

Проверочные вопросы по модулю

Вопрос 1: За сколько минут до начала рабочего дня нужно приходить на работу?

- 5 минут
- 15 минут
- 25 минут
- 45 минут

Ответить ✓



Проверочные вопросы по модулю

Вопрос 2: Что входит в формулу удовлетворенности?

Перетащите слова, составляющие формулу, в ячейки

Будущее

Желания

Впечатления

= Реальность

— Ожидания

Ответить ✓



33/130



Проверочные вопросы по модулю

Вопрос 3: Что из нижеперечисленного должно находиться на рабочем месте?

- Телефон
- Ежедневник
- Кружка с чаем
- Косметика
- Рекламные материалы
- Планшет

Ответить ✓



Проверочные вопросы по модулю

Вопрос 4: Подберите к каждому заявлению в отрицательной форме (левая колонка) утверждение в положительной формулировке (правая колонка).

Соедините их стрелками.



Сбросить

Ответить ✓



Проверочные вопросы по модулю

Вопрос 5: К какому каналу восприятия относятся: осанка, поза, мимика, жесты, дистанция?

- Вербальный
- Паравербальный
- Невербальный

Ответить ✓



33/130



Однако очередь у окошка не исчезает.

Помогите Марии разобраться, как следует работать с очередью.
Сопоставьте клиента и методику работы с ним.



