

Лекция № 4
Оценка ювелирных
изделий из золота.
Стандарты работы с
клиентами ломбарда.

Конкурентные преимущества ломбардов "Золотая рыбка"

Крупная, долго
существующая сеть
"Золотая рыбка"

низкие процентные ставки;

самые высокие расценки;

оплата % через сайт компании;

система лояльности для клиентов;

реализация ювелирных изделий по низким ценам; возможность оплаты покупки по безналичному расчету

возможность частичного выкупа;

возможность продления срока залога;

проведение различных акций;

СМС - оповещение клиентов;

качество обслуживания клиентов;

ломбард «У дома»;

возможность досрочного выкупа;

отсутствие штрафных санкций для клиентов.

**Стандарт обслуживания клиентов
ломбарда. Взаимодействие с
клиентами.**

Этапы обслуживания

1

- Приветствие клиента

2

- Выяснение потребностей клиента

3

- Консультирование клиента

4

- Работа с возражениями клиента

5

- Оценка, прием и оформление залога

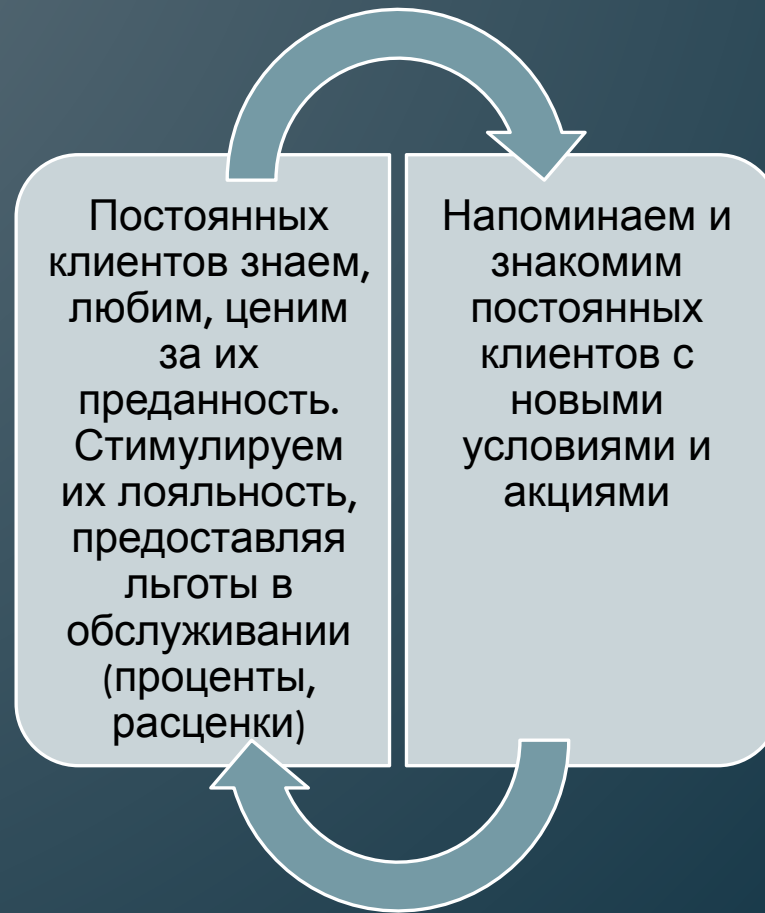
6

- Завершение контакта с клиентом

Работа с новым клиентом

Можно / Нужно	Нельзя!!!
Говорить на языке, понятном клиенту, применяя индивидуальный подход.	Употреблять фразы, начинающиеся с отрицания «НЕ.....». Не допустима фраза «Я занят (а)!!!»
Объяснять преимущества условий получения ссуды и предложить все возможные варианты, с точки зрения выгоды клиента.	

Работа с постоянными клиентами



Работа с возражениями

1

- Внимательно выслушать клиента, не перебивая его

2

- При необходимости задать уточняющие вопросы по сути проблемы

3

- Согласиться с желанием клиента получить ссуду на максимально выгодных для него условиях

4

- Предложить все возможные варианты получения ссуды

5

- В любой ситуации сохранять предельную вежливость при общении с клиентом

6

- Ни при каких обстоятельствах не вступать в конфликт

Выкуп при утере залогового билета

Клиенту

1. Предоставить копию паспорта.
2. Написать заявление о выдаче залогового имущества без предоставления ЗБ в связи с его утерей.
3. Внизу заявление собственноручно прописать текст согласно инструкции.

