

OC VISION

2018 RUGPJŪTIS

# ŠIO SUSIRINKIMO AKCENTAI

- NAUJOKAI
- PRADINIS KONTAKTAS
- POREIKIŲ IŠSIAIŠKINIMAS
- AKIŲ PATIKROS SĄLYGOS
- TINKAMO PRODUKTO SIŪLYMAS
- APTARNAVIMO SUTARTIS
- SKUNDAI

# NAUJO DARBUOTOJO ATRANKA, MOKYMAI IR INTEGRACIJA

1. NAUJO DARBUOTOJO ATRANKOS, MOKYMO IR INTEGRACIJOS TAISYKLĖS; NAUJO DARBUOTOJO PRAKTIKOS KNYGA.
2. OC VISION ĮVADINIS KURSAS [Z:\Mokymai\NAUJOKO ADAPTACIJA\1. OC VISION IVADINIS KURSAS laikomas\\_optikoje.doc](Z:\Mokymai\NAUJOKO ADAPTACIJA\1. OC VISION IVADINIS KURSAS laikomas_optikoje.doc)
3. OC VISION ĮVADINIO KURSO ATMINTINĖ [Z:\Mokymai\NAUJOKO ADAPTACIJA\2. OC VISION ĮVADINIO KURSO ATMINTINĖ atiduodama darbuotojui naujam.doc](Z:\Mokymai\NAUJOKO ADAPTACIJA\2. OC VISION IVADINIO KURSO ATMINTINĖ atiduodama darbuotojui naujam.doc)

# KLIENTO APTARNAVIMO PROBLEMAS

# 2018 metai – KOKYBĖS metai!

APTARNAVIMO KOKYBĖ!!!

KLIENTO KELIAS, FINAL FIT

[Kliento poreikių aiškinimasis - 1.pptx](#)

# SRAUTAI IR KOKYBIŠKAS

## APTARNAVIMAS

- SRAUTAI MAŽĖJA
- ŽMONĖS YRA ATSPARŪS AKCIJOM
- TIK KOKYBIŠKAS APTARNAVIMAS IR KOKYBIŠKI PRODUKTAI SKATINA RINKTIS TAM TIKRAS OPTIKAS
  
- PAKALBINTI KIEKVIENĄ IR NEPALEISTI
- AR TIKRAI PADARĖME VISKĄ, KAD BŪTŲ APTARNAUTAS KIEKVIENAS?

# PRADŽIA

- PASISVEIKINIMAS SU KLIENTAIS
- BENDRAVIMAS TARPUSAVY APIE SAVO ASMENINIUS KLAUSIMUS ESANT KLIENTUI
- TELEFONAI RANKOSE ARBA KIŠENĖSE
- SIUNTOS TVARKOMOS SALĖS VIDURYJE



# PRIĖJIMAS PRIE KLIENTO

## PIRMINIS KONTAKTAS

- ✓ PRIE SAULĖS AKINIŲ – SAVITARNA
- ✓ KAI KLIENTAI ATSIŠAKO PAGALBOS, NEEINA Į KONTAKTĄ, PRIVALOME BŪTI NETOLI, KAD KILUS KLAUSIMAMS KLIENTUI NEREIKTŲ DAIRYTIS DARBUOTOJŲ
- ✓ KAI GAUNAM SIUNTĄ AR ATLIEKAME PANAŠIUS DARBUS, JIE NETURI BŪTI PRIORITETINIAI, PALYGINUS SU KLIENTO APTARNAVIMU
- ✓ VISI KLIENTAI SVARBŪS IR TIE, KURIE STOVI PRIE „PIGIŲ“ STENDŲ
- ✓ APTARNAUJAME KLIENTUS VISADA IR KAI LIEKAME VAKARE PO VIENĄ

# KONTAKTO UŽMEZGIMAS

- MOKINKIMES UŽKALBINTI KLIENTĄ
- NEVERTINKIME KLIENTĄ PAGAL IŠVAIZDĄ
- REIKIA IŠMOKTI VIENU METU BENDRAUTI SU KELIAIS KLIENTAIS ARBA „PERDUOTI“ KLIENTĄ SAVO BENDRADARBIUI

