



Этапы клиентского опыта

Подразделение: розничные магазины

2017



Этап 1

Звонок

Дефекты	Стандарты операционные	Стандарты Experience	WOW
Не ответить на звонок после 3-х гудков. Не перезвонить по номеру пропущенного звонка в течение 5 минут после пропущенного звонка	Приветствие (название магазина, имя, фраза: «Добрый день, магазин Invogue, Ирина, слушаю Вас/как/чем я могу Вам помочь?») Быть проактивным и	Ответить с радостью в голосе, эмоционально, с улыбкой	Узнать клиента по голосу и обратиться по имени
Не спросить имя клиента	конструктивно построить беседу (понять запрос клиента и предоставить исчерпывающую информацию, чтобы клиент не перезванивал с уточнениями, отправить фото изделия, если клиенту недостаточно	Обратиться по имени к постоянному клиенту	Поинтересоваться у постоянных клиентов, как поездка, мероприятие, ребенок, погода (если клиент из другого города). «Добрый день, Анастасия! Рады слышать Вас снова! Как погода в Киеве?/Вы довольны ранее приобретенной покупкой?/Как
Нет обратной связи (если обещали перезвонить, чтобы дать клиенту дополнительную информацию и не перезвонили)		Теплое соединение	Пригласить клиента в гости на его любимые конфеты, чай, сказать, что вы забронируете ему место на парковке и т.д.
			Отправить выбранные изделия клиенту на примерку домой (плохая погода, не может приехать по личным причинам)



Этап 2

Парковка

Дефекты	Стандарты операционные	Стандарты Experience	WOW
Нет места на парковке	Парковочные места всегда свободны для наших клиентов	Сотрудник охраны встречает клиента с улыбкой на парковке	Охранник приветствует по имени клиента при встрече на парковке
Клиент сам убирает штендер на парковке	Увидеть, что клиент собирается припарковаться, выйти на встречу и убрать штендер	Во время дождя охранник встречает клиента с зонтом на парковке	Перепарковать или помочь припарковать машину клиента
			Заранее подготовить любимое место парковки для клиента
			<p>Помочь выйти из машины женщине-водителю, открывая дверь до конца и помогая закрыть дверь</p> <p>Протереть окна машины</p>



Этап 3 Приветствие с порога

Дефекты	Стандарты операционные	Стандарты Experience	WOW
На входе никого нет, нет консультанта на локации	С энтузиазмом и энергией рассказать о коллекции, магазине, бренде, компании, акциях + провести экскурсию для нового клиента	Охранник открывает дверь, с улыбкой встречает	Комплимент, вопрос, комментарий с учетом секретного сервиса
Клиент сам открыл дверь (при наличии охранника у входа)	Обращать и уделять внимание спутникам клиента (знакомиться с ними, вовлекать в разговор, предлагать также напитки и т. п.)	Использовать 5Е, включая приветствие по имени постоянных клиентов	Встретить ожидаемого клиента любимым цветком, музыкой/песней
Определить на свое усмотрение и озвучить родственные связи (мама, папа, жена...)		Предложить снять пальто, оставить вещи, пакеты, сумки	
Перепутать имя клиента			
Уйти сразу после приветствия			



Этап 4 Знакомство (выясняем запрос клиента)

Дефекты	Стандарты операционные	Стандарты Experience	WOW
Сказать клиенту: "Для Вас нет размера"	Понять запрос клиента, с которым он пришел сегодня	Познакомиться с <u>новым</u> клиентом (узнать имя, предпочтения, использовать имя во время общения + <u>представить ее самой</u>)	Узнать клиента и поприветствовать его по имени (новый консультант, которого клиент не знает)
Быть навязчивым, ходить тенью, поправлять вешалки следом за клиентом	Уточнить, комфортная ли температура, запах в магазине	Искренне и вовлеченно поддерживать диалог с клиентом на любую тему	Спросить о впечатлении прошедшей выставки/концерта/открытия ресторана и т.д.
Предложить не тот напиток постоянному клиенту, перепутать имя	Уточнить, для кого подарок, чтобы предложить то, что точно понравится и чтобы подарки не повторялись (актуально для детских магазинов)	Проактивно предлагаем напитки по ситуации и предпочтениям клиента (вода, чай, кофе, шампанское)	Найти интересующий клиента товар даже у конкурентов, если у нас нет
Оставить клиента без внимания и переключиться на другого клиента		Помнить о предыдущих покупках и использовать эту информацию в диалоге с клиентом	