Товароведу
-
приемщику



1. Принять предоставленные документы.
2. Провести операцию «Возврат».
3. Подшить комплект предоставленных документов к ведомости по возврату ссуд.

Корпоративное приветствие

«Здравствуйте! Ювелирная
компания «Золотая рыбка»;
ломбард - ул. Марченко, 18;
Товаровед – Жарова
Елена.»

Правила общения по телефону

Начинать разговор с корпоративного приветствия

Выслушать клиента

Информацию по залому даем в случае, если клиент нам называет номер залогового билета

Если клиент дать информацию по ЗБ не может, пригласить его подойти в ломбард с удостоверением личности

При возникновении конфликтной ситуации, пригласить клиента прийти в ломбард для решения его вопроса с удостоверением личности

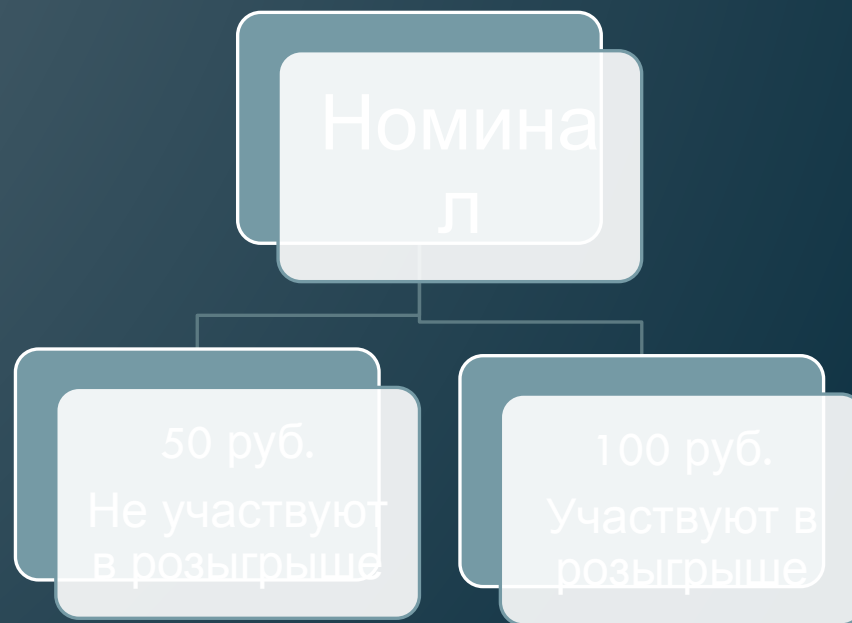
Не грубить

При завершении разговора попрощаться

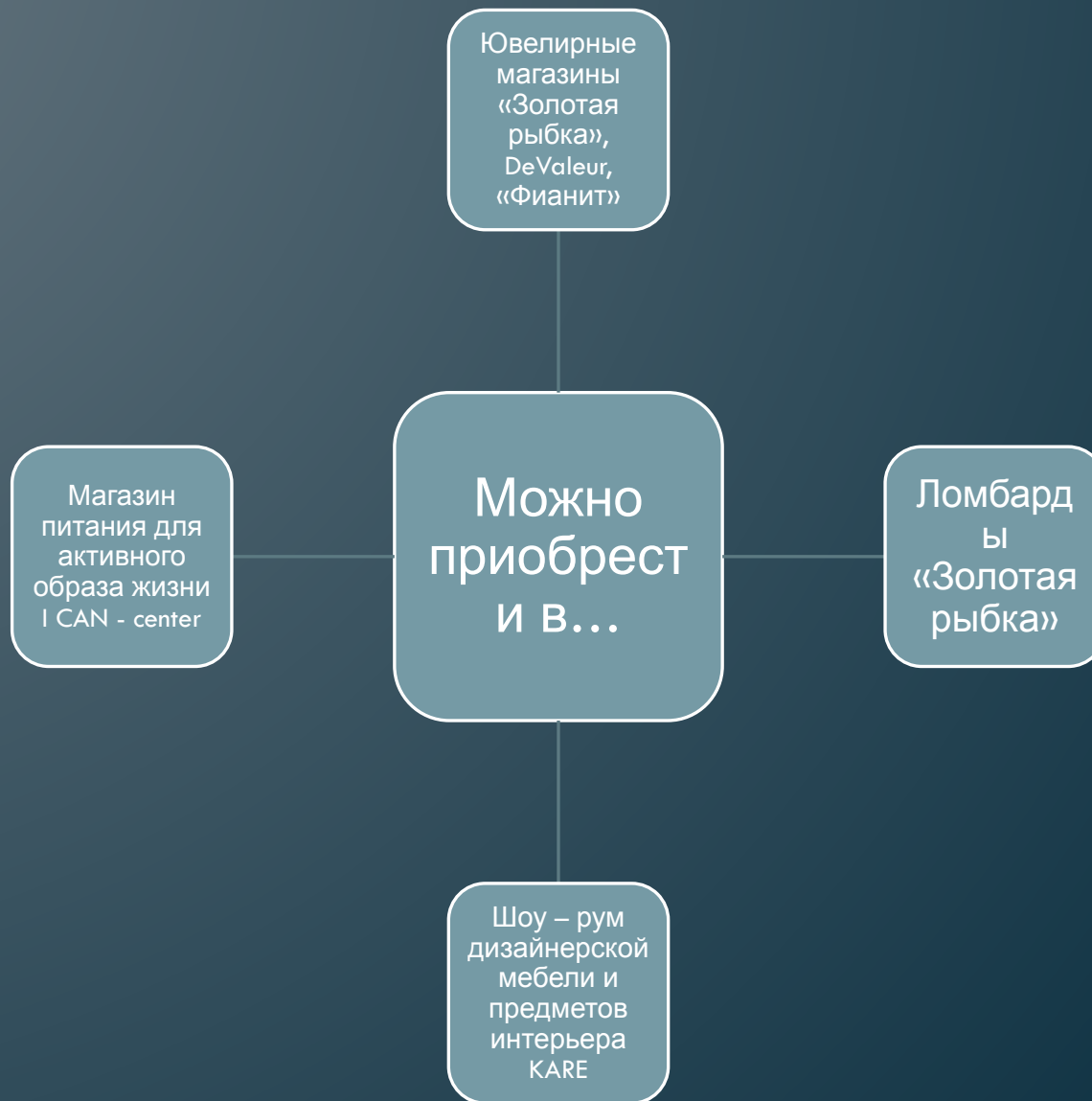
Работа с сертификатами «Наследие русской живописи»



Сертификаты «Наследие русской живописи» – это беспроигрышная лотерея, сертификат прикрепляется на номер телефона обладателя.



