



**Комфорт сервис**

**СТРОИТЕЛЬНО - РЕМОНТНАЯ**

**КОМПАНИЯ**

## **О нас:**

Компания «Комфорт Сервис» была основана в 2017 году и в настоящее время является одним из лидеров по ремонту, обслуживанию и установке высококачественных пластиковых окон в России! Слоган компании-«Ваш КОМФОРТ-наша ОБЯЗАННОСТЬ» в полной мере отражает нашу цель: сделать жилье каждого нашего клиента комфортнее, теплее и уютнее. Мы всегда стремимся предоставить только лучшую продукцию и первоклассный сервис. Быстрое развитие современных технологий предъявляет к оконным компаниям всё более высокие требования. Сегодня нас уже не устраивает то, что вчера казалось идеальным!

## **Программа достижений КОМПАНИИ:**

1. Создание максимально комфортных и способствующих высоким результатам условий для сотрудников компании;
2. Достижение высокого уровня сервиса и ЗАПРЕДЕЛЬНОГО КАЧЕСТВА оказываемых услуг;
3. Индивидуальный подход к каждому покупателю, которые становятся «КЛИЕНТАМИ НА ВСЮ ЖИЗНЬ».



# ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ



**Цель:** Повысить качество предоставляемых услуг компании и выявить недобросовестных специалистов. Вы причастны к высоким намерениям сделать наши услуги еще лучше и выступаете в роле клиента компании.

**Легенда:** Вы обратились к нам на сайт и составили заявку о вызове мастера и консультации для устранения проблем с окнами! **пример:** плохо закрываются окна, поддувают со стороны створки, очень шумно и слышно все с улицы, потеют в зимний период времени и т.д.

**По итогам встречи, просим предоставить краткий отзыв, в котором отразить:**

1. Какие обязательные действия выполнил специалист, какие нет, из ниже перечисленных.
2. Как Вы оцениваете работу специалиста с точки зрения **ПОТЕНЦИАЛЬНОГО ЗАКАЗЧИКА**, какие замечания можно отразить.

**Важно:** От вас по завершению работы необходима четкая аудиозапись, согласно заготовленному сценарию, со всеми обязательными частями диалога. (отправить запись через Viber или Telegram). После проверки, которой вы получаете свое вознаграждение (в офисе наличными либо перевод на карту) !!!

# Перечень обязательных действий мастера:

- 1-показать доверенность от компании;
- 2-провести диагностику изделия;
- 3-выявить причину проблемы и рассказать о способах ее решения;
- 4-заполнить опросный лист;
- 5-рассказать, как ухаживать за окнами;
- 6-предложит провести профилактику всех окон (входит в перечень бесплатных услуг);
- 7-составит коммерческое предложение и объявит цену;
- 8-предложит устранить все недостатки через нашу компанию;
- 9-расскажет о возможных акциях и скидках;
- 10-оставит визитку.

## **Перечень обязательных вопросов тайного покупателя:**

- 1-попросить предъявить документы от компании и задать вопрос, а почему у вас вызов бесплатный? Что вам нужно? (обязательный вопрос если вызвали на проведение бесплатной профилактики изделия) ;**
- 2-пригласить к окну и подробно рассказать о проблеме; в ходе работы говорим в параллель 5 лет простояли еще постоят, ничего с изделием не случится (обязательные часть диалога);**
- 3-внимательно выслушать о предложенных решениях мастера и возразить это, наверное, очень дорого будет стоить! (обязательная часть диалога);**
- 4-уточнить у менеджера оставит ли он свои рекомендации в письменном виде? Сообщаем что все равно сейчас покупать у вас не буду (обязательная часть);**
- 5. Спросить стоимость выполняемых работ в ходе осмотра изделия (обязательная часть диалога)**
- 6. выслушать мастера и не настаивать на переходе профилактики к остальным окнам.**
- 7- на коммерческом предложении после обозначения цены. Отработать возражение дорого! нет денег! я подумаю! (обязательная часть диалога);**

8- после того как мастер предложит выполнить ремонт через нашу компанию **возразить что у вас есть знакомый, который все это сделает и с ним нужно посоветоваться! (обязательная часть диалога);**

9-не настаивать и дать высказаться менеджеру. Если будет настаивать на ремонте **пояснить что у вас нет денег в данный момент и через 2-3 месяца вы все это сделаете! (обязательная часть диалога);**

10-перед уходом спросить у мастера **может ли он сделать этот ремонт не через фирму и подешевле? (обязательная часть диалога- мы гарантируем вам конфиденциальность) .**

Всю встречу клиент должен провоцировать менеджера на закрытие возражений и проверить его стрессоустойчивость. Набрать максимальное количество **обязательных частей диалога** и быть очень пытливым.