



Стандарти обслуговування

ДАЛІ >



Правила тренінгу



Говорить один



**Робимо
вчасно**



**За критикою
Йде
пропозиція**



**Ні
дзвінкам**



**Гарний
настрій**

ДАЛІ >



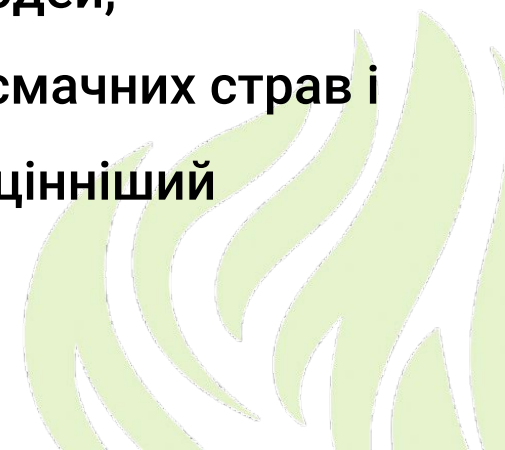
**Давайте
знайомитись**

ДАЛІ >



Історія та успіх нашої компанії розпочинається з її засновника і незмінного ідейного натхненника – Аббаса Алієвича Мамедова.

«Успішні компанії засновуються на відмінній продукції. Дотримуючись цього принципу, ми прагнемо полегшувати життя людей, забезпечуючи їх асортиментом смачних страв і зберігаючи в такий спосіб їх найцінніший ресурс – час».





Фатуллаев Гудрат
Ельханович



Від однієї людини до 18 відділів





Corporate culture

Бачення\Візія: стати провідним виробником і постачальником замороженої продукції на національному та міжнародному ринках.

Місія: Бути смачним, унікальним брендом. Коротке тлумачення місії: Зробити життя клієнтів кращим.

Девіз: Елікатні радощі життя!





Наші Елікатні цінності

Е лікатність
л ідерство
і нновації
к оманда
а мбіційність

! Елікатність – довіра. Усіма діями та послами, зв'язками та каналами комунікації закладаємо довіру до компанії, є відкритими для клієнта.



Елікатні визначення

Елікатна компанія – це компанія з набором компонентів, принципів, цілей та інтересів, які закладені в один стиль управління. Компанія слідує одним принципам.

Елікатна команда – сукупність професіоналів, об'єднаних єдиними цілями та інтересами, несуть відповідальність за результат діяльності всієї команди.





[ДАЛІ >](#)



Чому обирають «Еліку»?

«Клієнти обирають Еліку через високий рівень якості продукції, надійність Компанії та приємну цінову політику»

ДАЛІ >



Що таке «продажа»?

«Продажа – професійна реалізація товарів»

ДАЛІ >



Стандарти – це...

«Стандарти – це інструмент для збільшення рівня продажів та формування впізнаваності серед конкурентів»

ДАЛІ >



Стандарти ...

0. Підготовка до роботи
1. Встановлення контакту з покупцем
2. Прийом замовлення
3. Збір замовлення
4. Додатковий продаж (підказка)
5. Прийом оплати
6. Прощання, та запрошення прийти знову



1. Встановлення контакту



2. Виявити потреби



3. Презентація товару



4. Завершення

ДАЛІ >



Невербальні прийоми

Керування невербальними прийомами допоможе:

1. Справити враження на клієнта
2. Краще розуміти клієнта та його невербальні повідомлення
3. Керувати перебігом консультації



Невербальні канали:

- поза
- жести
- міміка
- погляд

ДАЛІ >



Культура обслуговування в мережі «ЕЛІКА»



спілкуємось
українською



переходимо
на мову клієнта



не вживаємо слова
snack, food, напівфабрикат



не обговорюємо
релігію



не обговорюємо
колір шкіри



не обговорюємо
АТО/ООС

ДАЛІ >



Підготовка до роботи



Зовнішній вигляд: уніформа, бейдж, руки, волосся, прикраси, взуття, макіяж, парфуми;

План продаж, акційні пропозиції;

Знання продукції;

Приготування торгової точки до роботи;



ДАЛІ >



Встановлення контакту з

Зоровий контакт. Насамперед продавець і покупець зустрічаються поглядами. ...