# POREIKAI

- TAUPOME KLIENTO PINIGUS ARBA ATVIRKŠČIAI – UŽSPAUDŽIAME TIEK, KAD JIS NEBEGRĮŽTA
- AIŠKINKIMES POREIKIUS – KAM BUS NAUDOJAMI AKINIAI
- PLONINSIME PER 1 KARTĄ AR DAUGIAU???
- SIŪLOME JUMS SRB, RCC AR ANTIFATIQUE???

# POREIKAI

- PVZ. MANO TIKSLAS YRA 4 PROGRESINIAI AKINIAI PER MĖNĖSĮ.
- KIEK PER MĖNESĮ PARDUODAME SKAITYMO AKINIŲ?
- IŠSIAIŠKINDAMI KLIENTO POREIKIUS, PAAIŠKĖJA, KAD MŪSŲ KLIENTAMS NEUŽTENKA PAPRASTŲ SKAITYMO AKINIŲ.
- PER SAVAITĘ TIKRAI ĮMANOMA RASTI 1 KLIENTĄ, KURIAM GALĖČIAU PASIŪLYTI PROGRESINIUS AKINIŲ LĖŠIUS.

# POREIKIŲ APIBENDRINIMAS

- PATIKSLINKITE, KĄ IŠGIRDOTE IŠ KLIENTO.
- TAIP PARODOME, KAD BANDOME ĮSIJAUSTI Į JO DARBO POBŪDĮ, GYVENIMO BŪDĄ
- KODĖL TURIME REMTIS POREIKIAIS? – TAIP PASIŪLOME KLIENTUI TOKĮ GAMINĮ, KURIO JAM REIKIA IR KURIS BUS JAM NAUDINGAS!

# OPTIMALIAUSIAS PASIŪLYMAS

- IŠ POREIKIŲ TURIME SIŪLYTI PRODUKTUS (DIRBATE PRIE KOMPIUTERIO – REIKALINGA APSAUGA; SKAITOTE IR DIRBATE PRIE KOMPIUTERIO IR DAR BENDRAUJATE SU KLIENTAIS – OFISINIS LĖŠIS SU APSAUGOS ...)
- SIŪLOME MAŽIAUSIAI 3 VARIANTUS. IŠVARDINAM, KODĖL JUOS SIŪLOME IR KOKIE JŲ PRIVALUMAI.
- TIKSLIAI IŠVARDINAME KAINAS – BE NUOLAIDOS IR IŠ KARTO SU NUOLAIDA
- IŠKLAUSANT KLIENTO KOMENTARUS, ŽIŪRIME KUR GALIME SUMAŽINTI KAINĄ ARBA PADIDINTI, KAD LABIAU PATENKINTI POREIKIUS IR LŪKESČIUS.

# OPTIMALIAUSIAS PASIŪLYMAS

- KAINOS IR NUOLAIDOS VISUR VIENODOS
- NEGALI BŪTI VIENOJE OPTIKOJE PASIŪLYTA NUOLAIDA, O KITOJE NESIŪLOMA VISAI
- NEGALIME TAIKYTI „IŠSKIRTINES“ NUOLAIDAS

# AKIŲ PATIKRA

KLIENTAS NETURI RECEPTO / KLIENTAS TURI RECEPTA

**REKOMENDUOJAME VISAIS ATVEJAIS PASITIKSLINTI  
STIPRUMĄ PAS MŪSŲ AKIŲ SPECIALISTUS!**

KODĖL?