Сбросить

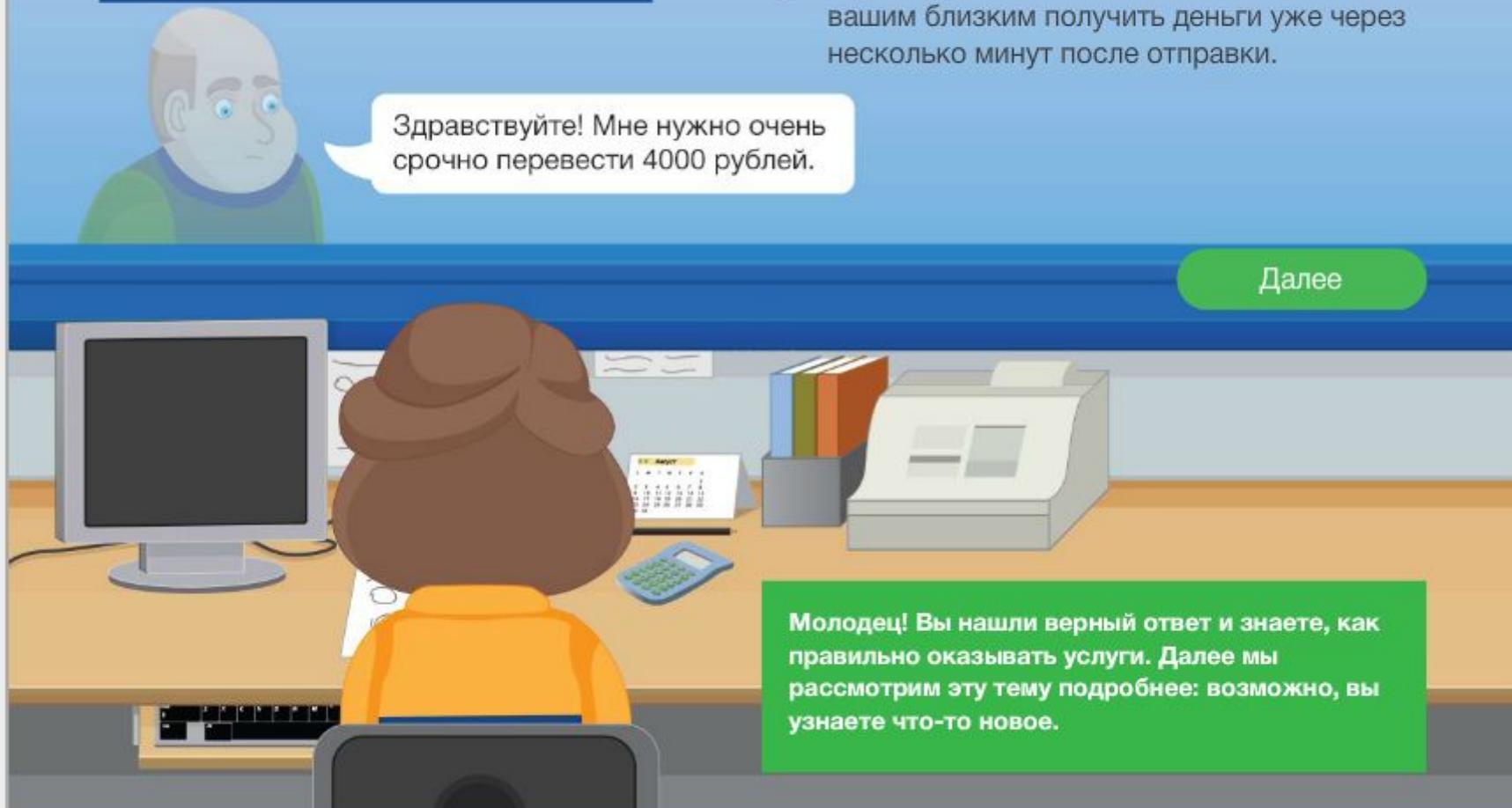
Ответить



Мария научилась устанавливать контакт и выявлять потребности, но правильно ли она оказывает услуги? Давайте посмотрим.

Что Мария должна ответить клиенту?

- Комиссия при переводе этой суммы составит всего 1,2%. Это очень экономный перевод!
- Перевод в течение 1 часа. Это позволит вашим близким получить деньги уже через несколько минут после отправки.



У Марии получилось подобрать соответствующие характеристику и выгоду.

Попробуйте определить характеристики и выгоды в

соответствии

с потребностями клиента, который хочет отправить перевод.

Потребности клиента

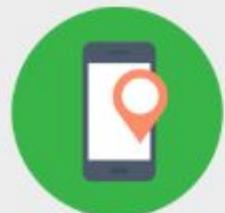


Надежность

Каждый денежный перевод защищен системой безопасности, соответствующей международным стандартам.

Вы можете быть уверены в том, что деньги будут выплачены только указанному вами лицу

Что существенно упрощает процедуру оформления.



Удобство

Выплата перевода возможна в любом ОПС города назначения

Благодаря чему ваш родственник сможет получить перевод в наиболее удобном для себя месте.



Простота

Для осуществления перевода не требуется открывать счет в банке, нужен только паспорт.



Вам нужно выбрать верный вариант ответа на реплику клиента.

Для выбора нажмите на реплику Марии.

Добрый день! Мне нужно отправить бандероль в Калининград.

Здравствуйте! Что для вас важно при отправке бандероли?

Здравствуйте! Вы хотите отправить простую бандероль или с объявленной ценностью?

Молодец! Вы отлично знаете, что выявление потребностей следует начинать с открытого вопроса.



Дальше



76/130



Вам нужно выбрать верный вариант ответа на реплику клиента.

Для выбора нажмите на реплику Марии.

Важно, чтобы оперативно доставили.

Хорошо. Я оформлю отправление, которое будет максимально экономно для вас. Что-нибудь еще?



Дальше

Поняла Вас. В этом случае нам с Вами лучше оформить бандероль 1 класса. Отправления первого класса обрабатываются в приоритетном порядке. Они доставляются адресату в полтора раза быстрее, чем простые письма и бандероли. Что-то еще важно предусмотреть?

Молодец! Вы отлично знаете, что следует назвать ту характеристику и выгоду продукта, которые соответствуют потребности клиента.



77/130



Вам нужно выбрать верный вариант ответа на реплику клиента.

Для выбора нажмите на реплику Марии.

Да, еще у меня ценные документы...

Рекомендую Вам отправить бандероль с объявленной ценностью, что гарантирует надежность доставки и является страховкой Вашего отправления.



Дальше

Может быть, оформим доставку на дом?
Адресату удобнее так будет, наверное...

Молодец! Вы отлично усвоили, что следует называть ту характеристику и выгоду продукта, которые соответствуют потребности клиента.



78/130



Итак, Мария освоила весь алгоритм обслуживания клиентов. Давайте поможем ей правильно обслужить клиента на каждом этапе алгоритма.

Добрый день!

**Что Мария должна сделать?
Выберите правильные варианты.**

- Поздороваться
- Установить дистанцию
- Предложить помочь
- Продолжать текущие дела
- Приветливо улыбнуться

Вы отлично усвоили, как нужно устанавливать контакт с клиентом

Внимание! В этом задании три правильных варианта, в последующих – по одному.

