають!

Але ще більше ми не
знаємо.

Зло

Радін

Лібет

Парізі



Якщо ми облажались

1

2

3

4

5

28 травня

<https://vm.tiktok.com/ZM2YM7mrR>

Друже, нам таке треба зробити в Icoola

TikTok

Michael R. Virardi on TikTok

#shoes #zappos #extraordinary #service #competition #wow
#factor #referral #customer #care #MVirardi #leadership
#business #leader

20:14

Привіт! Можна зробити навіть краще 😊 22:13 ✓✓

Зробимо! 👍 22:13 ✓✓

Тобі не розповідали історію з клієнтом Богдана у суботу?

Якщо ні, то там може все бути значно цікавіше, ніж у відео 😊

22:14 ✓✓

28 травня

<https://vm.tiktok.com/ZM2YM7mrR>

Друже, нам таке треба зробити в Icoola

TikTok

Michael R. Virardi on TikTok

#shoes #zappos #extraordinary #service #competition #wow
#factor #referral #customer #care #MVirardi #leadership
#business #leader

20:14

Привіт! Можна зробити навіть краще 😊 22:13 ✓✓

Зробимо! 👍 22:13 ✓✓

Тобі не розповідали історію з клієнтом Богдана у суботу?
Якщо ні, то там може все бути значно цікавіше, ніж у відео 😊

22:14 ✓✓



Якщо ми облажались

1

2

3

4

5



Максим не рекомендує цей магазин
25 липня 2023 **НА МОДЕРАЦІЇ**

Купив: Смартфон iPhone XR 64GB White (MRY52), Замовлення №Відсутній

Сподобалося: відвантаження товару, відповідність умов оплати

Не сподобалося: відповідність ціни, наявність, повернення товару, фіскальний чек

Відгук буде великим тож почну спочатку. 08.06.2023 замовив в даному магазині телефон на подарунок мамі, а саме iPhone XR 64GB White, відразу оплатив звичайним переводом з картки на картку - тут був перший обман, Вартість яку мені оголосили це 8900грн з комісією вийшло 8950 (Все на прикріплених фото) а от у чеку який мені прислали разом із телефоном ціна вже була 8800грн. Тобто 100грн менеджер забрав собі в карман як я розумію?, ну і добре не така велика втрата. Мене по телефону запевнили що телефони проходять перевірку і 100% справні. Як тільки я отримав телефон вже поспішив його подарувати. Як тільки дістали із коробки щоб налаштувати відразу проблема - в Айфоні не працює WiFi, зателефонував мені сказали відправляти назад, вибачилися і сказали що замінять телефон Відразу (відразу!) на інший. Я в той же день відправив телефон назад до Isoola, декілька днів його ніхто не забрав із пошти бо нібито у них вихідні хоча на сайті вказано що працюють цілодобово. Потім телефонують кажуть що нажалі іншого такого телефону немає але можете доплатити купу грошей і ми відшлемо вам інший більш дорогий, я відповідно відмовився і тоді сказали що будуть лагодити цей телефон. (На цьому моменті маю повідомити що зателефонувала дівчина із сервісного відділу а саме якщо не помиляюсь Катерина (проте міг помилитися в імені). Отже через 5 робочих днів мені телефонусь Катерина і каже що WiFi полагодили і готові вислати мені телефон вдруге. Я перепитав чи точно його перевірили на цей раз і він повністю справний, мене запевнили що телефон повністю перевірений. Також Катерина сказала що додадуть до комплекту захисне скло або чохол в знак вибачення що відправили не перевірений телефон, забігаю наперед вгадайте що - нічого вони не поклали. Забираю телефон на Новій Пошті, приходжу додому перевіряю - ВайФай працює, вдруге нарешті дарую телефон мамі. Потім починаю налаштовувати і помічаю що в Айфоні не працює Блютуз... Абсолютно, навіть не вмикається. Скинув телефон до заводу - не допомогло. Телефоную знов, Катерина вибачається і каже що ми точно замінимо вам телефон на такий же інший, але каже що в наявності його немає і треба буде трохи зачекати - за її словами очікується партія на цій неділі. Я кажу добре зараз вишлю вам його назад, а вона каже що не треба вислати, типу нехай він поламаний поки буде у вас, можете користуватися а коли в наявності з'явиться такий же XR, ми зателефонуємо і ви відшлете нам телефон, дивно але окей. З того часу пройшло півтора місяця - з Isoola так ніхто і не зателефонував. Мама досі користується поламаним телефоном і боїться на ного щось встановлювати бо треба ж буде його повертати. З цієї ж причини не клеїмо захисне скло. Але Isoola ж це не цікавить. Тож як висновок: 1. Isoola.ua не перевіряють телефони які продають 2. Менеджери Isoola.ua вимагають більше грошей ніж коштує телефон (за доставку я платив окремо на пошту якщо що, як і комісію) 3. Сервісний центр Isoola.ua не компетентні - полагодили WiFi і зламали Блютуз. 4. Менеджери сервісного відділу Isoola.ua не кладуть в комплект обіцяний подарунок (чохол або скло з їхніх слів) 5. Isoola.ua просто забиває на клієнта коли в котре відправляють поламаний телефон, типу клієнт і так схаває. Даний відгук незабаром з'явиться на ютубі де будуть додані усі записи моїх дзвінків до Isoola.ua та відео поламаного телефону. Тут поки прикріплюю чек, скріншот де менеджер просить переказати суму вищу за ціну телефона і сам переказ. Якщо ви знаходитеся не у Львові щоб самому ретельно перевірити телефон перед купівлею дуже задумайтесь чи потрібно воно вам, та і в цілому робіть висновки. Декому повезе а декого кинуть. Звісно у них зараз знайдеться багато відмовок і про зайві 100грн і про те що два місяці відсутні iPhone XR хоча на сайті усе в наявності і можливо про інше, цікаво почитати. Не хочу нікого образити, просто поділився своїм досвідом з цим магазином, занадто багато косяків з їх боку. Який це був мій телефон то і Бог із ним але шкода що подарунок виявився от таким. Кожен має зробити сам висновки і думати чи варто купувати в цьому магазині чи ні. Особисто я більше такої помилки не зроблю. Ще додам що порадили мені цей магазин аж три людини які також замовляли доставку в інше місто, у них усе було гаразд і телефони працюють вже більше року. згорнути ^