- PILNA ATSAKOMYBĖ, GARANTIJA, RŪPESTIS
- AR JŪSŲ AKIŲ SPECIALISTAS ĮVERTINO JŪSŲ MATYMO POREIKIUS?
- REGISTRUOKIME PATIKRAI (TELEFONU IR TAIS ATVEJAIS, JEI ŠIANDIEN KLIENTAS NEPASIRENGĘS PIRKTI) – TAIP PARODYSIME, KAD PAS MŪSŲ AKIŲ SPECIALISTUS YRA “EILĖ“, NES JIE LABAI PROFESIONALŪS IR PRIVERSIME KLIENTĄ JAUSTI ATSAKOMYBĘ ATEITĮ Į PATIKRĄ.
- MŪSŲ AKIŲ SPECIALISTAI GALI PASIŪLYTI LABIAU TINKANTĮ VARIANTĄ (SPEC.LEŠĮ, LAŠUS, KAUKES, IMPROVISION IR KITOKIŲ PAPILDOMŲ PRODUKTŲ)



# AKIŲ PATIKRA

- NENORIME PALEISTI KLIENTO IKI PATIKROS – PAIMKIME AVANSA!
- OPTOMETRININKAS NE BURTININKAS, NE VISADA SUGEBĖS PAKELTI PARDAVIMO KAINĄ IKI 300 EUR IR ĮTIKINTI KLIENTĄ PALAUKTI AKINIŲ IKI 3 SAVAIČIŲ! NEUŽDĖKITE „RĖMŲ“ SIŪLANT AKINIŲ LĖŠIUS IKI PATIKROS

# AKIŲ PATIKRA

- JEIGU AKIŲ SPECIALISTAS TIKRINA KLIENTĄ NEMOKAMAI – NENUVERTINKITE PATYS ŠITOS PASLAUGOS! TAI YRA SPECIALUS PASIŪLYMAS, KAD PALENGVINTI, UŽBAIGTI PARDAVIMĄ AR SUDOMINTI KLIENTĄ!
- TIKRINANT AKIS NEMOKAMAI, AKIŲ SPECIALISTAS ĮDEDA TIEK PAT DARBO, KIEK TIKRINA PACIENTĄ MOKAMAI!
- MŪSŲ UŽDUOTIS NEPALEISTI KLIENTO PO PATIKROS BE PIRKINIO. PRIVALOME PAŽYMĖTI, KAD PATIKRA ATLIKTA SU 100% NUOLAIDA!

# AKIŲ PATIKRA

- JEIGU AKIŲ SPECIALISTAS TIKRINA KLIENTĄ NEMOKAMAI – KODĖL Į AXPATĄ NIEKO NEVEDAM?
- KOKYBIŠKAS AKIŲ PATIKRINIMAS GALI UŽTRŪKTI IR IKI 30 MIN. - NESUPRANTU KAS YRA „GREITA“ PATIKRA???
- JEIGU AKIŲ SPECIALISTAS NUSTATĖ, KAD MATYMAS YRA GERAS – KODĖL ŽMOGUS ATĖJO Į OPTIKĄ? YRA KAŽKOKIŲ NUSISKUNDIMŲ IR JUOS REIKIA PAŠALINTI.

# AKIŲ PATIKRA

- KAI DIRBA GYDYTOJAS OFTALMOLOGAS – REIKALAUKITE, KAD DARYTŲ PILNĄ AKIŲ TYRIMĄ.
- JEIGU GYDYTOJAI OFTALMOLOGAI NESIŪLO PRODUKTŲ – MŪŠŲ ŽINIOS IR KOMPETENCIJOS TURI BŪTI YPATINGAI PLAČIOS, KAD GALĖTUME LAVIRUOTI ESAMAIS PRODUKTAIS.
- KAI DIRBA GYDYTOJAS OFTALMOLOGAS – REIKALAUKITE, RAŠYTŲ RECEPTĄ NE SKAITYMO AKINIAMS, O PROGRESAMS.
- TURINT PROGRESINIŲ AKINIŲ RECEPTĄ, GALIMA PASIŪLYTI DAUGIAU AKINIŲ LĖŠIŲ VARIANTŲ:

