



# СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ СОТРУДНИКА КОМПАНИИ ДНС

---

*Должен знать и соблюдать каждый  
сотрудник в торговом зале!!!*





# ПРОДАВЕЦ, ГЛАВНАЯ ТВОЯ ЗАДАЧА – ПРОДАВАТЬ!

- Продаем мы ТОВАРЫ и УСЛУГИ
- Главная цель каждого продавца – КАЖДЫЙ КЛИЕНТ ДОЛЖЕН БЫТЬ ОБСЛУЖЕН КАЧЕСТВЕННО И БЫСТРО!
- Наш главный приоритет - КЛИЕНТ!





# ВЕЖЛИВЫЙ ПРОДАВЕЦ ДНС:

Старается установить контакт глаз СО ВСЕМИ КЛИЕНТАМИ в торговом зале (если не работает с другим клиентом).

- Установив контакт глаз, улыбается, кивает клиенту и произносит:
- Если клиент не обратился к тебе сразу после приветствия, дай ему 1-2 минуты осмотреться и только после этого устанавливай контакт.
- Если клиент задал вопрос по поводу товара, который не продается у нас вообще, или временно отсутствует, ни в коем случае нельзя говорить клиенту «Нет», «у нас такого не бывает», «откуда я знаю».
- Как строить диалог в таких случаях:

**ДОБРЫЙ ДЕНЬ!**

У вас есть ручки  
(зонтики, круассаны,  
духи т.д.)?



Добрый день. У нас продается  
цифровая и бытовая техника.

## ПРИМЕРЫ:



У вас есть \_\_\_\_\_?  
(товара нет в наличии)



Добрый день. У нас есть на складе.  
В данный момент Вы можете  
оформить заказ через интернет  
сервис компании или оформить  
заказ непосредственно здесь, в  
магазине.





# ВЕЖЛИВЫЙ ПРОДАВЕЦ ДНС:

Остается вежливым даже когда один клиент врывается в беседу с другим клиентом.

Вопрос от клиента «2»



1. Сохраняет доброжелательность.
2. Произносит *«Прошу прощения»* – первому клиенту.
3. Дает короткий ответ второму (*«Пройдите пожалуйста, прямо и налево», «Как только я закончу обслуживание, я сразу же к Вам подойду»*),
4. Вернуться к общению с первым клиентом.

Раздается звонок от клиента «2»



1. Сохраняет доброжелательность.
2. Произносит *«Прошу прощения»* – клиенту, с которым работает.
3. Берет трубку. Дает короткий ответ второму (*«Да, эта модель сейчас в продаже», или «Оставьте пожалуйста номер телефона, я перезвоню Вам в течении часа»*),
4. Вернуться к общению с первым клиентом.

# СТРУКТУРА А ПРОДАЖИ



- 1. Установление контакта
- 2. Выявление потребностей
- 3. Презентация
- 4. Расширение продаж.
- 5. Работа с возражениями.
- 6. Завершение продажи.
- 7. Мотивация на дальнейшее обслуживание.



# А ТЕПЕРЬ РАЗБЕРЕМ КАЖДЫЙ ЭТАП ПОДРОБНО





# 1. ПРОДАЖА. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА.

Наш продавец подходит к клиенту через 1-2 минуты после появления его в торговом зале, становится справа или слева от клиента (не сзади!). Произносит один из вариантов фразы + контакт глаз.

Поза – открытая; контакт глаз 70 % времени в разговоре; жесты плавные, интонации доброжелательные; темп речи средний.



- *Добрый день. Я могу Вас проконсультировать.*
- *Добрый день. Для себя или в подарок выбираете?*
- *Добрый день. По каким параметрам выбираете?*
- *Добрый день. Какой товар выбираете?*



Если клиент  
говорит: «Я пока  
просто смотрю»



«Да, конечно, меня зовут \_\_\_\_\_, если у Вас появятся вопросы, буду рад Вас проконсультировать»

«Если у Вас возникнут вопросы, я буду рядом»

Все остальные фразы  
ЗАПРЕЩЕНЫ





## 2. ПРОДАЖА. ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ.

### ПРИМЕРЫ:

После установления контакта, продавец выявляет потребности клиента. Для этого:

