



# **Стандарты качественного обслуживания клиентов**

**2018**

Этап №1 Приветствие

1. При появлении клиента, в клиентской зоне, все ваше внимание должно быть направлено на него – зрительный контакт;
2. Все предыдущие дела отложите в сторону;
3. Улыбнитесь.
4. Первым поздоровайтесь.

Фразы приветствия: *«Доброе утро»* до 12 часов;  
*«Добрый день»* до 17 часов; *«Добрый вечер»* после 17 часов.

**ВАЖНО!!!** В присутствии клиента запрещаются разговоры по телефону, нанесение макияжа и т.д. Все Ваше внимание должно быть направлено на клиента!!!

**Этап №2 Выявление  
потребностей**

**Выявляем потребности с помощью вопросов:**

***Что Вы хотите оставить под залог?*** (если клиент не дал предмет залога)

***Вы планируете выкупать свой залог?/Когда планируете выкупать залог?***

***На какой срок хотите заложить?***

***На какую сумму Вы рассчитываете?*** (актуально для техники)

***Вы уже пользовались ранее услугами нашего ломбарда?***

***У Вас есть дисконт нашей сети?***

\* Обязательно просим клиента дать нам ЗИ в руки для оценки.

**Резюмируем, повторно озвучив ответы клиента!**

**ВАЖНО!!!** Главная задача – выявить потребность клиента или сформировать новую. Если Вы не до конца поняли, что хочет клиент – не бойтесь переспросить. Если Вы задаете вопросы, клиент осознает, что он важен для нас.

Этап №3 Презентация

**Необходимо озвучить клиенту:**

- 1.Преимущества Компании (акции, оценка техники до 85%, уровни дисконтирования постоянных клиентов)
- 2.Характеристики изделия либо техники (вес, проба, наличие комплектации)
- 3.Сумму к выдаче
- 4.Срок (оптимальный срок 10 дней)
- 5.Сумму % (озвучиваем общую сумму на возврат или сумму % за один день **"ВСЕГО ЛИШЬ 7 грн. в день"**)
- 6.Пересчет суммы % по факту пользования
- 7.Возможность продлить и частично погасить свой залог.

Используйте фразы связки:

**«Это позволит Вам...»**

**«Это даст Вам возможность...»**

**«Благодаря этому Вы сможете...»**



- *Вес Вашего изделия 5 грамм 585 пробы. Если проба изделия подтвердится, Вы получите 3300 грн., сумма на возврат, на 20 марта, будет составлять 3400 грн. Если Вы придёте раньше, то сумма к возврату будет пересчитана в сторону уменьшения. В случае, если Вы не успеете прийти в сроки, то у Вас есть возможность, в любое время, продлить договор, либо же, это могут сделать Ваши близкие или родственники имея при себе договор.»*
- *Вы можете погашать залог частями, что даст Вам возможность уменьшать сумму к возврату и сумму процентов"*
- *«Мы также предлагаем высокую цену под залог ювелирных изделий и всех видов техники.»*
- *«Обратите внимание, что мы выдаем за технику до 85% от стоимости»*
- *«Для наших постоянных клиентов действует дисконтная программа, которая дает возможность обслуживаться на индивидуальных условиях – получать более высокую цену за грамм золота под низкие %.»*

Этап №4 Работа с  
возражением

**ВЫСЛУШАТЬ.** Сохраняйте спокойствие и не поддавайтесь на провокации, каким бы агрессивным ни был собеседник.  
Дайте клиенту выговориться.

**УТОЧНИТЬ.** Получите необходимую информацию, для полноты понимания проблемы.  
Задайте открытые вопросы: *«Не могли бы более подробно рассказать о...?»*  
Подтвердите свое понимание проблемы, используя закрытые вопросы:  
*«Правильно ли я Вас понимаю..?»*  
Найдите скрытую причину возражения, задайте ряд уточняющих вопросов:  
*«Какой % вы видели..?», «Какую сумму Вам предлагали?»*

**АРГУМЕНТИРОВАТЬ.** Еще раз назовите наши преимущества, акцентируя внимание именно на выгодах для клиента.  
*«Максимально высокая оценка Вашего предмета залога»*  
*«Самые выгодные процентные ставки»*  
*«Постоянным клиентам –еще более выгодные дисконтные условия»*  
*«Индивидуальный подход к каждому клиенту»*  
*«Получение денег за 5 минут»*