1. PROGRESAI
2. KABINETINIAI: KODAK AFT, LTL Excellence OFFICE, SEIKO INDOOR
3. SKAITYMUI IR KOMPIUTERIUI
4. Į TOLĮ IR SKAITYMUI
5. TIK SKAITYMUI
6. TIK Į TOLĮ

# UŽSAKYMO APIBENDRINIMAS

- SUDERINUS GALUTINĮ VARIANTĄ DĖL KLIENTO PIRKINIO, TURIME AIŠKIAI IŠVARDINTI: KODĖL, KĄ IR UŽ KIEK KLIENTAS DARO UŽSAKYMĄ!
- TAIP IŠVENGSIME – „MAN NEPASAKĖ, NEPAPASAKOJO AR KITAIP NEINFORMAVO JŪSŲ DARBUOTOJA“ 😊
- APTARIAME VISKĄ IKI SMULKMENŲ!

# KONTAKTINIAI LĘŠIAI

- NEPAMIRŠKIME PASIŪLYTI IR KONTAKTINIUS LĘŠIUS
- IŠSIAIŠKINKIME, KOKIUS NEŠIOJO PRIEŠ TAI
- AR BUVO JAIS PATENKINTAS AR NORĖTŲ IŠBANDYTI KITOS RŪŠIES
- PARDUODANT TIRPALĄ, PASIŪLYKITE DRĖKINAMUOSIUS LAŠUS

# LYDINČIOS PREKĖS

- NEPAMIRŠKITE PASIŪLYTI DĖKLA, SERVETĖLĘ, VIRVELĘ, VALIKLIO – KLAUSKITE: KOKIO DĖKLO NORĖTUMĖTE, O SERVETĖLĖS...?

Dažnai yra užduodamas klausimas – dėklą turėsite? Į šitą klausimą klientas lengvai ir greitai pasako „TAIP“.

- NEPAMIRŠKITE PASIŪLYTI (ARBA ĮŽIŪRĖTI OPTOMETRININKO REKOMENDACIJŲ) DĖL DRĖKINAMŲJŲ LAŠŲ KLAUSKITE – KOKIŲ DRĖKINAMŲJŲ LAŠŲ NORĖSITE?...

Neužduokite klausimo – ar turėsite dirbtinių ašarų? Žodis dirbtinis – jau asocijacija su kažkuo netikru, o ir atsakymas iš to ateina lengvas „TAIP, TURIU“.

# LYDINČIOS PREKĖS

- NEPAMIRŠKITE APŽIŪRĖTI PATIKROS “KORTELEŽ”, KĄ AKIŲ SPECIALISTAS REKOMENDAVO PO PATIKROS.
- PASIŪLYKIME PAPILDUS AKIMS „IMPROVISION“ – LIGŲ PROFILAKTIKAI IR PREVENCIJAI, AKIŲ SVEIKATAI STIPRINTI
- JEIGU ŽMOGUS SKUNDŽIASI MIGRENA, TURI „PAJUODUSIAS“ AKIS PASIŪLYKIME ŠALTĄ KOMPRESĄ.
- JEIGU ŽMOGUS TURI BLEFARITĄ (PARAUDEŲ VOKAI), JAM REIKALINGA ŠILDANTI KAUKĖ.



# LOJALUMO PROGRAMA

- PUIKI GALIMYBĖ NEMOKAMAI GAUTI LOJALUMO KORTELĘ – PASITIKRINTI PAS MŪSŲ AKIŲ SPECIALIŠTĄ!
- SIŪLYKIME LOJALUMO KORTELES, NES KLIENTAS GALĖS NAUDOTIS SPEC.PASIŪLYMAIS, O MES TURĖSIME DIDESNĮ PASTOVIŲ KLIENTŲ RATĄ IR DAUGIAU KLIENTŲ KONTAKTŲ!

