

# 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 ✓



33/130



# 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 ✓



33/130



# Проверочные вопросы по модулю

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

Соедините их стрелками.

Я не знаю	Я подготовлю это на следующей неделе
Мы этого не делаем	Я выясню информацию
Политика компании этого не предусматривает	Этот товар будет на складе...
Этого товара нет на складе	Мы так поступаем, потому что...
Я не смогу подготовить это до следующей недели	Мы можем сделать следующее...

Сбросить

Ответить ✓



33/130



# 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.

Ветеран.			Обслужить вне очереди с разрешения других клиентов.
Старушка.			Показать, где в ОПС детский уголок.
Женщина с грудным ребенком.			Предложить присесть.
Женщина с ребенком 5 лет.			Обслужить вне очереди.

Сбросить

Ответить



43/130



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



Здравствуйте! Мне нужно очень срочно перевести 4000 рублей.

### 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.

Далее

Молодец! Вы нашли верный ответ и знаете, как правильно оказывать услуги. Далее мы рассмотрим эту тему подробнее: возможно, вы узнаете что-то новое.



68/130



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.



75/130





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?

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.



Дальше



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.

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.



Дальше



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 помощь
- Продолжать текущие дела
- Приветливо улыбнуться

Вы отлично усвоили, как нужно устанавливать контакт с клиентом

Далее

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

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

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

Далее

Этап 2: выявление потребностей



100/130



## 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



101/130



## 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

Вы отлично знаете, как нужно оказывать услуги

Далее

Этап 3: оказание услуги



102/130





## Выберите, что должна ответить Мария.

Я привыкла свои любимые журналы и газеты в киосках покупать.

...

- Ну раз не хотите – не буду навязываться
- А вот и зря! Может быть, подпишитесь?
- Да, мы часто действуем по привычке. А Вы одни и те же издания обычно приобретаете? Тогда рекомендую воспользоваться подпиской: и удобно (в любую погоду Вам доставят Ваши журналы), и экономно. Оформим?

Ответить

Вы отлично усвоили, когда и как нужно проводить дополнительную продажу

Далее

Этап 4: дополнительная продажа



103/130



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

Выберите, что должна ответить Мария.

- 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 ✓



106/130



# Проверочные вопросы по модулю

**Вопрос 2:** Что входит в формулу активного слушания?

Перетащите слова, составляющие формулу, в ячейки.

Молчать

Давать  
объяснения

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 ✓



106/130



## 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.

Когда придет моя посылка?  
Я устал ждать.

...

## 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.



113/130





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

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

Перетяните фразы так, чтобы они встали в нужной последовательности.

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.



123/130



# 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 ✓



127/130



## Проверочные вопросы по модулю

**Вопрос 2:** Какие техники работы с эмоциями позволят эффективно обработать 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. Суть

2. Ты

3. Дело

4. Я

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 ✓



129/130



## 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 «Антикража» 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 ✓



129/130



## 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 ✓



129/130



# 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 ✓



129/130



## Поздравляем!

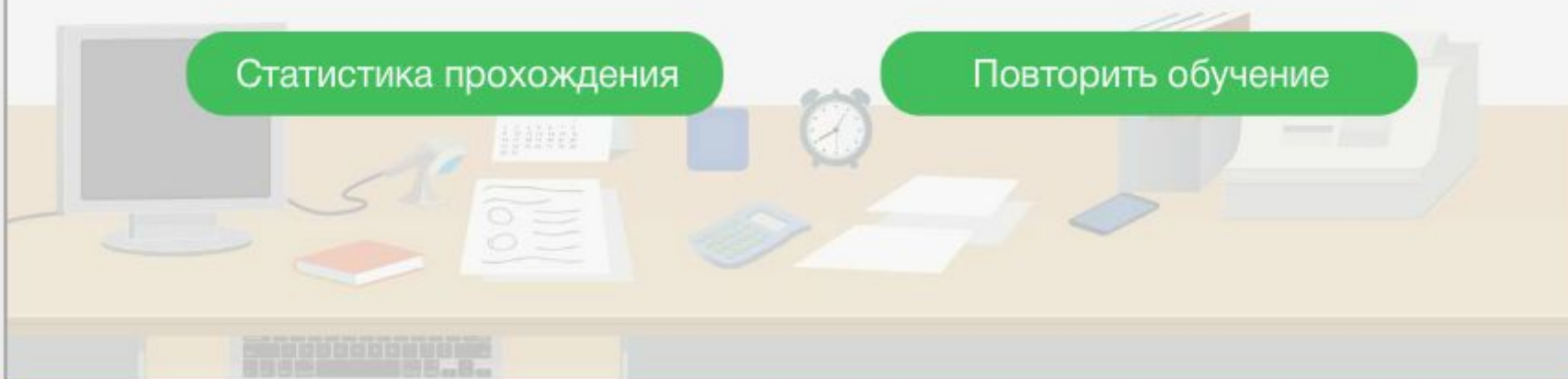
Вы успешно прошли курс «**Навыки обслуживания клиентов**».

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

**Успехов в работе!**

Статистика прохождения

Повторить обучение



130/130