Написати «Відповідь» представника»

Якщо Ви вирішили проблему цього покупця, запропонуйте йому відмітити чек-бокс "Моя проблема вирішена":

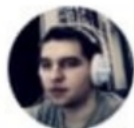
* У разі позитивної реакції з боку автора, відповідна відмітка з'явиться в цьому відгуці, і його оцінка не впливає на загальну оцінку вашого магазину. Даний запит відправляється одноразово від імені hotline.

$$\frac{1}{\varphi} = \frac{1}{\varphi^2} - 1$$

$$\varphi^2 = \frac{1}{\varphi} - 1$$

$$\sin A = \frac{a}{c}$$

$$\cos A = \frac{b}{c}$$



Максим не рекомендує цей магазин

25 липня 2023 НА МОДЕРАЦІЇ

Купив: Смартфон iPhone XR 64GB White (MRY52), Замовлення №Відсутній

Сподобалося: відвантаження товару, відповідність умов оплати

Не сподобалося: відповідність ціни, наявність, повернення товару, фіскальний чек

Відгук буде великим тож почну спочатку. 08.06.2023 замовив в даному магазині телефон на подарунок мамі, а саме iPhone XR 64GB White, відразу оплатив звичайним переводом з картки на картку - тут був перший обман, Вартість яку мені оголосили це 8900грн з комісією вийшло 8950 (Все на прикріплених фото) а от у чеку який мені прислали разом із телефоном ціна вже була 8800грн. Тобто 100грн менеджер забрав собі в карман як я розумію?, ну і добре не така велика втрата. Мене по телефону запевнили що телефони проходять перевірку і 100% справні. Як тільки я отримав телефон вже поспішив його подарувати. Як тільки дістали із коробки щоб налаштувати відразу проблема - в Айфоні не працює WiFi, зателефонував мені сказали відправляти назад, вибачились і сказали що замінять телефон Відразу (відразу!) на інший. Я в той же день відправив телефон назад до Icoola, декілька днів його ніхто не забирив із пошти бо нібито у них вихідний хоча на сайті вказано що працюють цілодобово. Потім телефонують кажуть що нажалі іншого такого телефону немає але можете доплатити купу грошей і ми відішлемо вам інший більш дорогий, я відповідно відмовився і тоді сказали що будуть лагодити цей телефон. (На цьому моменті маю повідомити що зателефонувала дівчина із сервісного відділу а саме якщо не помиляюсь Катерина (проте міг помилитись в імені). Отже через 5 робочих днів мені телефонує Катерина і каже що WiFi полагодили і готові вислати мені телефон вдруге. Я перепитав чи точно його перевірили на цей раз і він повністю справний, мене запевнили що телефон повністю перевірений. Також Катерина сказала що додадуть до комплекту захисне скло або чохол в знак вибачення що відправили не перевірений телефон, забігаючи наперед вгадайте що - нічого вони не поклали. Забираю телефон на Новій Пошті, приходжу додому перевіряю - ВайФай працює, вдруге нарешті дарую телефон мамі. Потім починаю налаштовувати і помічаю що в Айфоні не працює Блютуз... Абсолютно, навіть не вмикається. Скинув телефон до заводу - не допомогло. Телефоную знов, Катерина вибачається і каже що ми точно замінимо вам телефон на такий же інший, але каже що в наявності його немає і треба буде трохи зачекати - за її словами очікується партія на цій неділі. Я кажу добре зараз вишлю вам його назад, а вона каже що не треба вислати, типу нехай він поламаний поки буде у вас, можете користуватися а коли в наявності з'явиться такий же XR, ми зателефонуємо і ви відішлете нам телефон, дивно але окей. З того часу пройшло півтора місяця - з Icoola так ніхто і не зателефонував. Мама досі користується поламаним телефоном і боїться на ного щось встановлювати бо треба ж буде його повертати... З цієї ж причини не клеїмо захисне скло. Але Icoola ж це не цікавить. Тож як висновок: 1. Icoola.ua не перевіряють телефони які продають 2. Менеджери Icoola.ua вимагають більше грошей ніж коштують телефон (за доставку я платив окремо на пошті якщо що, як і комісію) 3. Сервісний центр Icoola.ua не компетентні - полагодили WiFi і зламали Блютуз. 4. Менеджери сервісного відділу Icoola.ua не кладуть в комплект обіцяний подарунок (чохол або скло з їхніх слів) 5. Icoola.ua просто забиває на клієнта коли в котре відправляють поламаний телефон, типу клієнт і так схаває. Даний відгук незабаром з'явиться на ютубі де будуть додані усі записи моїх дзвінків до Icoola.ua та відео поламаного телефону. Тут поки прикріплюю чек, скріншот де менеджер просить переказати суму вищу за ціну телефона і сам переказ. Якщо ви знаходитеся не у Львові щоб самому ретельно перевірити телефон перед купівлею дуже задумайтесь чи потрібно воно вам, та і в цілому робіть висновки. Декому повезе а декого кинуть. Звісно у них зараз знайдеться багато відмовок і про зайві 100грн і про те що два місяці відсутні iPhone XR хоча на сайті усе в наявності і можливо про інше, цікаво почитати. Не хочу нікого образити, просто поділився своїм досвідом з цим магазином, занадто багато косяків з їх боку. Якби це був мій телефон то і Бог із ним але шкода що подарунок виявився от таким. Кожен має зробити сам висновки і думати чи варто купувати в цьому магазині чи ні. Особисто я більше такої помилки не зроблю. Ще додам що порадили мені цей магазин аж три людини які також замовляли доставку в інше місто, у них усе було гаразд і телефони працюють вже більше року. згорнути ^



➔ Написати «Відповідь представника»

Якщо Ви вирішили проблему цього покупця, запропонуйте йому відмітити чек-бокс "Моя проблема вирішена":

* У разі позитивної реакції з боку автора, відповідна відмітка з'являється в цьому відгуці, і його оцінка не впливає на загальну оцінку вашого магазину. Даний запит відправляється одноразово від імені hotline.