- задает преимущественно **ОТКРЫТЫЕ вопросы. Минимум три.**
- про цену не спрашивай!! Если вопрос цены значим для клиента, он скажет это сам, либо на этапе презентации/возражения ты сами это поймешь! **Не надо лезть в карман к клиенту!**
- закрытыми и альтернативными вопросами пользуйся только для уточнения – *У Вас дома бывают перепады напряжения?*
- *Функция 3D интересует?*
- Подведи итоги, если выявление потребности было объемным.
- Для выявления скрытых потребностей, проведи профилактику возражений: *«Может еще что-то добавите? Мы учли все Ваши пожелания?»*
- Во время выявления потребностей **ОБЯЗАТЕЛЬНО** задавай вопросы, которые помогут тебе позже продать дополнительные услуги и аксессуары!
- Для продажи услуг рекомендуется ещё на этапе «выявление потребностей» задавать вопросы «крючки», в дальнейшем помогающие эффективно предложить и продать услуги.

#### 1. Общие открытые вопросы:

- Каким Вы видите свой будущий \_\_\_\_\_?
- Для каких целей Вы выбираете \_\_\_\_\_?
- Кто будет пользоваться товаром?
- Какие у Вас предпочтения по бренду?
- Какое устройство было до этого?
- Какие есть предпочтения по дизайну?
- Как долго собираетесь пользоваться устройством?
- Какие устройства будут подключаться к \_\_\_\_\_?
- Какими программами Вы будете пользоваться?

#### 2. Уточнение:

- Телевизор будете подключать?
- Музыка слушаете?
- Это Ваше первое устройство?
- Интернетом будете пользоваться?

#### 3. Итоги:

-Итак, если я Вас правильно понял, Вам нужен \_\_\_\_\_ компактный, способный выполнять .... задачи, \_\_\_\_\_ ?

#### 4. Профилактика возражений:

- Есть еще какие-то моменты на которые стоит обратить внимание?



### 3. ПРОДАЖА. ПРЕЗЕНТАЦИЯ.

Продавец предоставляет клиенту в начале презентации 2-3 варианта товара и продает их, используя **язык выгоды**:



Презентация без выгод не отвечает на вопрос клиента: зачем мне это нужно? Презентация без характеристик не отвечает на другой вопрос клиента: Благодаря чему я это получаю?

*Этот ноутбук весит всего 905 г, он на порядок легче чем другие, благодаря этому Вы свободно можете брать его с собой в командировки, что, как Вы говорили очень важно при Вашей работе.*

Во время презентации обязательно показываем **КЛЮЧЕВЫЕ ОТЛИЧИЯ** демонстрируемых товаров. При этом, **НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ НЕЛЬЗЯ РУГАТЬ ТОВАР** в нашем магазине. У НАС **НЕТ ПЛОХИХ ТОВАРОВ И УСЛУГ!!!** ЕСТЬ ТОВАРЫ, КОТОРЫЕ НЕ ПОДХОДЯТ ДАННОМУ КЛИЕНТУ.

**ВЫГОДЫ ВСЕГДА ОСНОВЫВАЮТСЯ НА ЗАЯВЛЕННЫХ ПОТРЕБНОСТЯХ КЛИЕНТА!!!!**

Демонстрируем товар также используя следующие приемы:

- даем поддержать
- наглядно

Демонстрируем товар выгодный для компании, но всегда соответствующий выявленным потребностям клиента. Т.е. **НЕ ВПАРИВАЕМ!!!!** НАМ ДОРОГА РЕПУТАЦИЯ ДНС!!!! МЫ УВАЖАЕМ НАШИХ КЛИЕНТОВ!!!!