# KONTAKTO PABAIGA

- TURIME BŪTI DĒKINGI, KAD KLIENTAS APSIPIRKO BŪTENT PAS MUS!
- JEI KLIENTAS NIEKO NEPIRKO – REIKIA TIKĖTI, KAD PADARĖME VISKĄ, KAD JIS SUGRĮŽTŲ, TODĖL NESUGADINKIME SAVO DARBO IR MANDAGIAI PALINKĖKIME GEROS DIENOS! SUKURKITE JAUSMĄ, KAD JUS JO LABAI LAUKSITE!
- NETURI BŪTI NUSIVYLIMO VEIDE IR JOKIO PASIPYKTINIMO!
- PABRĖŽKITE SUPER PASIŪLYMUS! WALLET, VAIKŲ AKCIJA, DIVINITY PASIŪLYMAS, SENJORŲ DIENOS IR KITOS GALIOJANČIOS AKCIJOS!

# GARANTINIS APTARNAVIMAS

- KIEKVIENO KLIENTO PROBLEMAS PRIVALOME IŠKLAUSYTI IR IŠSPRĘSTI.
- NEPULKIME KALTINTI KLIENTO, KAD JIS PATS KALTAS DĖL SULŪŽUSIO RĖMO, NES TAIP DAR LABIAU SUAŠTRINSIME SITUACIJĄ.
- JEIGU KLIENTAS PIRKO VISION EXPRESS - JIS YRA ŠIO TINKLO KLIENTAS, TODĖL KIEKVIENAS OPTIKOS SALONAS PRIVALO PRIIMTI GARANTINĮ APTARNAVIMĄ, O NESIŪSTI JĮ TEN, KUR BUVO PIRKTI AKINIAI.
- IŽVELKITE PRIVALUMUS TAME, KAD JIS ATĖJO BŪTENT PAS JUS. JEIGU IŠSPRĘSITE JO PROBLEMAS, JIS LANKYSIS TAME OPTIKOS SALONE, KUR SULAUKĖ PAGALBOS.

# GARANTINIS APTARNAVIMAS

- JEIGU KLIENTAS PATS, MECHANIŠKAI, SULAUŽĖ RĖMĄ, JAM TAIKOME -70% NUOLAIDĄ. NETURINT TOKIO MODELIO, KELIAME IŠ SANDĖLIO AR KITO OPTIKOS SALONO. KITAS OPTIKOS SALONAS PRIVALO IŠ KARTO PERKELTI REIKIAMĄ MODELĮ GARANTINIAM PAKEITIMUI!
- TURINT LUXOTTICA AR SAFILO BRENDO SULŪŽUSĮ RĖMĄ/SA, DUODAME UŽKLAUSĄ GAMINTOJUI IR JEIGU JIE KEIČIA NEMOKAMAI – nepriklausomai nuo to ar klientas pats sulaužė ar tai gamyklinis brokas, 2 metų bėgyje – KEIČIAME RĖMĄ/SA AR JO DETALES NEMOKAMAI.

# AKINIŲ ATIDAVIMAS

- PARODYKIME DĖMESĮ IR ATIDUODANT AKINIUS
- IDEALU, JEIGU JĮ ATSIMENAT, SU JUO BENDRAVOTE
- RŪPESTINGAI ĮVERTINKITE AR PAGAMINTI AKINIAI PATOGŪS PIRKĖJUI, AR GERAI SU JAIS MATO IR PAN.

# BENDRAVIMAS TELEFONU

- APTARNAVIMAS TELEFONU
  1. NESANT KLIENTŲ OPTIKOJE
  2. KAI BENDRAUJATE SU REALIU KLIENTU OPTIKOJE
- PASISVEIKINIMAS
- PRANEŠIMO GAVIMAS – UŽDUODAME KUO DAUGIAU „ATVIRŲ“ KLAUSIMŲ
- PAGALBOS PASIŪLYMAS – INICIJUOJAME PAGAL IŠDĖSTYTUS POREIKIUS, PROBLEMOS SPRENDIMĄ

# PIRMI KONTAKTINIŲ LĘŠIŲ NEŠIOTOJAI

- NETINGĖKITE APMOKINTI
- TĄ TURI DARYTI VISI – TIEK KONSULTANTAI, TIEK AKIŲ SPECIALISTAI
- PUIKI PROGA PARDUOTI DRĖKINAMUOSIUS LAŠUS
- PABRĖŽTI, KAD AKINIAI YRA PRIVALOMI
- NUO KL IKI APAKIMO – VIENAS ŽINGSNIS!!!!!!!!!!