Якщо ми облажались

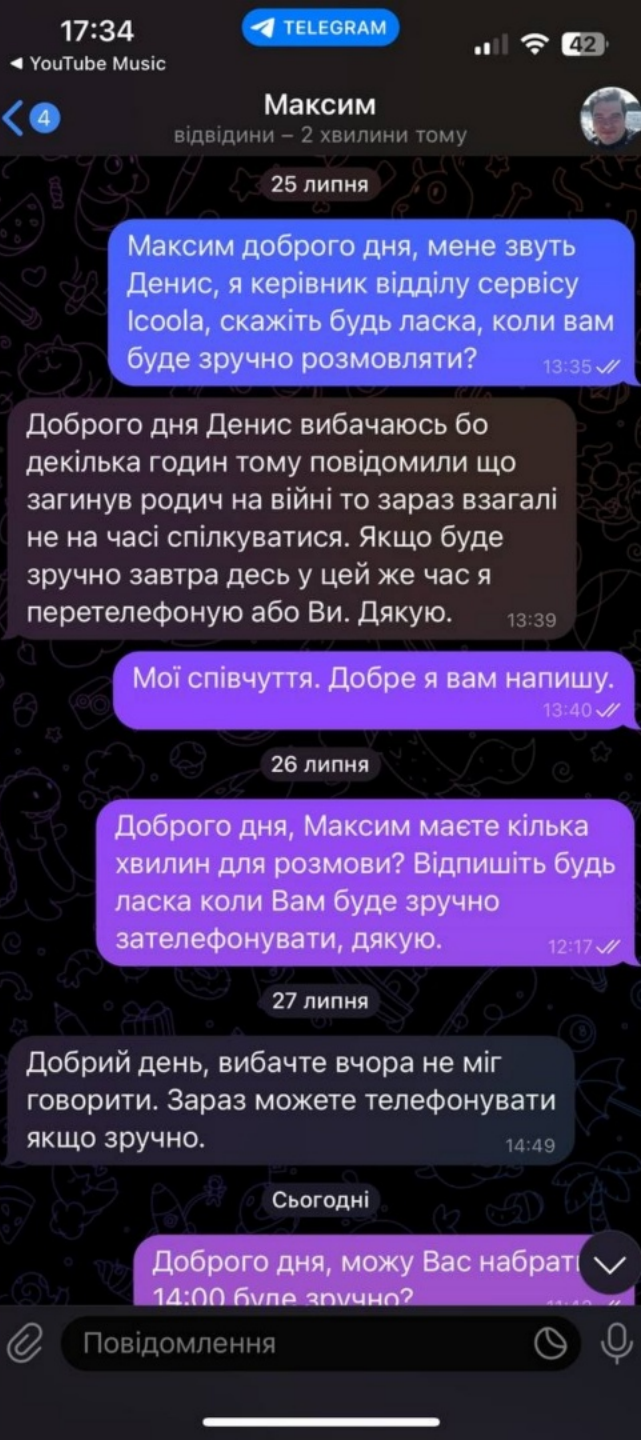
1

2

3

4

5



17:34
YouTube Music

TELEGRAM

42

4

Максим

відвідини - 2 хвилини тому

25 липня

Максим доброго дня, мене звать Денис, я керівник відділу сервісу Isoola, скажіть будь ласка, коли вам буде зручно розмовляти? 13:35 ✓

Доброго дня Денис вибачаюсь бо декілька годин тому повідомили що загинув родич на війні то зараз взагалі не на часі спілкуватися. Якщо буде зручно завтра десь у цей же час я перетелефоную або Ви. Дякую. 13:39

Мої співчуття. Добре я вам напишу. 13:40 ✓

26 липня

Доброго дня, Максим маєте кілька хвилин для розмови? Відпишіть будь ласка коли Вам буде зручно зателефонувати, дякую. 12:17 ✓

27 липня

Добрий день, вибачте вчора не міг говорити. Зараз можете телефонувати якщо зручно. 14:49

