



ЭЛЬДОРАДО

КАЧЕСТВО ПО ЛУЧШЕЙ ЦЕНЕ

общение с клиентом на операционной кассе

21.02.2017

Общение с клиентом

1. **Общение с покупателем мы всегда начинаем с улыбки и приветствия.**
«Добрый день, вечер или доброе утро!» (в зависимости от времени суток)

Улыбка располагает к общению и обязательно оставит у покупателя приятное впечатление от покупки и общения с тобой!



Если клиент оплачивает покупку-
Похвали выбор клиента!
На это не нужно много времени, но клиенту будет приятно!



Как похвалить выбор клиента?

- Я вижу Вы приобретаете..., отличный выбор!
- Хороший выбор! Это очень популярная модель.

2. **Теперь нам нужно понять каким платежным средством будет оплачиваться покупка**
«Вы будете оплачивать картой или наличными?»
«Какой способ оплаты будет для ВАС удобным?»

Обязательно спроси у клиента, есть ли у него какие ни будь дополнительные скидки (эльдо - чеки, эльдо - карты, купоны на скидку, возможно, клиент о них забыл сказать.



Общение с клиентом

3. Уточняем у клиента наличие бонусной карты:

«Есть ли у Вас наша бонусная карта?»

«Являетесь ли ВЫ участником нашей программы лояльности?»

3.1. При наличии у клиента бонусной карты- предложи проверить её баланс:

«Давайте проверим Ваш баланс, возможно, Вы сможете существенно сэкономить на данной покупке!»

3.2. Если у клиента нет бонусной карты – обязательно ее предлагаем!

«Бонусная карта позволяет получать преимущества и скидки. Давайте оформим ее Вам абсолютно бесплатно.»

«Предлагаю ВАМ стать участником нашей программы лояльности. Это скидки и бонусы и другие приятные сюрпризы. Согласны?»

3.3. В случае согласия оформить бонусную карту вежливо попросить покупателя заполнить анкету.

4. Предлагаю Вам приобрести дополнительные услуги и товары «много времени»

Я вижу Вы покупаете..., у нас есть отличные сетевые фильтры по сниженным ценам. Давайте я Вам покажу.

Вы не забыли купить батарейки? У нас отличный выбор. Посмотрим?

Любите вкусный кофе? У нас огромный выбор и отличная цена. Сколько упаковок возьмёте?

А Вы знаете, что сейчас у нас можно приобрести 5 страховых продуктов

по цене, которую стоим!

лидера российского рынка

У тебя всегда есть возможность заработать! Предлагай, продавай и получай прибавку к заработной плате, но сначала изучи продукт!

Не забудь предложить покупателю приобрести пакет! Многие покупатели не знают, что у нас они продаются



Общение с клиентом

5. Перед проведением оплаты обязательно чётко озвучиваем ему сумму покупки.

«Сумма Вашей покупки Рублей»

6. Выдаем покупателю кассовый чек/документ оплаты и сдачу, если оплата производилась наличными

«Ваша сдача.....рублей.»

6.1. Если товар, приобретаемый клиентом участвует в какой – либо акции- обязательно обрати на это внимание клиента.

«Смотрите, как Вам повезло. Вы ещё и скидку на следующую покупку получили!»

«За Вашу покупку Вам положен подарок!»



Подробно твои действия всегда описаны в распоряжении по акции. Не забывай изучить его!



Клиент может спросить тебя об условиях акции. Чтобы быть готовым к таким вопросам- необходимо их знать!



6.1.2. Если клиент совершает оплату с использованием бонусной карты обязательно озвучь количество баллов, которые начислены клиенту. При этом рассказывать о сроках действия не нужно!

«За эту покупку Вам начислено баллов. Информацию и срок активации Вы всегда сможете уточнить в личном кабинете на сайте Eldorado.ru или обратившись на сервисную ячейку в любом магазине нашей Компании»

6.1.3. Если при покупке производилось списание с бонусной карты обязательно назови клиенту сумму бонусных баллов, которые были списаны

«В счёт данной покупки списано»

сировать это своей



Общение с клиентом

6.1.3. Если при покупке производилось списание с бонусной карты обязательно назови клиенту сумму бонусных баллов, которые были списаны.

«В счёт данной покупки списано ... бонусных баллов. Прошу ВАС зафиксировать это своей

ВНИМАНИЕ: С февраля 2017 года, в случае оплаты 100% стоимости покупки Бонусными баллами, клиент должен оплатить наличными денежными средствами, либо электронными средствами платежа (например, банковской картой) 1 рубль за каждый товар/услугу в чеке.

« На Вашей бонусной карте достаточно бонусных баллов для оплаты покупки, ВАМ необходимо оплатить всего 1 рубль (2 рубля и т.д. в зависимости от количества позиций в чеке) в кассу и покупка ВАША!»

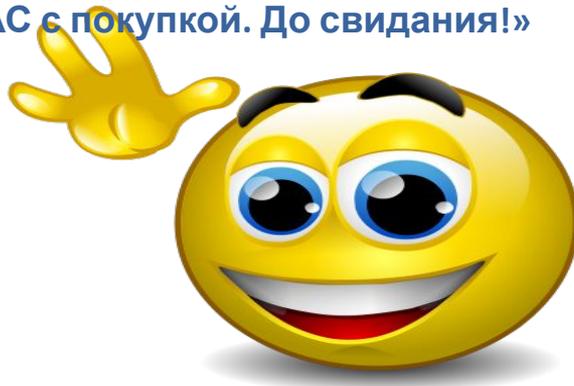
7. Попрощайся с покупателем, поблагодари за покупку, пригласи посетить снова твой магазин !

«Спасибо Вам за покупку. Приходите к нам еще. Будем рады видеть Вас снова»

«Спасибо за покупку. Когда ВАС ждать снова в нашем магазине?»

«Спасибо, что выбрали наш магазин. Будем рады видеть Вас снова. До свидания»

«Позвольте поздравить ВАС с покупкой. До свидания!»



Не забывай про улыбку!

Общение с клиентом



Не спорь с клиентом!



Не общайся с клиентом на повышенных тонах!



Не общайся с коллегами на отвлечённые темы при клиенте!



Не обманывай клиента/не вводи клиента в заблуждение!
Не предоставляй информацию в которой не уверен!



Не игнорируй вопросы покупателя! Если не знаешь ответа, лучше пригласи более компетентного сотрудника!



В случае возникновения технических проблем на кассе, сохраняй спокойствие, технические проблемы не должны отражаться на наших покупателях