

Стандарт качества обслуживания клиентов



бытовая техника & электроника

Учебный центр

✉ trainingc@rbt.ru

☎ +7 (351) 239-39-68

Порядок обслуживания клиента:

1. Приветствие клиента

2. Установление контакта

3. Выявление и подтверждение потребностей

4. Презентация выгод

Комплексная продажа

Работа с возражениями

5. Завершение сделки

Приветствие

Продавец устанавливает зрительный контакт с вошедшим покупателем, улыбается, говорит приветствие, понятное клиенту:

«Доброе утро/день/вечер!»



Дает возможность осмотреться клиенту в салоне (10-60 секунд / по ситуации).



Совершает подход к клиенту (установление контакта).



Установление контакта

Классификация фраз

для

установления

контакта:

1. Комментирование себя.

Применяется, когда клиент останавливается у витрины с товаром. Комментируем свои действия. (Я вижу..., я слышу...).

Я вижу вы телевизор
выбираете.

2. Рассказ про акции.

Акцентируем внимание клиента на проходящих акциях.

Обратите внимание, к этим холодильникам –
мясорубка в подарок!

3. Экспертное мнение.

Спрашиваем у клиента, как у эксперта, его мнение о салоне или

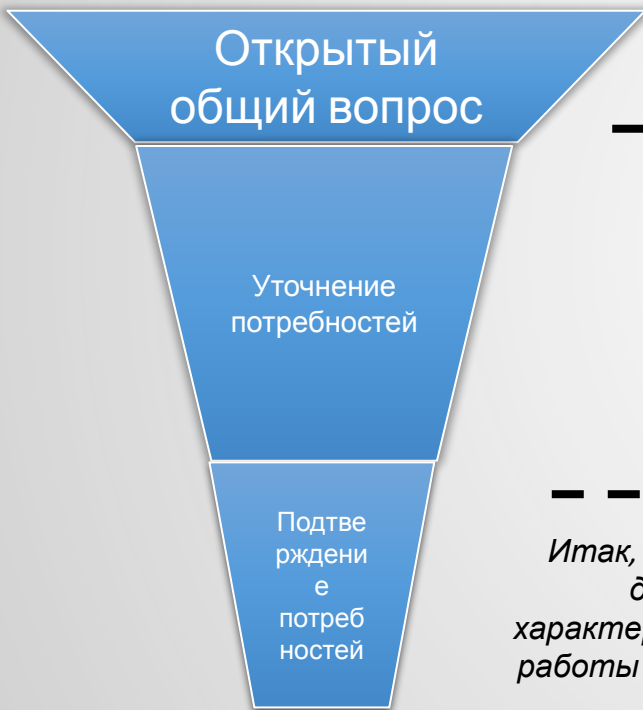
Как Вам наш
ассортимент?

Как Вам этот ноутбук?



Выявление и подтверждение потребностей

Воронка выявления и подтверждения потребностей:



*Какой ноутбук Вы бы
хотели?*

Открытый узкий вопрос:

*Какой диагонали должен быть
ноутбук?*

Альтернативный вопрос:

*Вам ноутбук для работы или для
игр?*

Закрытый вопрос:

*Нужен ли дисковод в
ноутбуке?*

*Итак, Вам необходим компактный ноутбук,
диагональю экрана 15 дюймов, по
характеристикам чтобы подходил для офисной
работы и обязательно имел привод для чтения
CD дисков. всё верно?*