Сьогодні

Доброго дня, можу Вас набраті 14:00 буде зручно? 14:00 ✓

Повідомлення



Якщо ми облажались

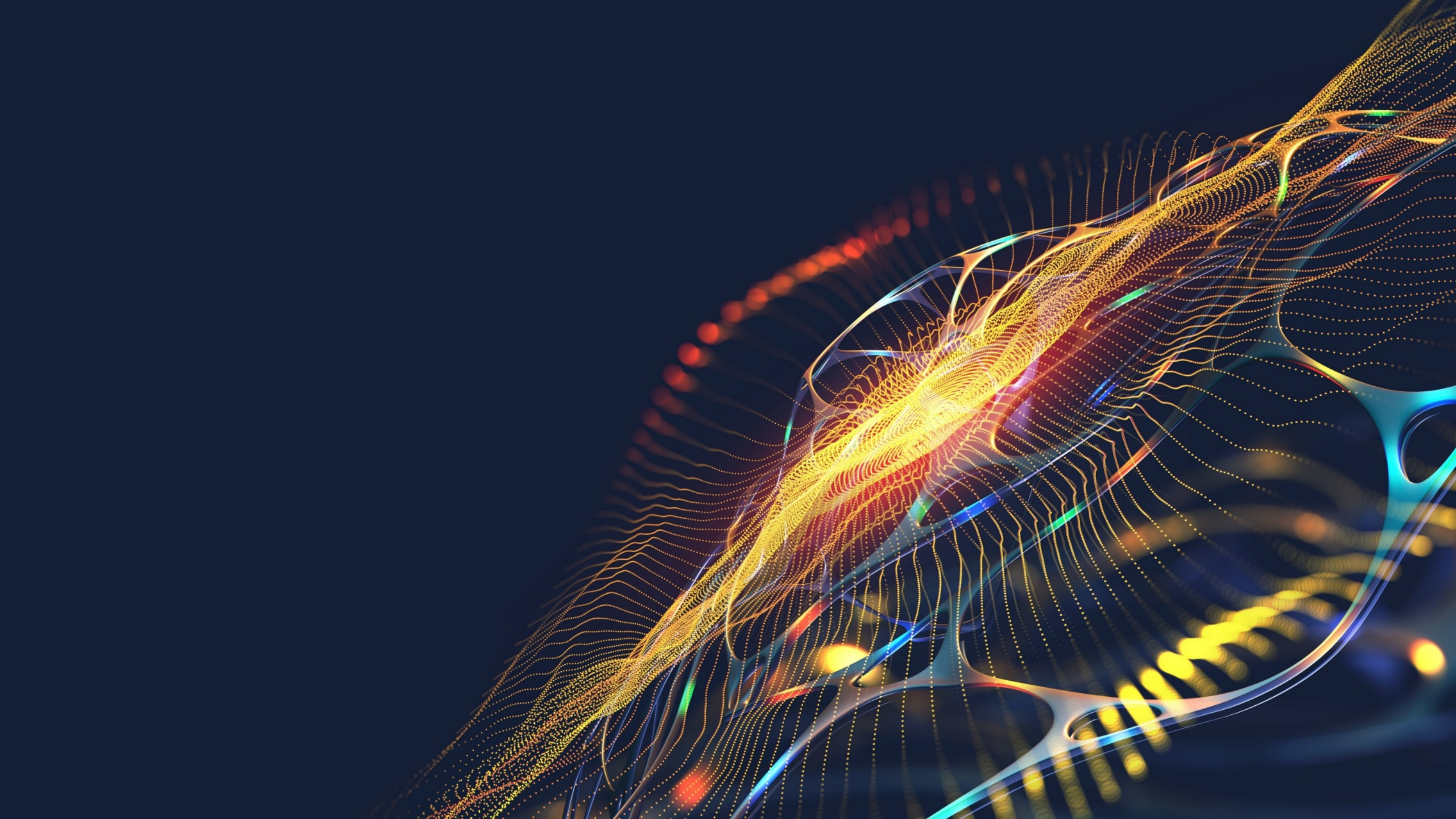
1

2

3

4

5



Якщо ми облажались

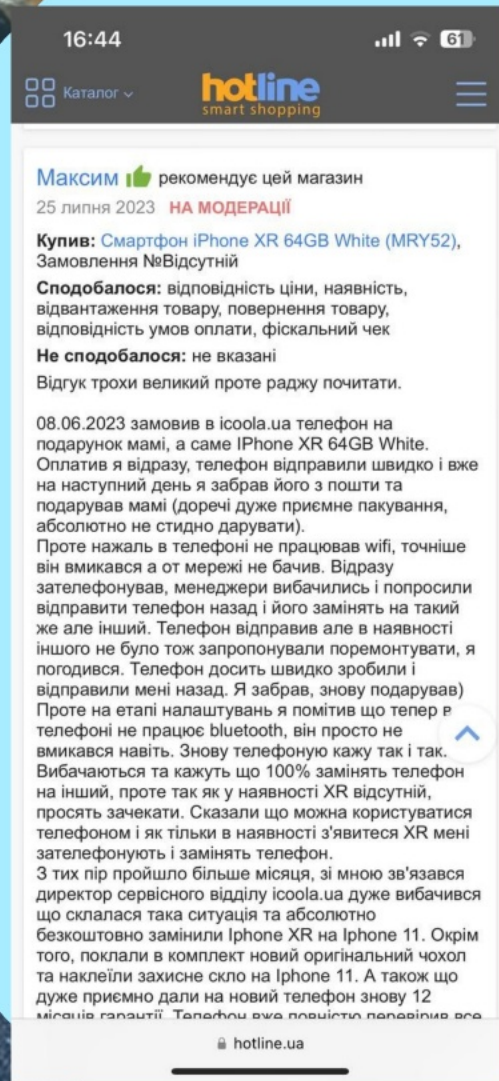
1

2

3

4

5





16:44

Каталог

Максим рекомендує цей магазин
25 липня 2023 **НА МОДЕРАЦІЇ**

Купив: Смартфон iPhone XR 64GB White (MRY52),
Замовлення №Відсутній

Сподобалося: відповідність ціни, наявність, відвантаження товару, повернення товару, відповідність умов оплати, фіскальний чек

Не сподобалося: не вказані

Відгук трохи великий проте раджу почитати.

08.06.2023 замовив в icoola.ua телефон на подарунок мамі, а саме iPhone XR 64GB White. Оплатив я відразу, телефон відправили швидко і вже на наступний день я забрав його з пошти та подарував мамі (доречі дуже приємне пакування, абсолютно не соромно дарувати). Проте на жаль в телефоні не працював wifi, точніше він вмикався а от мережі не бачив. Відразу зателефонував, менеджери вибачились і попросили відправити телефон назад і його замінити на такий же але інший. Телефон відправив але в наявності іншого не було тож запропонували поремонтувати, я погодився. Телефон досить швидко зробили і відправили мені назад. Я забрав, знову подарував) Проте на етапі налаштувань я помітив що тепер в телефоні не працює bluetooth, він просто не вмикався навіть. Знову телефоную кажу так і так. Вибачаються та кажуть що 100% замінити телефон на інший, проте так як у наявності XR відсутній, просять зачекати. Сказали що можна користуватися телефоном і як тільки в наявності з'явиться XR мені зателефонують і замінити телефон.