ПРИЗ - Ежемесячно 200 призов по 500 РУБ.



Купил сертификат (играет в соответствии с графиком проведения розыгрышей)

Выиграл (пришла СМС)

Не выиграл

Получил приз

Не купил изделие

Купил
изделие

Купил изделие

Продолжил играть (в соответствии с графиком проведения розыгрышей)
– но только в течение периода

Работа с весами

- Весы должны быть чистыми.
 - Весы должны стоять по уровню.
 - Весы должны быть обнулены.
 - На весы могут действовать кондиционеры, сотовые телефоны.
 - В ломбарде должно быть действительное свидетельство о поверке весов. Поверка осуществляется ежегодно.
 - Необходимо использовать в работе весы высокого класса точность.
 - У весов бывает небольшая погрешность, которая указана в свидетельстве о поверке.
 - Взвешивать необходимо по одному изделию.
 - **Весы показывают ОБЩИЙ ВЕС.**
 - **Чистый вес = ОБЩИЙ ВЕС – ВЕС ВСТАВКИ – 2 % (ГРЯЗЬ)**
- КАРАТНЫЕ ВЕСЫ – ПОКАЗЫВАЮТ ОБЩИЙ ВЕС В КАРАТАХ.** Для перевода в граммы, необходимо вес в каратах разделить на 5!