ПОКУПЦЕМ

Привітання. Далі слід з щирою посмішкою на обличчі привітати клієнта:

"Доброго дня!" або "Вітаю вас" (універсальні фрази),

або в залежності від часу дня:

"Доброго ранку!" (з 8-00 до 11-00),

"Доброго дня" (з 11-00 до 17-00),

"Доброго вечора" (з 17-00 до 21-00)

Створює гостинну атмосферу

Культурно обслуговує; Культурно спілкується; Обслуговує державною мовою

Комплімент.

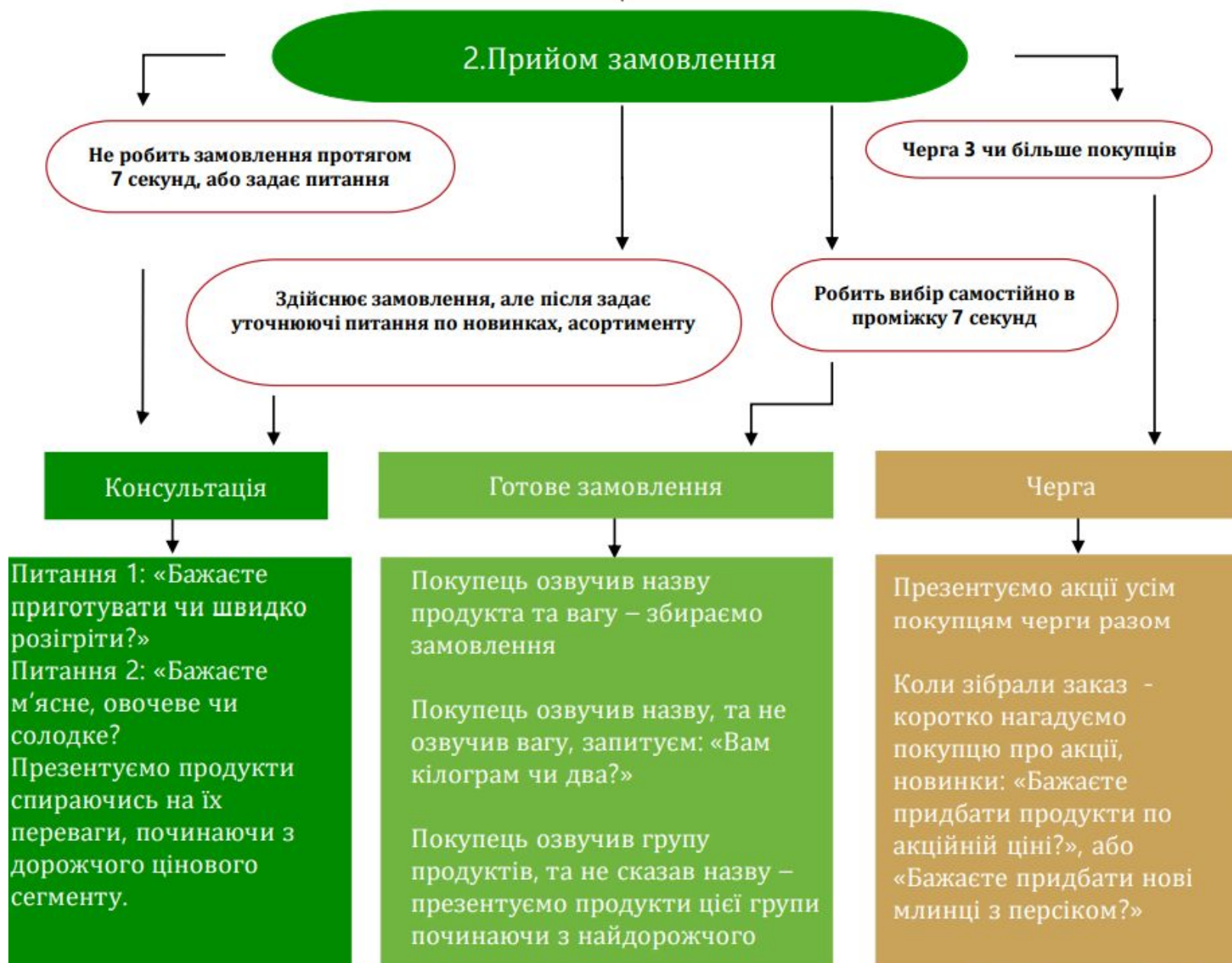


ДАЛІ >





Прийом



ДАЛІ >



Алгоритм «Готове замовлення»