З тих пір пройшло більше місяця, зі мною зв'язався директор сервісного відділу icoola.ua дуже вибачився що склалася така ситуація та абсолютно безкоштовно замінили iPhone XR на iPhone 11. Окрім того, поклали в комплект новий оригінальний чохол та наклеїли захисне скло на iPhone 11. А також що дуже приємно дали на новий телефон знову 12 місяців гарантії. Телефон вже повністю перевірили все

16:44

Каталог

З тих пір пройшло більше місяця, зі мною зв'язався директор сервісного відділу icoola.ua дуже вибачився що склалася така ситуація та абсолютно безкоштовно замінили iPhone XR на iPhone 11. Окрім того, поклали в комплект новий оригінальний чохол та наклеїли захисне скло на iPhone 11. А також що дуже приємно дали на новий телефон знову 12 місяців гарантії. Телефон вже повністю перевірили все чудово працює, стан телефону дуже гарний, батарея 90%.

І ще, так як iPhone XR мама користувалася вже більше місяця там були певні дані які треба було перенести на новий телефон (налаштування, фото, замітки і тд.), я попросив щоб по можливості всі ці дані скинули на новий телефон. Денис (директор сервісного відділу) сказав що зробить все особисто, тому я відправив їм iPhone XR з усіма даними, мені все перекинули на новий телефон і буквально через декілька годин після отримання iPhone XR вони вже відправили мені iPhone 11, і це була неділя! (маю на увазі день тижня)

Я дуже приємно вражений і не думав що таке в принципі буває. Докази у фото.

Особисто я 100% буду і далі купувати гаджети в цьому магазині а також радити його друзям.

Суб'єктивно - кращий магазин країни по вживаним гаджетам. Важко уявляю що десь ще мою проблему вирішили б так кардинально, не просто ремонтом а заміною на набагато дорожчий телефон із купою подарунків. Навіть не уявляєте яка щаслива була мама) згорнути

Юраков Іван рекомендує цей магазин
18 липня 2023

Купив: Смартфон iPhone 13 mini 128GB PRODUCT RED (MLK2Q) - Замовлення №00040

16:44

Каталог

hotline

smart shopping

Максим рекомендує цей магазин
25 липня 2023 **НА МОДЕРАЦІЇ**
Купив: Смартфон iPhone XR 64GB White (MRY52),
Замовлення №Відсутній

Сподобалося: відповідність ціни, наявність,
відвантаження товару, повернення товару,
відповідність умов оплати, фіскальний чек

Не сподобалося: не вказані

Відгук трохи великий проте раджу почитати.

08.06.2023 замовив в icoola.ua телефон на подарунок мамі, а саме iPhone XR 64GB White. Оплатив я відразу, телефон відправили швидко і вже на наступний день я забрав його з пошти та подарував мамі (доречі дуже приємне пакування, абсолютно не соромно дарувати).

Проте на жаль в телефоні не працював wifi, точніше він вмикався а от мережі не бачив. Відразу зателефонував, менеджери вибачились і попросили відправити телефон назад і його замінити на такий же але інший. Телефон відправив але в наявності іншого не було тож запропонували поремонтувати, я погодився. Телефон досить швидко зробили і відправили мені назад. Я забрав, знову подарував) Проте на етапі налаштувань я помітив що тепер в телефоні не працює bluetooth, він просто не вмикався навіть. Знову телефоную кажу так і так. Вибачаються та кажуть що 100% замінять телефон на інший, проте так як у наявності XR відсутній, просять зачекати. Сказали що можна користуватися телефоном і як тільки в наявності з'явиться XR мені зателефонують і замінять телефон.

З тих пір пройшло більше місяця, зі мною зв'язався директор сервісного відділу icoola.ua дуже вибачився що склалася така ситуація та абсолютно безкоштовно замінили iPhone XR на iPhone 11. Окрім того, поклали в комплект новий оригінальний чохол та наклеїли захисне скло на iPhone 11. А також що дуже приємно дали на новий телефон знову 12 місяців гарантії. Телефон вже повністю перевірили все

hotline.ua

16:44

Каталог

hotline

smart shopping

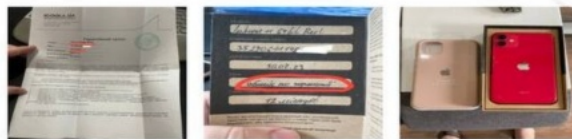

З тих пір пройшло більше місяця, зі мною зв'язався директор сервісного відділу icoola.ua дуже вибачився що склалася така ситуація та абсолютно безкоштовно замінили iPhone XR на iPhone 11. Окрім того, поклали в комплект новий оригінальний чохол та наклеїли захисне скло на iPhone 11. А також що дуже приємно дали на новий телефон знову 12 місяців гарантії. Телефон вже повністю перевірили все чудово працює, стан телефону дуже гарний, батарея 90%.

