



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».

Как увеличить сумму к выдаче	
Золото:	Техника:
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