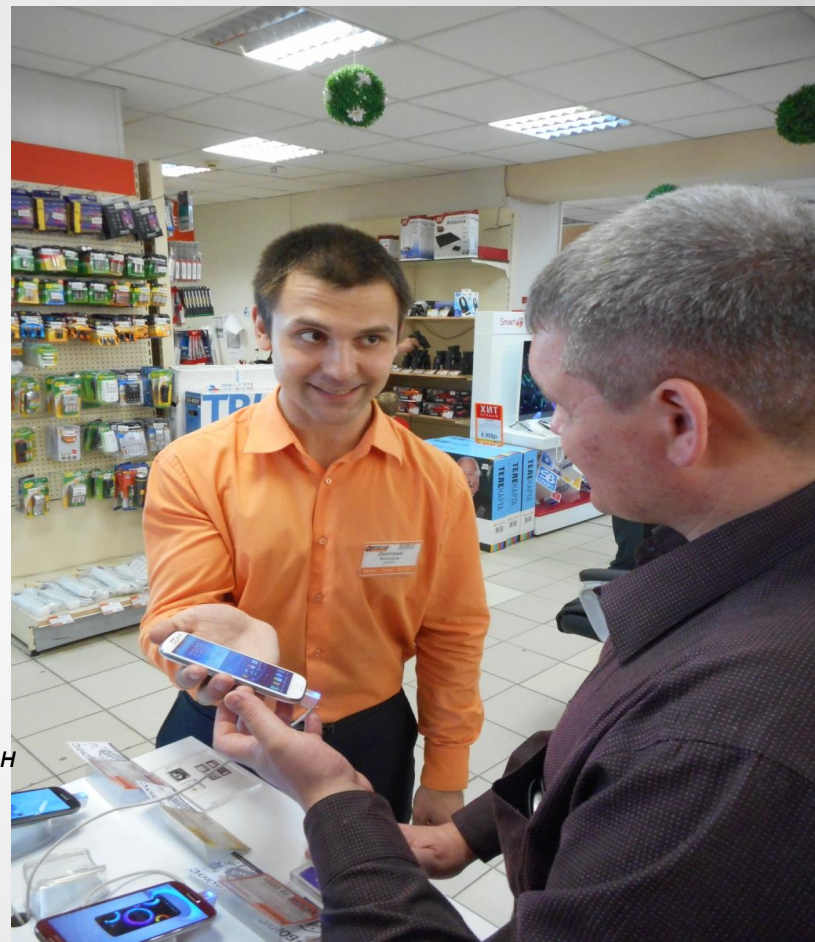
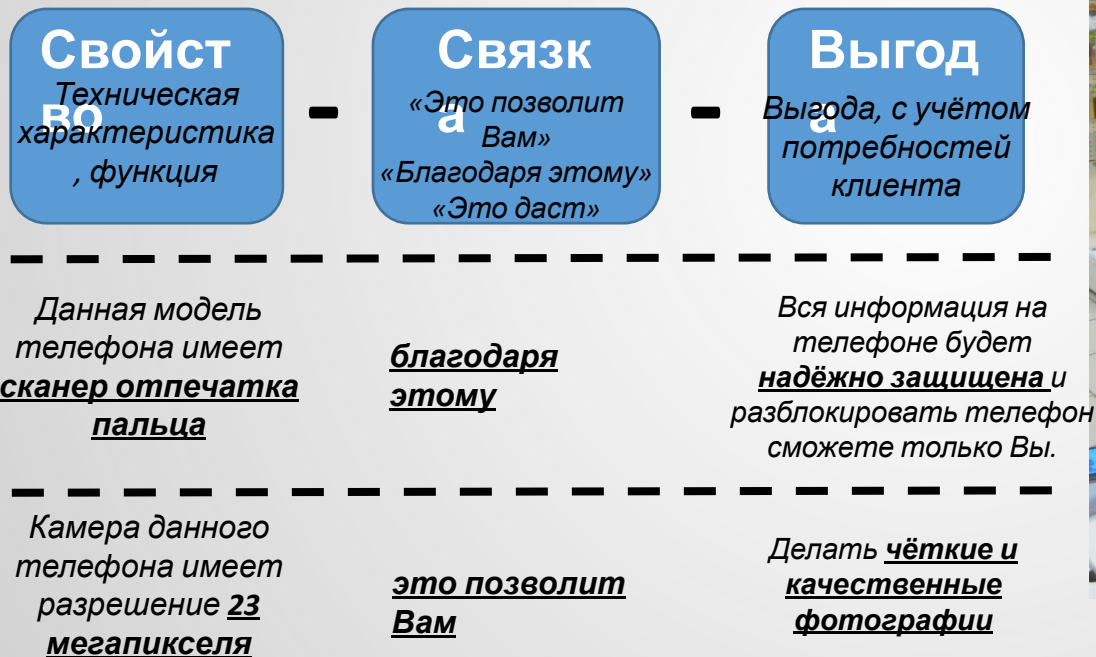


Таким образом, выявляя потребность, необходимо свести выбор к 2-3

Презентация выгод

Презентация товара должна строиться на языке выгод.