І ще, так як iPhone XR мама користувалася вже більше місяця там були певні данні які треба було перенести на новий телефон (налаштування, фото, замітки і тд.), я попросив щоб по можливості всі ці данні скинули на новий телефон. Денис (директор сервісного відділу) сказав що зробить все особисто, тому я відправив їм iPhone XR з усіма даними, мені все перекинули на новий телефон і буквально через декілька годин після отримання iPhone XR вони вже відправили мені iPhone 11, і це була неділя! (маю на увазі день тижня)

Я дуже приємно вражений і не думав що таке в принципі буває. Докази у фото.

Особисто я 100% буду і далі купувати гаджети в цьому магазині а також радити його друзям.

Суб'єктивно - кращий магазин країни по вживаним гаджетам. Важко уявляю що десь ще мою проблему вирішили б так кардинально, не просто ремонтом а заміною на набагато дорожчий телефон із купою подарунків. Навіть не уявляєте яка щаслива була мама) згорнути


Юраков Іван рекомендує цей магазин

18 липня 2023

Купив: Смартфон iPhone 13 mini 128GB PRODUCT RED (M1K92) - Замовлення №00010

hotline.ua

Якщо ми облажались

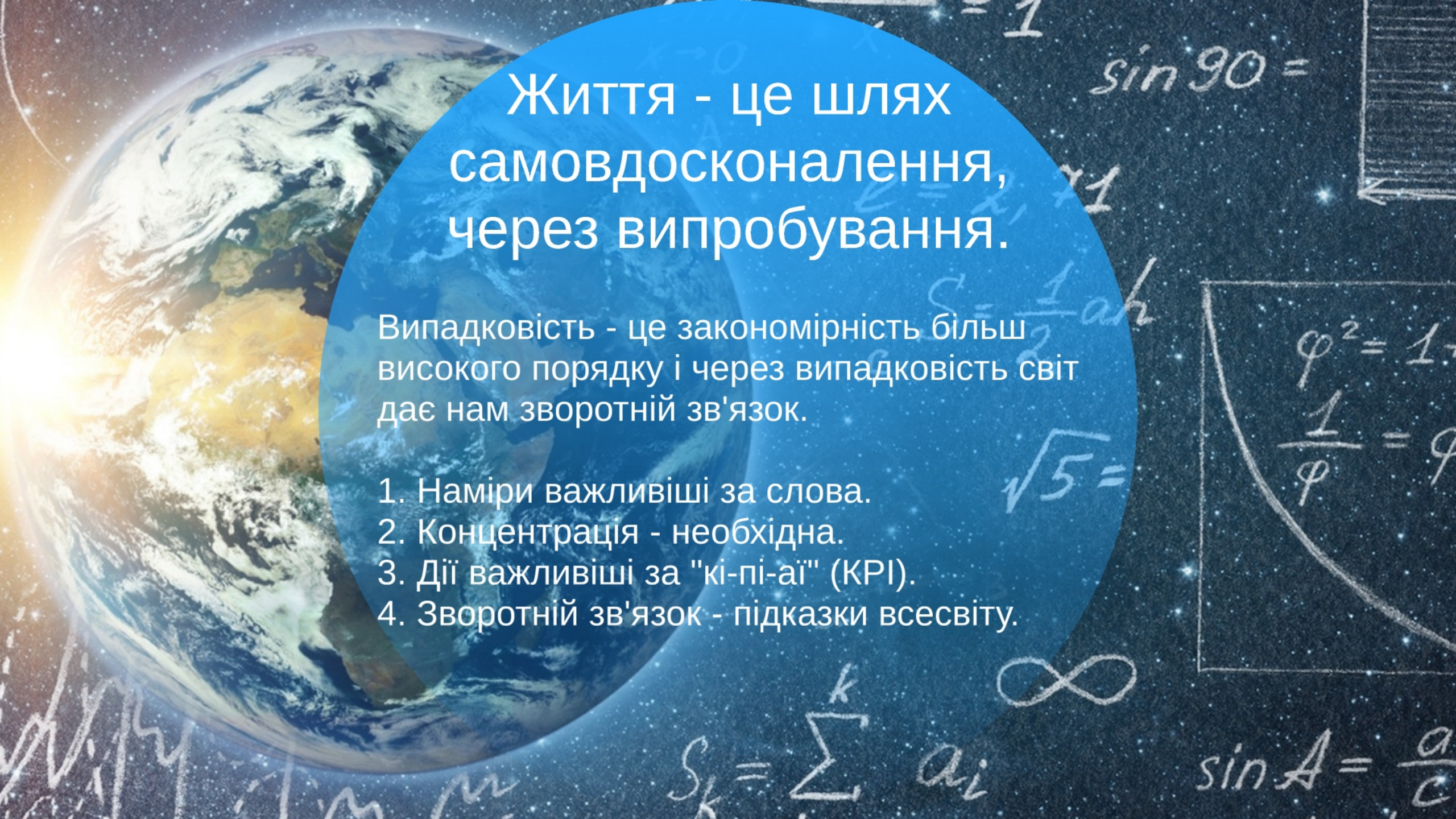
1

2

3

4

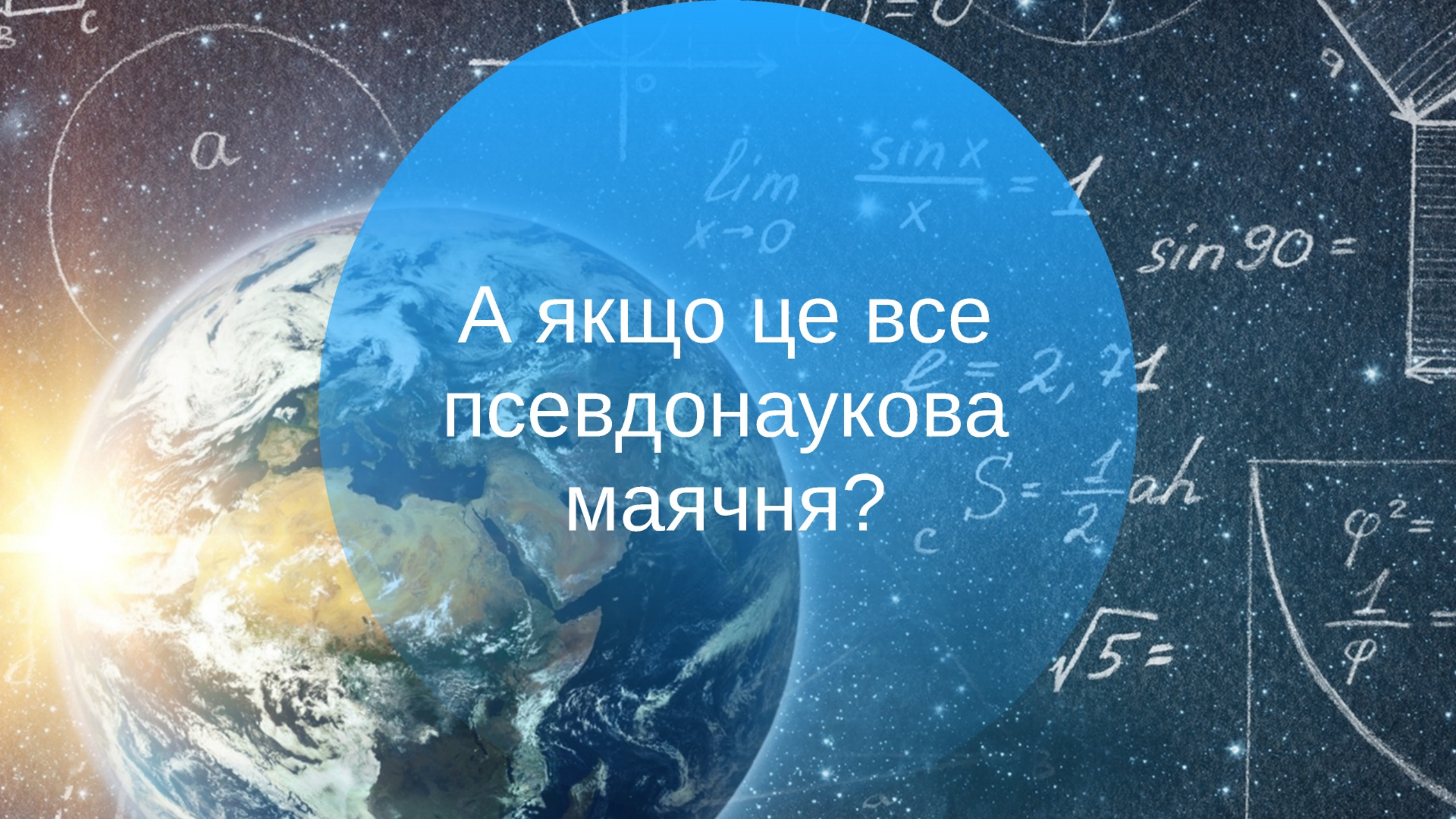
5



Життя - це шлях самовдосконалення, через випробування.

Випадковість - це закономірність більш високого порядку і через випадковість світ дає нам зворотній зв'язок.

1. Наміри важливіші за слова.
2. Концентрація - необхідна.
3. Дії важливіші за "кі-пі-аї" (KPI).
4. Зворотній зв'язок - підказки всесвіту.



А якщо це все
псевдонаукова
маячня?



Валентин Касюн

$$S = \frac{1}{2} ah$$

$$\varphi^2 = 1 + \varphi$$

$$\frac{1}{\varphi} = \varphi - 1$$

$$S_k = \sum_{i=1}^k a_i$$

$$\sin A = \frac{a}{c}$$

$$\cos A = \frac{b}{c}$$

