

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ



и ремонта
м

— — — — — **ЮТОК**

Цель обучения



- ✓ Познакомиться со стандартами обслуживания компании «МОЛОТОК»

Содержание

- Стандарты обслуживания в компании «Молоток»
- Легкая покупка

Собственный опыт

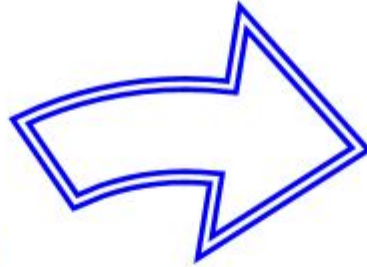


Почему уходят покупатели

1. Переезд на другое местожительство	3%
2. Любопытство	5%
3. Не устраивает качество товара	10%
4. Не устраивают цены	25%
5. Не устраивает качество сервиса и отношение со стороны сотрудников	57%

Успех компании = Успех сотрудников

**Успех
сотрудников**



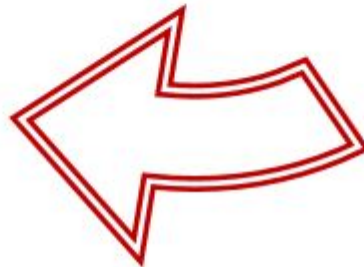
**Отличное
обслуживание**



**Успех
магазина**



**Новые
покупатели**



Формула обслуживания МОЛОТКА



Легкая покупка

Создаем идеальные условия
Для самостоятельной покупки



Консультация

Предоставляем клиенту
профессиональную консультацию

Легкая покупка

- Состояние прилегающей территории
- Наружное оформление магазина
- Входная зона
- Информационный стенд и уголок покупателя
- Общее состояние торгового зала
- Полиграфические и рекламные материалы
- Оргтехника и касса

- Территория перед магазином и крыльцо чистые.
- Отсутствуют лужи, снег, грязь и т.д. на пути к магазину
- Дверь в рабочем состоянии
- На входе отсутствуют предметы мешающие движению
- Тележки и корзины в исправном состоянии и размещены в доступном месте
- Шкаф для сумок покупателей в исправном состоянии
- Стенд и стекла чистые
- Объявления на стенде в презентабельном виде
- Отсутствуют объявления не носящие к деятельности магазина на прямую
- Чистота и порядок в рядах
- Привлекательная выкладка
- Соблюдены принципы товарного соседства
- Правильные ценники
- Выделены зоны под распродажи
- На витринах только кондиционный товар
- Удобная и понятная информация о товаре
- Навигация
- Объявления, плакаты, листовки и ценникодержатели выглядят аккуратно и расположены в нужных местах
- Каталоги, листовки на видном месте
- Чистота и порядок на кассе