# APTARNAVIMO STANDARTAS

- NĖRA APTARNAVIMO STANDARTO YRA TIK STANDARTINIAI REIKALAVIMAI APTARNAVIMUI!!!
- KLIENTAS VISADA TEISUS!!!
- APTARNAUJANTIS PERSONALAS – ĮMONĖS VEIDAS, ČIA NĖRA ASMENIŠKUMO!



# SKUNDAI

- PRIVALOME REAGUOTI, NES TAIP DAROMES STIPRESNI IR NEKARTOJAME SAVO KLAIDŲ
- KLIENTO NUSISKUNDIMAI DAŽNAI BŪNA PAGRĮSTI
- STENKIMES IŠSPRĘSTI KIEKVIENO KLIENTO PROBLEMĄ
  
- DĖL PATIKROS SĄLYGŲ
- DĖL RĖMELIO PAKEITIMO (BŪNA LV SANDĖLY)
- DĖL PAPILDOMŲ NUOLAIDŲ ATSITIKUS NELAIMEI
- DĖL DARBUOTOJŲ DARBO KLIENTO AKIMIS
- DĖL NEPAGAMINTŲ AKINIŲ – NORS JIE PAGAMINTI IR KLIENTAS INFORMUOTAS
  
- APSIDRAUSKIME – ĮSPĖKIME DĖL VISŲ GALIMŲ RIZIKŲ, KAD NEBŪTŲ PRETENZIJŲ

# NEPRIPRATIMAS PRIE AKINIŲ

- MĖGINKIME AIŠKINTIS, KAS NEGERAI: BLOGAI MATO, SPAUDŽIA RĖMAS, KADA JAUČIA DISKOMFORTĄ.
- PAPRAŠYKITE, KAD UŽSIDĖTŲ SENUS AKINIUS: ĮVERTINAME AR PASIKEITĖ RECEPTŪRA, RĖMO PANTOSKOPINIS KAMPAS, LENKTUMAS, AKINIŲ LĖŠIŲ DIZAINAS.
- MĖGINKIME LANKSTYTI RĖMĄ, PATIKRINKITE AR MEISTRAI GERAI PAGAMINO AKINIUS.
- SIUNČIAME PAS AKIŲ SPECIALIŠTĄ TIK TUOMET JEI VISKĄ PADARĖME, KAS PRIKLAUSO NUO MŪSŲ
- JEI RECEPTAS GERAS, VISTIEK TURITE IŠMOKTI PAČIOS SPREŤI IŠKILUSIAS PROBLEMAS.

# NEPRIPRATIMAS:

- 30% IŠSPRENDŽIAMA GERU PRIPRATIMO PAVYZDŽIU IR IŠAIŠKINIMU
- 20% IŠSPRENDŽIAMA PAKEIČIANT NEŠIOJIMO PARAMETRUS
- 40% IŠSPRENDŽIAMA PAKEIČIANT RECEPTŪRĄ
- 10% KOMPLEKSINĖS PROBLEMOS (FD, PRIZMĖ)

# APIBENDRINIMAS

PASISVEIKINTI SU KIEKVIENU UŽĖJUSIU Į OPTIKĄ  
RASTI KONTAKTĄ SU KLIENTU  
IŠSIAIŠKINTI POREIKIUS  
APIBENDRINTI POREIKIUS  
PAGAL POREIKIUS PASIŪLYTI REIKIAMĄ PRODUKTĄ  
PASIŪLYTI PASITIKRINTI PAS AKIŲ SPECIALISTĄ  
PASIŪLYTI LYDINČIAS PREKES  
PADĖKOTI UŽ PIRKINĮ IR ATSISVEIKINTI