Выгода – индивидуальное преимущество для конкретного клиента. Это то, что получит покупатель при использовании данного товара.



Комплексная продажа

Каждая Ваша продажа должна быть комплексной. Это значит, что кроме основного товара, покупателю необходимо предложить:

- Не менее 3 наименований сопутствующего товара;
- Сертификат ГОСТ;
- Услуги. **Для этого, воспользуемся одним из трёх установленных способов предложения:**

Объясняющий

(Для того, чтобы...)

Для того, чтобы сэкономить Ваше время, и Вы могли сразу пользоваться ноутбуком, предлагаю воспользоваться нашей услугой по настройке компьютера.

Программирующий

(Вы же хотите...)

Вы же хотите быть уверенным, что после окончания заводской гарантии Ваш ноутбук будет надёжно защищён? Для этого у нас есть сертификат ГОСТ.

Альтернативный

(...или...)

Вам мышку к ноутбуку проводную или беспроводную?



Работа с возражениями

В любой момент продажи у клиента могут возникнуть сомнения или возражения. При ответе необходимо соблюдать алгоритм работы с возражениями.

Алгоритм работы с возраж

1.

Выслушать

2. Уточнить возражение

(С помощью уточнения свести эмоции к факту)

Ой, дак это китайская сборка!

Вас беспокоит то, что этот товар
сделан в Китае?

Да.

3. Присоединиться

(Выразить понимание, согласиться с правом клиента иметь такое мнение)

Понимаю Ваши опасения, так как раньше Китай не славился качеством продукции.

4. Аргументировать

(Предоставить недостающую информацию, привести аргументы)

И вместе с тем, этот товар сделан на современном производстве из высококачественных материалов. А Китай, сейчас является мировым лидером по производству качественной техники.

5. Контрольный

вопрос

Я ответил на Ваш вопрос?
Остались ли у Вас ещё сомнения?



Завершение сделки

Иногда клиенту сложно принять решение о совершении покупки. В этом случае, мы можем подтолкнуть клиента к принятию решения с помощью следующих способов:

«Прямой

«Косвенный»

(Через предложение услуг и аксессуаров)

«Ситуация срочности»

(Окончание акции или наличия товара)

«План действий»

(Что необходимо сделать если клиент примет решение)

«Метод 3-ёх Да»

Оформляем?

Для защиты экрана телефона Вам плёнку или защитное стекло?

Такая цена на товар действует сегодня последний день, завтра уже будет дороже.

Если мы останавливаемся на этом товаре, тогда я делаю выписку, необходимо будет пройти на кассу, оплатить товар и проверить его в зоне выдачи. Оформляем?

Итак, Вам нужен телевизор 40 диагонали? – Да
С выходом в интернет, верно? – Да
И возможностью просмотра 3D фильмов? – Да
Данный телевизор подходит под Ваши потребности, оформляем?



Завершение сделки

Продавец оформляет электронную бейдж – выписку и объясняет дальнейшие действия покупателя: как пройти на кассу и проверочный комплекс.



Завершение сделки

После завершения сделки, клиенту необходимо дать визитку, проговаривая о том, как он может ею воспользоваться.

- В визитке должны быть выделены **фамилия, имя и контактный телефон продавца.**
- Визитки должны быть **заполнены заранее.**

Обратите внимание!

Визитки необходимо давать каждому клиенту, даже если продажа не была совершена!