ПРОДАВЕЦ, ПОМНИ КАЖДЫЙ КЛИЕНТ,  
С КОТОРЫМ ТЫ ОБЩАЕШЬСЯ, ДОЛЖЕН  
УЗНАТЬ О НАШИХ **АКЦИЯХ!!!!!!**





## 4. РАСШИРЕНИЕ ПРОДАЖИ.

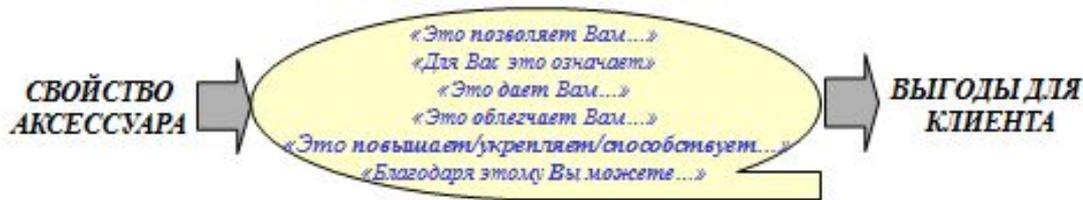
Продавцу необходимо предложить клиенту полностью готовое решение. То есть дополнить выбранную модель ноутбука необходимыми **аксессуарами и дополнительными услугами**. Расширить продажу в соответствии с потребностями клиента. Продавец предлагает наклеить пленку, продлить гарантийное обслуживание, установить нужные программы, приобрести сумку, мышь, чистящие средства и т.д..

! Выявляя потребность – задаем и те вопросы, которые позволят продать аксессуар или дополнительную услугу.

! Во время презентации рассказываем и об аксессуарах и дополнительных услугах (как будто товар неразрывно связан с ними).

! Продаем аксессуары и дополнительные услуги на языке выгоды.

**Цель:** *Забота о клиенте, дополнительная прибыль.*



**ПОЛЕЗНЫЕ ФРАЗЫ ПРИ ПРЕДЛОЖЕНИИ АКССУАРОВ:**

*«Вам понадобятся вот эти ... для более успешного использования выбранного Вами ...»*

**ПОЛЕЗНЫЕ ФРАЗЫ ПРИ ПРЕДЛОЖЕНИИ СОПУТСТВУЮЩЕГО ТОВАРА:**

*«Я рекомендую Вам приобрести ...»  
«Я думаю, Вас заинтересует...»*

Пример:

*Так же хочу Вам предложить защитную пленку на Ваше устройство она позволит Вам защитить дисплей от нежелательных царапин.*



Пример:

*Так как у Вас до этого не было устройства на данной операционной системе Хочу Вам предложить пакет настроек для Вашего планшета который позволит Вам быстро и легко полноценно пользоваться планшетом, где будет уже все настроено.*

Пример:

*Если Вы будете пользоваться социальными сетями, навигатором, а так же скайпом Я думаю Вас заинтересует стандартный пакет услуг по настройке Вашего устройства который позволит Вам быстро и комфортно пользоваться этими видами приложений.*



# Почему **ВАЖНО** и **НУЖНО** продавать услуги и дополнительную гарантию?

## **Для наших Клиентов:**

Они хотят решить все свои вопросы находясь в одном месте. Используя наши магазины, как единую «точку входа», мы можем предвосхищать ожидания Клиентов, а ведь именно это и является Клиентоориентированностью. Мы делаем их жизнь комфортнее.

## **Для сотрудников.**

предоставляя дополнительные услуги Клиентам, Вы будете получать не только увеличение заработной платы, а также и новые знания, которые позволят профессионально расти и развиваться внутри Компании.

## **Для Нашего Общего Дела.**

На данный момент все продвинутые розничные компании предоставляют сервис. Мы должны предлагать услуги для того, что бы соответствовать требованиям рынка.



# Плюсы нашего дополнительного гарантийного обслуживания:

Наши клиенты получают возможность продлить срок службы своего устройства либо заменить его на новое.

Наша гарантия позволяет сэкономить на ремонте.  
Пример: гарантия на один год на ноутбук будет стоить примерно от 2000 рублей, в случае возникновения необходимости замены материнской платы клиенту придется потратить от 4000 рублей и потратить много времени и нервов.

Нашему клиенту вернут стоимость дополнительной гарантии в случае наступления гарантийного случая в период основной гарантии.



## Дополнительная гарантия

**Вопросы «крючки»  
(задавать во время  
выявления  
потребности):**

*- Сколько  
пользовались  
прошлым  
устройством?*

*- Кто будет  
пользоваться  
устройством?*

*- В каких целях  
приобретается?*

*Как долго планируете  
пользоваться  
устройством?*



## • Аргументация для клиента на языке выгоды:

Так как вы говорили, что для Вас важна долгая работа устройства, думаю Вас заинтересует возможность приобрести дополнительное гарантийное обслуживание, которое позволит Вам продлить гарантийный период Вашего ноутбука и сэкономить на возможном ремонте.

