

Не витаю  
в облаках

Поговорим?

Нет  
лучше  
ИКЕА

почему  
бы и нет



открой  
в себе  
дизайнера

выбирай  
свой  
путь



я ГОТОВ  
попро-  
бовать!



**Что значит  
IKEA**

**Как это  
расшифровывается?**

**IKEA:**

**I**NGVAR

**K**AMPRAD

**E**LMTARYD

**A**GUNNARYD

**Всё началось в 1943 году в  
маленькой деревне  
в Швеции...**







Основатель  
компании ИКЕА-  
**ИНГВАР**  
**КАМПРАД**

# ИКЕА в мире

- **355** магазинов ИКЕА в **28** странах мира, а также **35** магазинов, работающие по франшизе в **16** странах
- более **1300** поставщиков в **54** странах
- **41** закупочных офисов в **30** странах
- **49** фабрик Swedwood по производству мебели в **10** странах мира
- более **151 000** сотрудников

# 14 магазинов в России



Welcome to  
Customer Support  
Centre IKEA Russia

Добро пожаловать в Центр поддержки  
клиентов IKEA Россия

***Мы Обслуживаем 14 магазинов и Сервис Офис IKEA в России.***

***Открытие 6 октября 2006г***



# Центр поддержки клиентов ИКЕА



В день мы принимаем  
от **2500** до **3900** звонков,  
и от **80** до **200** писем.

# 6 задач

Центра поддержки клиентов

Быть ответственным за  
все дистанционные  
контакты с  
покупателями.



# 6 задач

Центра поддержки клиентов

Воодушевлять  
покупателей и  
поддерживать их  
ПОЗИТИВНЫЙ ОПЫТ  
совершения покупок.



# 6 задач

Центра поддержки клиентов

Обеспечивать  
взаимодействие всех  
подразделений ИКЕА.



# 6 задач

Центра поддержки клиентов

Предоставлять быстрые  
и эффективные  
решения.





# 6 задач

Центра поддержки клиентов

Предоставлять знания о покупателях для улучшения процесса покупки в ИКЕА, и развивать компетенцию сотрудников.



# 6 задач

Центра поддержки клиентов

Осуществлять продажи, оказывая помощь и предоставляя советы покупателям в процессе совершения покупок.



# Специалист отдела продаж

## Требования к кандидатам

- Умение слушать и уверенные навыки общения в различных каналах связи
- Способность понимать потребности покупателей и их ожидания
- Умение выстраивать взаимоотношения и взаимодействовать с коллегами и другими людьми, с которыми необходимо общаться для обеспечения эффективности работы.
- Стрессоустойчивость и умение работать в динамичных условиях многоканальной торговли.
- Способность работать с множеством систем и задач одновременно.
- Способность на базовом уровне читать и писать на английском языке



# Специалист отдела продаж

## Обязанности:

- Оказывать личную поддержку клиентам, в различных канал связи для увеличения удовлетворенности покупателей ИКЕА и объемов продаж, планируя онлайн мебельные системы.
- Активно взаимодействовать с покупателями, проявляя понимание, готовность помочь и предлагая решение по обустройству дома, которое их устроит.
- Общаться с покупателями в индивидуальном порядке, чтобы оправдать их ожидания в процессе совершения покупки и после этого.
- Решать повседневные бизнес-задачи в соответствии с рутинами (процедурами), правилами и рекомендациями.
- Брать на себя ответственность за собственное обучение и развитие в повседневной работе, особенно в своей области.



# Администратор Центра поддержки клиентов

## Требования к кандидатам

- Способность уверенно и спокойно принимать решения, связанные с запросами покупателей.
- Уверенные навыки общения в письменной форме (в интернет-чате и по электронной почте).
- Способность уверенно и четко излагать свои мысли и общаться на русском языке.
- желательно владение английским языком, владение ПК на уровне уверенного пользователя, стилистически грамотный русский язык;





# Администратор Центра поддержки клиентов

## Обязанности:

- Обрабатывать контакты в соответствии с принятыми Правилами Обслуживания клиентов;
- Предоставлять покупателям максимально точную информацию об ассортименте, услугах и акциях магазинов ИКЕА, предлагать альтернативу, удовлетворяющую потребностям покупателя;
- Разъяснять клиентам «Политику обмена и возврата товаров ИКЕА»;
- В случае конфликтной ситуации давать необходимые разъяснения и принимать необходимые действия
- Достигать персональных целей, определенных с менеджером группы центра поддержки клиентов.



# Социальный пакет

- Официальное оформление
- Выплата заработной платы 2 раза в месяц (18 500.- , 113 р в час – на руки)
- Гибкий график работы (полная и частичная занятость). Смена 13:00-22:00
- Льготное питание для сотрудников
- Обучение и развитие внутри компании (включая возможность изучения английского языка)
- Корпоративная программа медицинского страхования с широким спектром услуг, включая стоматологию
- Дополнительное страхование жизни
- Скидки на товары ИКЕА 15%
- Возможность частичной компенсации детских летних путевок
- Возможность приобретения абонемента в фитнес клуб на льготных условиях
- Корпоративные праздники и мероприятия



# Процесс отбора кандидатов



1. Приглашение на собеседование
2. Групповое собеседование
3. Собеседование с менеджером и руководителем отдела
4. Проверка службой безопасности
5. Финальное решение
6. Медицинский осмотр
7. Оформление на работу



**У нас есть  
МЕЧТА**

**Наша мечта- изменить  
к лучшему повседневную  
жизнь многих людей**



**Нам нужны люди, которые  
помогут нам претворять мечту  
в жизнь**