**Клиент:**

*«А почему Вы не считаете мне по 610 грн. за грамм?»*

**Эксперт-оценщик:**

*«Дело в том, что данная цена для постоянных клиентов с положительной кредитной историей, которые участвуют в программе лояльности. У нас очень гибкие условия кредитования и в любом случае мы подберем самое выгодное предложение для Вас. В дальнейшем, если Вы будете пользоваться нашими услугами и выполнять все условия договора, сможете участвовать в программе лояльности и обслуживаться на индивидуальных условиях, получая выше цену за грамм золота под минимальные проценты».*

**Клиент:**

*«Вы даете мало денег», «А там мне давали больше!» и т.д.*

**Эксперт - Оценщик:**

*«А сколько и где Вам предлагали?»*

*«На какую сумму Вы рассчитывали?»*

*«Возможно, Вам озвучили оценочную стоимость вашего залога. Как правило, многие ломбарды не выдают эту сумму, высчитывая сразу процент за пользование, страховку, комиссию и т.п. Наши клиенты получают полную оценочную стоимость за свой залог».*

<b>Как увеличить сумму к выдаче</b>	
<b>Золото:</b>	<b>Техника:</b>
Подбор другого ТП	Подбор другого ТП
Предложить донести другой залог	Предложить донести другой залог
Предложить заложить технику	Предложить донести комплектующее
	Уменьшить срок залога в ТП «Престиж»
	Звонок в Отдел техники

## Этап №5 Сделка

Предлагаем  
клиенту  
совершить сделку

Да

1. ОЗВУЧИВАЕМ - сумму к выдаче; сумму на возврат; дату возврата.
2. ВЫДЕЛЯЕМ - сумму кредита; сумму на возврат; дату возврата; номер телефона ЛО.
3. ВЫДАЕМ - спецификация (приняття закладу); ДФК; визитка ЛО, деньги.

***"Возьмите, пожалуйста, договор. Сумма к выдаче 200 грн, сумма к возврату 220 грн. Дата окончания договора 20 марта. Я Вам рекомендую приходить вовремя. В случае опоздания у Вас есть 2 льготных дня без дополнительных начислений (для нового клиента). Для Вас я выделяю контактные номера нашего отделения, на случай, если Вам понадобится дополнительная информация. Мы работаем каждый день с 08:00 до 20:00"***

4. Прощаемся после клиента:

***"Спасибо за доверие! Заходите, если что."***

Нет

1. Озвучиваем все выгоды данного ТП (который Вы предлагаете), повторно предложите оформить залог.
2. Выдаем клиенту информацию о предлагаемой услуге, актуальную рекламную продукцию, визитку:

***"Возьмите, пожалуйста, визитку/листовку/рекламу. Я выделяю контактные номера нашего отделения, на случай если Вам понадобится дополнительная информация. Мы работаем каждый день с 08:00 до 20:00"***

3. Прощаемся после клиента:

***"Спасибо за доверие! Заходите, если что."***





### Дополнительные фразы-связки:

- «Существует система скидок для постоянных клиентов. При накоплении достаточного количества баллов – Вы получите возможность платить более низкий % за пользование кредитом».
- «Если Вы возьмете всю сумму, это даст Вам возможность платить более низкий процент за пользование кредитом».
- «Частичный выкуп изделий позволит Вам, при залоге нескольких изделий, выкупать их по очереди».
- «Наши специалисты проводят быструю оценку предмета залога и бережно относятся к нему, а также при желании Вы можете наблюдать за всем процессом проверки изделий/техники и получать интересующую Вас информацию от экспертов».

## Виды вопросов:

- **Закрытые вопросы** - Предполагают ответы «да», «нет».  
«У Вас есть дисконт нашей сети?»  
«Вы пользовались услугами нашей сети?»
- **Открытые вопросы** - Они начинаются со слов “что”, “какой”, “как”, “насколько”, “почему” и предполагают получение развернутого ответа.  
«Что Вы планируете заложить?»  
«Когда Вы планируете забирать Ваш залог?»
- **Альтернативные вопросы** -Задавайте уточняющие альтернативные вопросы, которые с помощью союза «или» предлагают выбрать ответ из нескольких вариантов.  
«Вы будете закладывать все эти изделия или только часть?»  
«Вы хотели бы оформить договор на 7 или на 10 дней?»

*«Клиент – это самый важный посетитель. Не он зависит от нас. **Мы зависим от него.** Он не прерывает нашу работу. Он – цель нашей работы. Он не по ту сторону нашего бизнеса. Он – его часть. Мы не делаем ему одолжение, обслуживая его. Он делает нам одолжение, давая возможность это сделать.»*

**Махатма Ганди,**  
**идеолог национально-освободительного движения в Индии**

*«Качество — это делать что-либо правильно, даже когда никто не смотрит.»*

**Генри Форд**

