



КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

Рыбный мир 55

Правила тренинга

- Участвуют все – говорит один
- Телефоны выключаем, звоним в перерывах
- Все вопросы – умные
- Правило «СТОП»
- Вперед не забегаем
- Аплодисменты выступающим
- Следим за временем

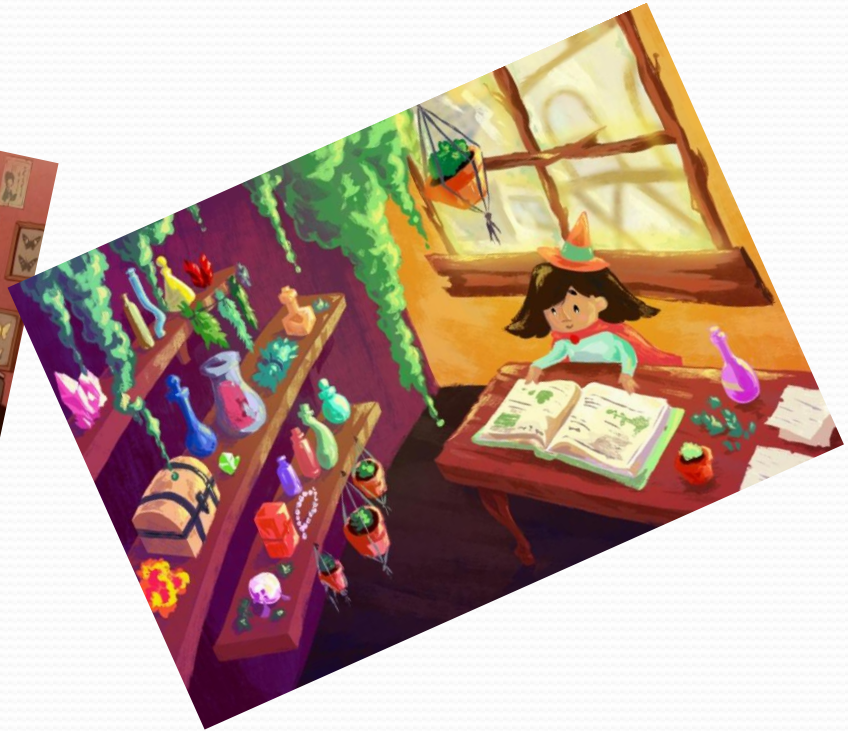
ЦЕЛЬ ТРЕНИНГА

1. Понять, что такое клиентоориентированность (КО).
2. Узнать критерии КО и отработать их.
3. Сформировать свою неповторимую позицию к клиенту.
4. Понять, чем клиентоориентированность выгодна для самого продавца.

УПРАЖНЕНИЕ «ИСПОРЧЕННЫЙ ТЕЛЕФОН»



УПРАЖНЕНИЕ «ВОЛШЕБНЫЙ МАГАЗИН»



КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ – ЭТО....



КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

– ЭТО ДЕЙСТВИЯ КОМПАНИИ
(МАГАЗИНА, СОТРУДНИКА),
НАПРАВЛЕННЫЕ НА
УДЕРЖАНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ



ПРИНЦИПЫ (КРИТЕРИИ) КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ

- Если мы не позаботимся о клиенте, о нем позаботятся конкуренты
- Установление долгосрочных отношений
- Предвосхищать желания клиентов, знать проблемы и потребности клиентов



УПРАЖНЕНИЕ «СИТУАЦИЯ В МАГАЗИНЕ»



УПРАЖНЕНИЕ «ЦЕННОСТЬ»

- Почему покупатель лично ценен для меня?
- Почему продавец ценен для покупателя?
- Как проверить удовлетворенность покупателя?



ОСНОВНАЯ ПОЗИЦИЯ ПРОДАВЦА К ПОКУПАТЕЛЮ

- Ориентация на клиента – делать то, что нравится покупателю, а не только вам
- Искренняя забота о покупателе
- 100 % ответственность за качество обслуживания
- Делать все вовремя и добросовестно
- Устранять замечания

ВЫГОДА КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ

- Новые клиенты
- Больше прибыли
- Отличные конкурентные преимущества
- Ценность бренда, высокий имидж компании
- Стабильность на рынке



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

**ВАШИ
ВОПРОСЫ?**