

ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ

Презентация – Идентификация и ношение бейджа



Демонстрация того, что Вы являетесь сотрудником дилерского центра, с целью немедленной идентификации посетителями.

Для этого нам требуется




Операционный стандарт
«ИДЕНТИФИКАЦИЯ И НОШЕНИЕ БЕЙДЖА»

Цели

- Любой клиент, заходящий в дилерский центр, должен иметь возможность немедленно и легко идентифицировать персонал, находящийся в дилерском центре для приветствия и информирования о цели визита.

ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ

Поведенческий операционный стандарт «Идентификация и ношение бейджа»

		BEHAVIORAL OPERATIONAL STANDARD IDENTIFICATION AND WEARING BADGES
BENEFITS		- Greeting and being immediately identifiable by customers.
FIELD OF APPLICATION		- New Vehicle Distributors, - Approved Repairers, - Replacement Parts Distributors.
 		You are greeted promptly: Physical greeting in under 3 min.

1 Anyone in the Dealership whose job brings them into contact with customers wears a badge at all times.



Brand Image

First name and

Position



2 Managers set an example and also wear their badges. Managers carry out a daily check and regularly monitor the members of their team concerning this.



Visual management: the Dealership tool (CPV) includes a diary function to display the weekly presence of sales staff. You are recommended to use this chart and to integrate into it the visual monitoring of the wearing of badges by sales staff.

Персонал может быть в любое время идентифицирован клиентом

- Каждый сотрудник дилерского центра, который по роду службы контактирует с клиентом, постоянно носит бейдж:
 - согласно корпоративному стилю бренда,
 - с указанием фамилии и имени,
 - с указанием должности.



Peugeot_Badge vendeur 70x25 2010.pdf

Образец бейджа
продавца



Персонал может быть в любое время идентифицирован клиентом



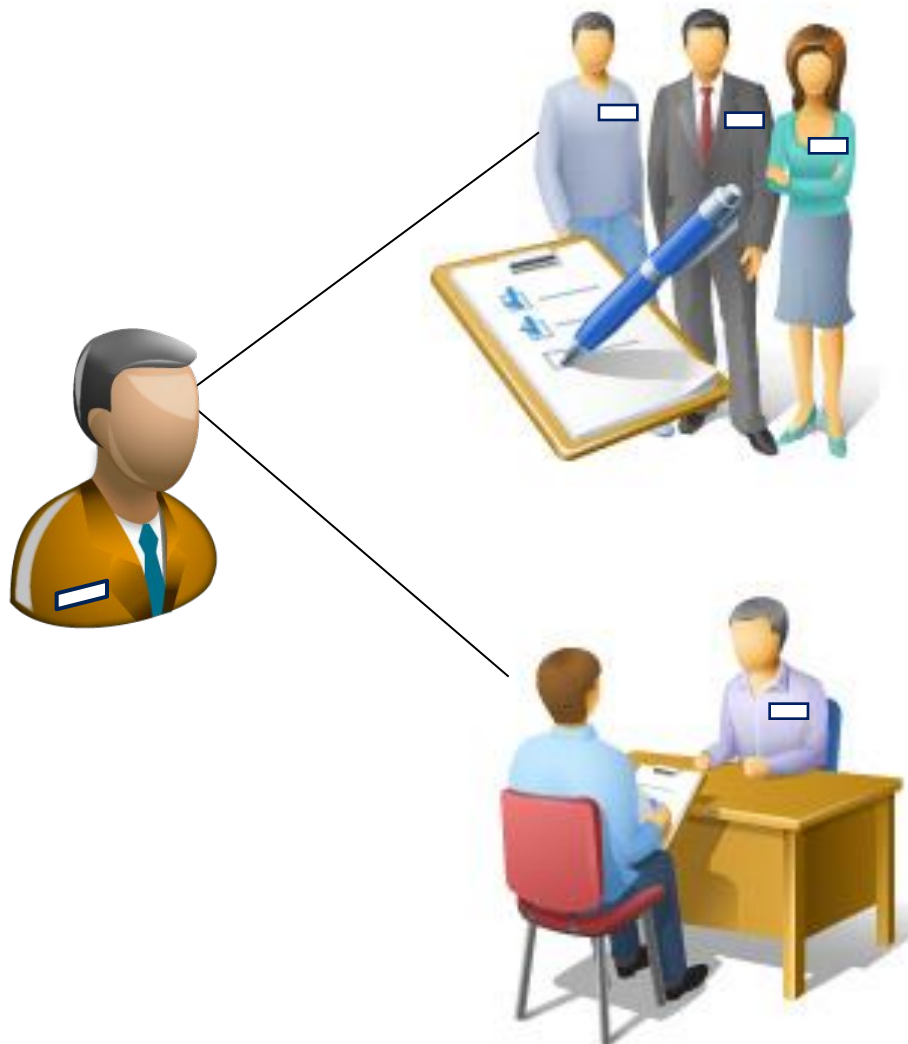
Бейдж прикреплен к пиджаку



Бейдж прикреплен к галстуку

Обязанности руководителей, связанные с данным стандартом

- Каждый руководитель департамента показывает пример подчиненным, нося свой бейдж.
- Руководство поощряет и мотивирует персонал на осуществление самоконтроля и контроля ношения бейджей у коллег.
- Каждый руководитель департамента ежедневно проверяет ношение бейджа персоналом, находящимся в непосредственном контакте с клиентами.
- Руководитель дилерского центра осуществляет ежедневные проверки.



Каким образом можно осуществлять мониторинг идентификации персонала?

- Визуальный менеджмент: инструмент дилерской сети (OPV) включает функцию журнала для регистрации еженедельного присутствия специалистов по продажам. Мы рекомендуем использовать данную таблицу и включить в нее визуальный мониторинг ношения бейджа специалистами по продажам.
- Строго соблюдайте стандарт.

БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