Далее

Этап 1: установление контакта



Выберите, что должна ответить Мария.

Мне нужно оформить подписку.

Здравствуйте!
Чем я могу вам помочь?

- Хорошо, давайте оформим
- Скажите, пожалуйста, на какое издание Вы хотите оформить подписку?
- На газету? Какую именно?

Ответить

Молодец! Вы отлично знаете, что прежде, чем оказать услуги, необходимо выявить потребности клиента

Далее

Этап 2: выявление потребностей



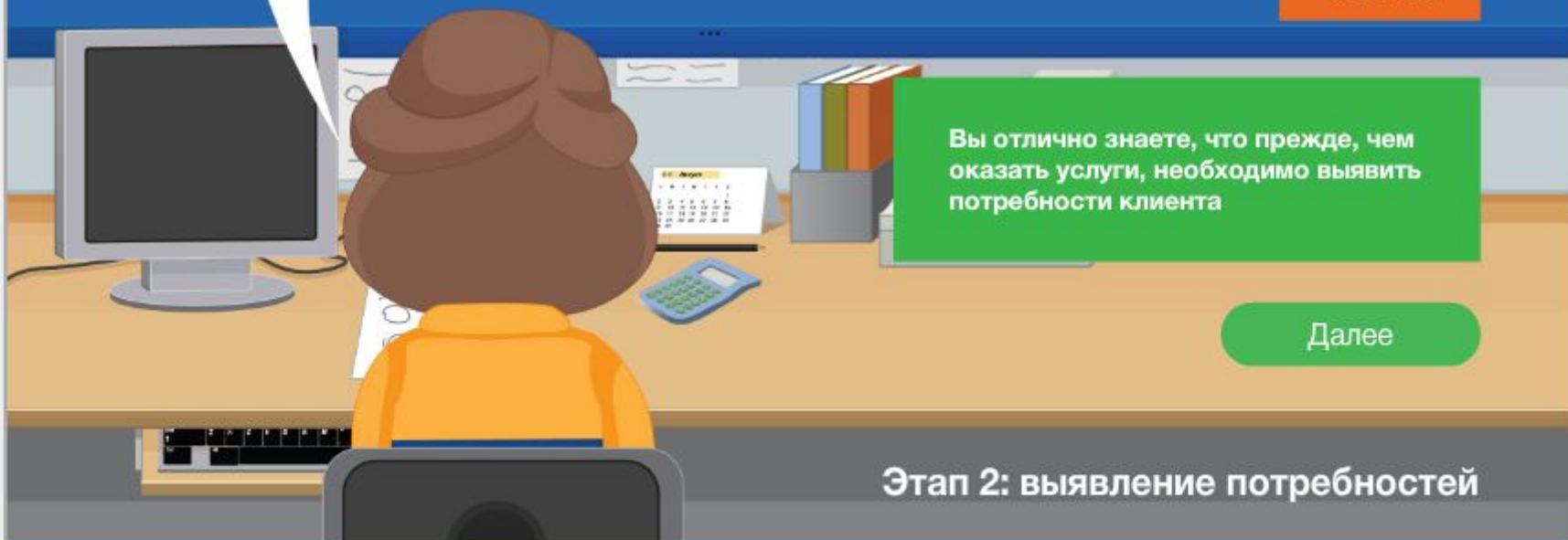
Выберите, что должна ответить Мария.

Я возьму вот этот, по цветоводству. Соседка в последнее время выращиванием комнатных цветов увлекается...



- Отличный выбор! Это издание пользуется популярностью среди цветоводов
- А... Вы такой выбрали?
Не дорого для пенсионерки?
- Лучше выпишите журнал, где много фотографий, - ведь пожилым людям тяжело читать

Ответить



Далее

Этап 2: выявление потребностей

Выберите, что должна уточнить Мария.

Оформим сразу на год.

- Вы хотите оформить подписку на год, правильно? На годовую подписку самый выгодный тариф.
- Уже определились, на сколько подписываетесь – 3 месяца, полгода, год?
- Подпишитесь для начала на 3 месяца, а то вдруг ей Ваш журнал не понравится.