покупець сам робить замовлення на протязі 7 секунд після привітання



КОТЛЕТИ/НАГЕТСИ



ПЕЛЬМЕНІ



ВАРЕНИКИ



ХІНКАЛІ



БЕНДЕРИКИ



ЧЕБУРЕКИ



МЛИНЦІ/СИРНИКИ



ГОЛУБЦІ / ПЕРЦІ



СМАКОЛИКИ

Продавець уважно вислуховує замовлення покупця. Якщо покупець сам озвучує назву продукту і вагу - продавець

Якщо покупець озвучує групу продукту, але не називає конкретний продукт (наприклад: "дайте пару кілограмів добрих пельменів"), продавець пропонує продукцію з цієї групи,

Якщо покупець замовляє конкретний продукт але не озвучує необхідну вагу - продавець пропонує: "вам кілограм

чи два



**СТАНДАРТИ
ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Вітання

Візуальний контакт та вітання
В – привітання по імені
В – короткі діалоги з Гостем

Ведення продажу

Гостинна атмосфера
Культура обслуговування
Культура спілкування
Уникнення конфліктів
В – спілкування по імені

Визначення алгоритму

Готове замовлення – до 5 секунд
Консультація – від 5 секунд
Черга – від 3 Клієнтів

Готове замовлення

Збільшення ваги продукту
Інформування Покупця
Рецепти приготування
В – спрацювала пропозиція
В – смачний рецепт

Збирання

Гігієна
Пакування
Озвучення акції
В – заповнення тиші

Прощання

Видача чеку
Додаткові матеріали
Оригінальне прощання



**СТАНДАРТИ
ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Вітання

Візуальний контакт та вітання
В – привітання по імені
В – короткі діалоги з Гостем

Ведення продажу

Гостинна атмосфера
Культура обслуговування
Культура спілкування
Уникнення конфліктів
В – спілкування по імені

Визначення алгоритму

Готове замовлення – до 5 секунд
Консультація – від 5 секунд
Черга – від 3 Клієнтів

Консультація

Виявлення потреби
Консультація по товару
Інформування Покупця
Рецепти приготування
В – презентація біля відкритої вітрини
В – смачний рецепт

Збирання

Гігієна
Пакування
Озвучення акції
В – заповнення тиші

Прощання

Видача чеку
Додаткові матеріали
Оригінальне прощання



**СТАНДАРТИ
ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Вітання

Візуальний контакт та вітання
В – привітання по імені
В – короткі діалоги з Гостем

Ведення продажу

Гостинна атмосфера
Культура обслуговування
Культура спілкування
Уникнення конфліктів
В – спілкування по імені

Визначення алгоритму

Готове замовлення – до 5 секунд
Консультація – від 5 секунд
Черга – від 3 Клієнтів

Черга

Акції - обов'язково
1 із 3 на вибір
Рецепти
Новинки
Унікальні товари

Збирання

Гігієна
Пакування
Озвучення акції
В – заповнення тиші

Прощання

Видача чеку
Додаткові матеріали
Оригінальне прощання



Прощання та запрошення прийти знову

Дякуємо за
покупку!
Приходьте ще!

Смачного!
Приходьте ще!

Смакуйте з
задоволенням!
Еліка чекає вас!

ДАЛІ >



Доброго ранку
Елікатного ранку
Доброго дня
Елікатного дня
Доброго вечора
Елікатного вечера



Вам 1 кг  Чи 2 кг



**Трохи більше...
Хай буде?**



Дякуємо, Ваші 00.00 грн
Ваша решта 00.00 грн



**Бажаємо Вам Елікатного настрою!
Вдячні за покупку,
Приходьте ще**





МОТИВАЦІЯ

Зарплата складається з 3 частин:

Ставка за зміну

Бонус за продажі в залежності від категорії магазину:

До 5000 торгової виручки-1%

5000-6500-2%

Більше 6500-3%

Премія за Стандарти обслуговування (СО)

51-75%-150 грн

76-100%-200 грн