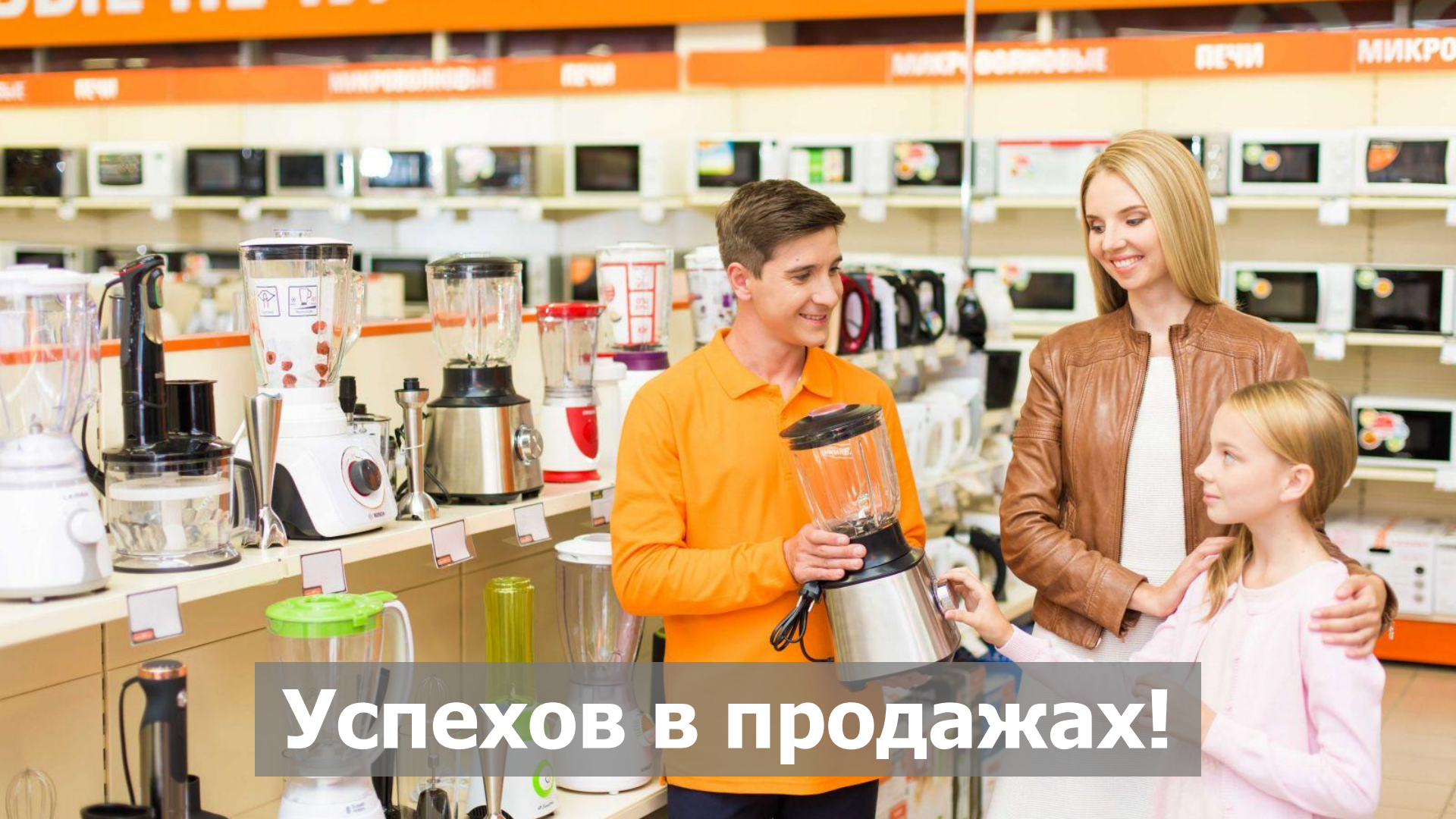
Завершение сделки

При завершении контакта необходимо:

- ✓ Прощаться с клиентом
- ✓ Поблагодарить за покупку
- ✓ Предложить посетить салон еще раз

До свидания! Благодарим за покупку,
приходите к нам ещё!





Успехов в продажах!