



# 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?») <del>Быть проактивным и</del>	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	<del>Поинтересоваться у постоянных</del> 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.)	<b>Яркая презентация с энтузиазмом, энергией, интересной информацией</b>	Дополнение деталями из других наших магазинов, привезти на примерку все в один магазин
<b>Самообслуживание (клиент сам выбирает вещи и заносит сам их в примерочную)</b>	Узнать и запомнить интересующую нас информацию о клиенте с точки зрения secret service	<b>Знание гардероба клиента</b>	"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	<b>Быть всегда возле примерочной наготове</b>	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	<b>Доставка водителем домой (Новая почта в другой город и т. д.), вызов такси</b>
Не убрать ценник (если на подарок)		Выйти из кассовой зоны во время вручения покупки	<b>Задержаться на нужное для клиента время после закрытия</b>
		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	<b>Постоянный контакт удобным клиенту способом (звонок, смс, соцсети, viber, др.)</b>	Иметь обратную связь с клиентом (позвонить после покупки, узнать, доволен ли, все ли подошло особенно, если клиент сомневался) <b><u>Новому клиенту звонить в течении двух дней, с вопросом</u></b>	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
	<b>Фиксировать в карточке клиента полученную информацию о клиенте во время общения (secret service)</b>	Сообщить, что появились вещи в sale или НК, которые интересовали клиента	<b>Выйти в свой выходной для обслуживания личного клиента</b>
			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**