Ответить

Вы отлично знаете, что прежде, чем оказать услуги, необходимо выявить потребности клиента

Далее

Этап 3: оказание услуги



Выберите, что должна ответить Мария.

Вот мой бланк, возьмите,
пожалуйста.



- Что-нибудь еще Вам нужно?
- Может быть, Вы и для себя присмотрели издания в каталоге? В эту подписную компанию у нас много интересных новинок...
- Кроме подписки, ничего у нас не хотите?

Ответить



Этап 3: оказание услуги



Выберите, что должна ответить Мария.

Я привыкла свои любимые журналы и газеты в киосках покупать.



...

Ответить

Вы отлично усвоили, когда и как нужно проводить дополнительную продажу

Далее

Этап 4: дополнительная продажа



Выберите, что должна ответить Мария.

Да, спасибо за идею. Уточню, что муж для себя захочет выписать, и приедем в выходные оформлять на всю семью.



- Не за что! Следующий, пожалуйста.
Что у вас?
- Благодарю вас за обращение!
Всего доброго, приходите
к нам снова!

...

Ответить

Вы отлично усвоили, когда и как
нужно проводить дополнительную
продажу

Далее

Этап 5: завершающий этап



104/130



Проверочные вопросы по модулю

Вопрос 1: К какому этапу алгоритма обслуживания клиентов относится следующий пункт: «Отложите текущие дела»?

- Выявление потребностей
- Установление контакта
- Дополнительная продажа
- Завершение контакта

Ответить ✓



Проверочные вопросы по модулю

Вопрос 2: Что входит в формулу активного слушания?

Перетащите слова, составляющие формулу, в ячейки.

Давать
объяснения

Молчать

Формула активного слушания =

Слышать

+

Проявлять
внимание

+

Понимать

Ответить ✓



Проверочные вопросы по модулю

Вопрос 3: Выберите из предложенных вариантов потребности клиента:

- Получение письма
- Отправка посылки
- Экономия
- Надежность



Ответить ✓



Проверочные вопросы по модулю

Вопрос 4: Определите, к какому типу вопросов (правая колонка) относятся представленные примеры (левая колонка).

Соедините правильные варианты стрелками.

Вы хотели бы отправить
обычное письмо или
отправление 1-го класса?

Открытый вопрос

Что для вас важно при
осуществлении перевода?

Альтернативный вопрос

Вам нужна помощь
в заполнении бланков?

Закрытый вопрос

Сбросить

Ответить ✓



Проверочные вопросы по модулю

Вопрос 5: Какую технику следует применять при оказании услуг?

- Преимущество - Выгода
- Характеристика - Выгода
- Характеристика - Преимущество

Ответить ✓



Перед Марией жалующийся клиент.
Помогите ей превратить его в партнера.

Помогите Марии отреагировать на жалобу.

- Давайте разбираться. А почему вы сами не посмотрели на нашем портале в интернете, где находится ваша посылка?
- Понимаю, очень неприятно оказаться в такой ситуации. Давайте попробуем разобраться. Когда вы отправили посылку?
- Я понимаю, что вы огорчены, но ничего не могу сделать – это вопрос к службе доставки.

Ответить

Далее

Молодец! Вы выбрали верный вариант и отлично знаете, что нужно сказать, чтобы превратить жалующегося клиента в партнера.



Теперь Мария знакома с алгоритмом работы с жалобами. Помогите ей отработать жалобу клиента.

Перетяните фразы так, чтобы они встали в нужной последовательности.

Если бы я знал, что будет так долго, никогда бы не пошел оплачивать услуги в ваше отделение!

Я понимаю, что Вы очень спешите и время Вам дорого

Дело в том, что по независящим от нас причинам перестал работать терминал. Приносим свои извинения за доставленные неудобства.

Мы сможем Вас обслужить через 40 минут

Далее

Молодец! Вы верно выстроили алгоритм и теперь знаете, как поступить, если клиент обращается с жалобой.



Проверочные вопросы по модулю

Вопрос 1: Сопоставьте этапы алгоритма работы с жалобами (левая колонка) с их характеристиками (правая колонка). Соедините соответствующие варианты стрелками.



Сбросить

Ответить ✓

Проверочные вопросы по модулю

Вопрос 2: Какие техники работы с эмоциями позволяют эффективно отработать жалобу?