Этап 5

Выбор + примерочная

Дефекты	Стандарты операционные	Стандарты Experience	WOW
Незнание информации о товаре (наличие размера, кроя, особенности посадки, состав ткани, особый уход, др.)	Быть стилистом: составлять луки, рассказывая о трендах, стилях, цветах, сочетаниях и комбинаторике, учитывать особенности фигуры клиента, его предпочтения. др.	Предлагать изделия только готовыми луками (включая аксессуары), несколько альтернативных вариантов, демонстрировать предлагаемые изделия в модных журналах	Заранее подготовить луки для постоянных клиентов с учетом их предпочтений на отдельном треке
Перегрузка примерочной вещами (более 5 единиц)	Увлечь детей во время примерки в детском магазине и отвлечь от родителей во взрослом магазине (дать планшет, раскраску, карандаши, конструктор, др.)	Яркая презентация с энтузиазмом, энергией, интересной информацией	Дополнение деталями из других наших магазинов, привезти на примерку все в один магазин
Самообслуживание (клиент сам выбирает вещи и заносит сам их в примерочную)	Узнать и запомнить интересующую нас информацию о клиенте с точки зрения secret service	Знание гардероба клиента	"Личный коврик", "личная чашка" и т. п. для конкретного клиента
Заходить в примерочную к клиенту без спроса	В примерочной всегда есть салфетки, обуви для примерки, следы для примерки	Предложить сделать фото со стороны, чтобы клиент мог увидеть себя с разных ракурсов	Шампанское во время длительной примерки с намерением совершить большую покупку
Некомфортная температура в магазине и примерочной	Быть всегда возле примерочной наготове	В процессе выбора учитывать реакцию кожи на ткани, спросить об этом клиента	
Не уделить внимание каждому клиенту	Проверить примерочную после клиента, привести все в порядок		

Этап 6

Оплата + прощание

Дефекты	Стандарты операционные	Стандарты Experience	WOW
Не работает интернет, терминал, нет сдачи	особенностях бонусной/дисконтной программы, дать полную информацию о начислении/списании	Поддерживаем эмоциональный контакт с клиентом на кассе: улыбаемся, комплимент покупке, пригласить посетителя еще раз	Wellcome-открытка с первой покупкой для нового клиента
Отсутствие упаковочного материала (бумага, лента, пакеты, чехлы и т.д.)	Если сомневается в покупке, рассказать о легкости проведения возврата	Красивое фирменное оформление покупки + каталог	Помочь с выбором отеля, ресторана, другого детского магазина, с выбором доктора, учителя
Ускоренное прощание (сухой расчет, переход к следующему клиенту)		Проводить к машине с покупками, а если дождь, то под зонтом	При покупке выдать открытку для особого случая (не брендированную)
Клиент сам несет вещи на кассу		Помочь одеть верхнюю одежду в холодное время года	Доставка водителем домой (Новая почта в другой город и т. д.), вызов такси
Не убрать ценник (если на подарок)		Выйти из кассовой зоны во время вручения покупки	Задержаться на нужное для клиента время после закрытия
		Осуществить покупку изделий из разных магазинов сети в одном магазине	
		При прощании передать "привет" членам семьи (по имени)	

Этап 7 Долгосрочные отношения

Дефекты	Стандарты операционные	Стандарты Experience Помнить даты и	WOW
Не поддерживать контакт с клиентом, не поинтересоваться, доволен ли он покупкой и т.п.	Уточнить канал связи и удобное время	предпочтения клиента, поздравлять и информировать клиента, приглашать на интересные мероприятия	Поздравить с ДР родственников клиента (родителей, детей, мужа, жену)
Не поздравить с важным для клиента событием	Постоянный контакт удобным клиенту способом (звонок, смс, соцсети, viber, др.)	Иметь обратную связь с клиентом (позвонить после покупки, узнать, доволен ли, все ли подошло особенно, если клиент сомневался) <u>Новому клиенту звонить в течении двух дней, с вопросом</u>	Доставка на дом примерки
	Предложить услуги химчистки, кафе, фото-студии и других наших сервисов	Следить за лентой клиента в соцсетях, ставить лайки и писать комментарии	Восстановление вещи
	Фиксировать в карточке клиента полученную информацию о клиенте во время общения (secret service)	Сообщить, что появились вещи в sale или НК, которые интересовали клиента	Выйти в свой выходной для обслуживания личного клиента
			Реализовать мечту клиента (книги, встречи, концерты, мероприятия и т.п.)
			Сделать подарок своими руками

График работы над этапами



№	Этап	Сроки работы
1	Звонок / Парковка	21.08 – 27.08
2	Приветствие с порога	28.08 – 10.09
3	Знакомство	11.09 – 24.09
4	Выбор + примерочная	25.09 – 08.10
5	Оплата + прощание	09.10 – 22.10
6	Долгосрочные отношения	23.10 – 05.11





**THANK
YOU**