Невербальное общение



Язык тела

- дистанция
- поза
- жесты

Голос

- громкость
- скорость
- тембр

Внешний вид

- форма
- бейдж
- прическа
- обувь
- макияж

Лицо

- улыбка
- мимика
- контакт глаз



Внешний вид



форма



бейдж



Волосы аккуратно уложены



прическа



Цвет преимущественно темный: черный



Кеды/кроссовки



Балетки



Кроссовки

обувь



Умеренный макияж и маникюр

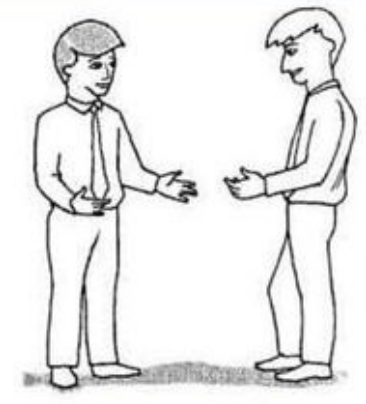


макияж

Язык тела



Закрытая поза
1. Неуверенность друг в друге



Открытая поза
2. Открытость и дружелюбие



Голос

уверенный

Разговаривать
на языке
покупателя

Не сильно
громкий

Громкость

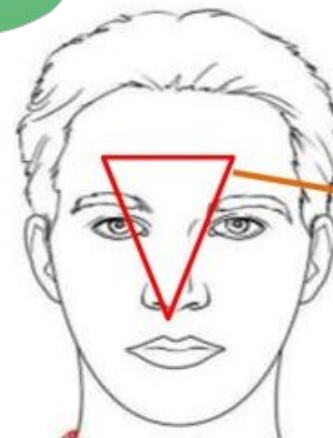
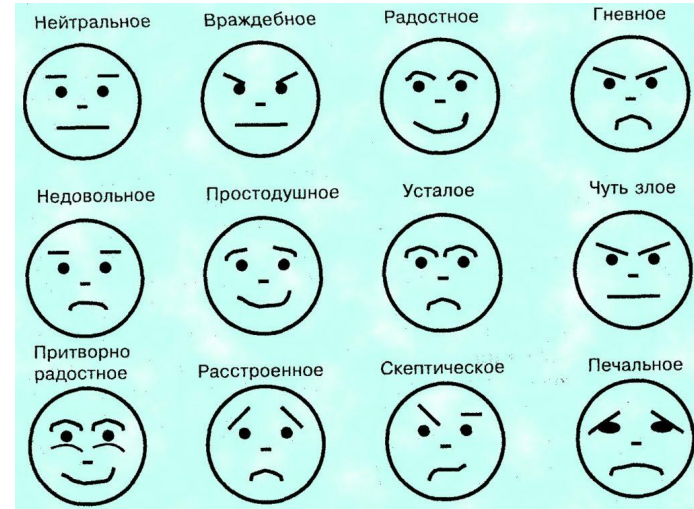
Скорость

Тембр

Спокойный,
но радостный

Подстраиваться
под покупателя

Лицо



Треугольник для поддержания зрительного контакта

Поведение в торговом зале

**первоочередная задача при работе в торговом зале
– обслуживание клиентов.**

Прочие вопросы (прием пищи, телефонные разговоры, не относящиеся к обслуживанию текущего клиента, нанесение макияжа и т.п.) должны быть перенесены за пределы торгового зала.



Виды помощи

- Рассказать о товаре;
- Достать с полки;
- Донести до кассы, автомобиля;
- Помочь погрузить;
- Помочь рассчитать;
- Уточнить стоимость товара;
- Предпродажная подготовка;
- Упаковка товара;

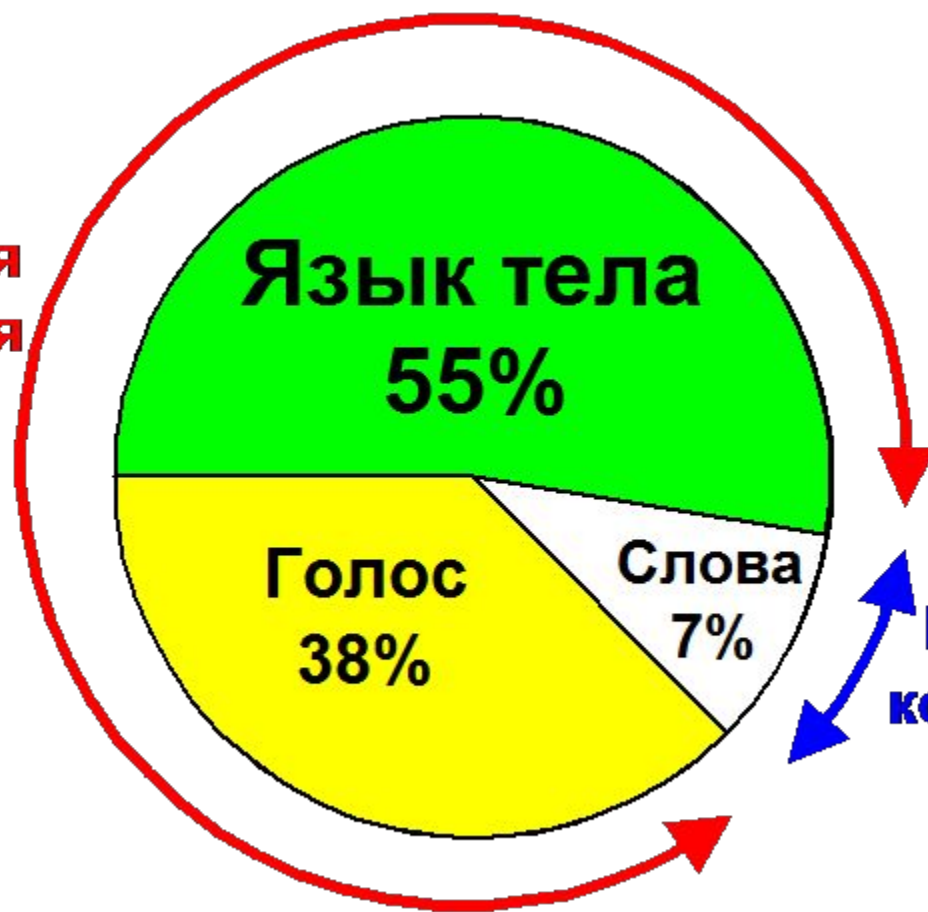
Помощь покупателю

Улыбка

Помощь

Слова благодарности

**Невербальная
коммуникация**



**Вербальная
коммуникация**

Покупатель-это наш Гость!



Покупатели приносят в своих кошельках
нашу зарплату



Будьте с клиентом на одной волне, чтобы понять что он хочет