- Подчеркивание общности
- Подчеркивание различий
- Подчеркивание значимости
- Подчеркивание важности

Ответить ✓



Проверочные вопросы по модулю

Вопрос 3: Расположите этапы алгоритма работы с жалобами по порядку. Перетащите этапы, разместив их в нужной последовательности.

1.
2.
3.
4.

Ответить ✓



Финальное тестирование

Вопрос 1: Отметьте правила режима работы отделения связи

- Обслуживание должно начинаться точно по графику
- Необходимо закрывать ОПС до окончания времени его работы.
- График работы сотрудник ОПС устанавливает для себя сам.
- Необходимо приходить за 15 минут до открытия ОПС, чтобы должным образом подготовиться к работе.

Ответить ✓



Финальное тестирование

Вопрос 2: Установите верную последовательность, перетянув этапы обслуживания клиента и расположив их в левом столбике в нужном порядке.

1. Установление контакта
2. Выявление потребностей
3. Оказание услуги
4. Дополнительная продажа
5. Завершение контакта

Ответить ✓



Финальное тестирование

Вопрос 3: Выберите верные фразы обращения к клиенту на этапе установления контакта.

- Добрый день. Чем я могу вам помочь?
- Здравствуйте. Что вам?
- Приветствую. Что вы хотите узнать?
- Добрый день. Подскажите, пожалуйста, как я могу к вам обращаться? Чем я могу вам помочь?

Ответить ✓



Финальное тестирование

Вопрос 4: В какой момент обслуживания клиента правильно будет предложить ему дополнительный продукт?

- После того, как клиент оплатил основную услугу
- Сразу после приветствия
- После завершения обслуживания по основному запросу клиента, до момента совершения оплаты
- Не имеет значения

Ответить ✓



Финальное тестирование

Вопрос 5: Сопоставьте характеристику продукта (левая колонка) с выгодой для клиента (правая колонка). Соедините правильные варианты стрелками.

Размер комиссии при денежном переводе 4 тыс. рублей составляет всего 1,2%..

Страховое покрытие по программе «Антикражи» составляет до 150 тысяч рублей...

Представлены открытки, разнообразные по размеру и тематике, с различным текстом.

..это означает, что вы получаете дополнительную финансовую поддержку при наступлении страхового случая.

...что позволит вам подобрать открытку по вашему вкусу...

...это позволит вам перевести деньги не только оперативно, а еще и весьма экономно.

Сбросить

Ответить ✓



Финальное тестирование

Вопрос 6: Выберите фразы, рекомендуемые при прощании с клиентом на этапе завершения контакта.

- Благодарим вас за обращение!
- Всего доброго, приходите к нам снова!
- До скорого!



Ответить ✓



Финальное тестирование

Вопрос 7: К принципам превращения клиентов в партнеры относятся:

- Не поддавайтесь на провокации и контролируйте эмоции
- Поздравьте клиента с праздником
- Сделайте клиенту комплимент
- Отделите человека от проблемы

Ответить ✓



Финальное тестирование

Вопрос 8: Укажите верную последовательность шагов алгоритма работы с возражениями, перетянув их и расположив в левом столбике в нужном порядке.

1. Выслушать клиента
2. Присоединиться (выразить клиенту понимание сути возражения)
3. Уточнить, прояснить суть возражения
4. Предоставить информацию (аргументировать)
5. Проверить восприятие (понимание, согласие)

Ответить ✓



Финальное тестирование

Вопрос 9: Какая техника характеризуется тем, что один из партнеров сообщает другому о своих чувствах или о чувствах, которые, как ему кажется, испытывает партнер?

- Техника подчеркивания общности
- Техника подчеркивания значимости
- Техника обозначения эмоциональных состояний
- Техника анализ (рационализация)

Ответить ✓



Финальное тестирование

Вопрос 10: Какие приемы продаж дополнительного продукта вы знаете?

- Фразы-связки
- Характеристика - Выгода
- Связка - Выгода
- «Удочка внимания»
- Фраза-выгода
- Характеристика - Связка
- «Крючок внимания»

Ответить ✓



Поздравляем!

Вы успешно прошли курс «**Навыки обслуживания клиентов**».

По итогам финального тестирования вы набрали 100 баллов
Наша команда благодарит вас за уделенное обучению время.

Успехов в работе!