Так же, рекомендую приобрести дополнительную гарантию, которая даст Вам возможность обезопасить себя от нежелательной потери времени и затрат.

Так же, рекомендую приобрести дополнительную гарантию, которая позволит вам быть более уверенным в его работе после заводской гарантии.



# Плюсы наших пакетов услуг:

## №1 Функциональность

- Позволяет решать поставленные задачи. Позволяет существенно повысить возможности устройства.

## №2 Надежность

Активация антивируса. Защита устройства от потерь и краж. Установка происходит специалистами с гарантией качества.

## №3 Выгода и экономия

Если покупать аналогичные приложения по отдельности, то получается дороже. Установка наших пакетов сотрудниками занимает 25-30 минут, если подобный пакет будет устанавливать покупатель самостоятельно, то потратит несколько часов.

## №4 Удобство, простота, комфорт

Использование устройства на максимум сразу в магазине. Создаем аккаунты в соц. Сетях, магазинах, популярных приложениях.





**Вопросы «крючки»  
(задавать во время  
выявления потребности):**

-Какими  
программами/приложениями  
пользуетесь чаще всего (-  
будет пользоваться  
человек, которому дарите)?

-Пользуетесь почтой?

-Слушаете музыку,  
смотрите видео?

-Будете пользоваться  
навигацией?

-Имеется важная  
информация (контакты;  
документы) или медиа  
файлы на старом  
устройстве?

-Играете на устройстве?  
Во что?

-Хотите получить  
полностью проверенное  
устройство готовое для  
работы, развлечений или  
игр?

## Аргументация для клиента на языке выгоды:

- У нас есть очень интересное предложение на пакет комфорт, который позволит Вам легко пользоваться социальными сетями и навигатором электронной почтой. Самое главное, что Вы это можете делать совершенно безопасно так как данный пакет включает в себя антивирусную программу, которая позволит Вам не беспокоиться о попадании вредоносных программ на Ваше устройство, а также у вас будет уже установлен переводчик на любой язык, возможность работы с документами, а так же база консультант плюс, которая позволяет быстро и удобно работать с правовой базой РФ. Так же, производится перенос файлов в виде музыки, фото, видео с предыдущего устройства на новое.

Если Вы будете пользоваться социальными сетями, навигатором, а так же скайпом Я думаю Вас заинтересует стандартный пакет услуг по настройке Вашего устройства который позволит Вам быстро и комфортно пользоваться этими видами приложений.

Так как у Вас до этого не было устройства на данной операционной системе Хочу Вам предложить пакет настроек для Вашего планшета который позволит Вам быстро и легко полноценно пользоваться планшетом, где будет уже все настроено.

А так же у нас есть предложения на пакет мастер он позволяет так же как и в пакет стандарт пользоваться социальными сетями, скайпом и навигатором, но и еще плюс установка таких приложений как онлайн новости, скачивание электронных книг, установка электронной почты что позволит Вам еще более полноценно пользоваться вашим устройством



## Аксессуары

Вопросы «крючки»  
(задавать во время  
выявления потребности):

- Как будете использовать устройство?
- Кто будет пользоваться устройством?
- Какие устройства будут подключаться к \_\_\_?
- Телевизор будет висеть или стоять?
- Как у вас обстоят дела с перепадами напряжения?
- Вы часто находитесь в дороге?
- Вас интересует хороший объем памяти для хранения фото-музыки-видео?

• А так же хочу предложить антивирусную программу, которая позволит Вам безопасно посещать любые сайты. В случае приобретения, я сразу могу установить ее, благодаря этому Вы сэкономите время. Стоит это столько то, времени займет столько-то.

Если ноутбук у Вас будет стоять на столе, я думаю вас заинтересует коврик под мышку, который позволит работать мышке лучше а так же защит стол от не желательных царапин

Я думаю Вас заинтересует сумка под ноутбук, которая позволит Вам удобно переносить ноутбук

Вам понадобится флэш-карта, которая позволит Вам расширить память на устройстве для скачивания музыки, картинок и т.д.

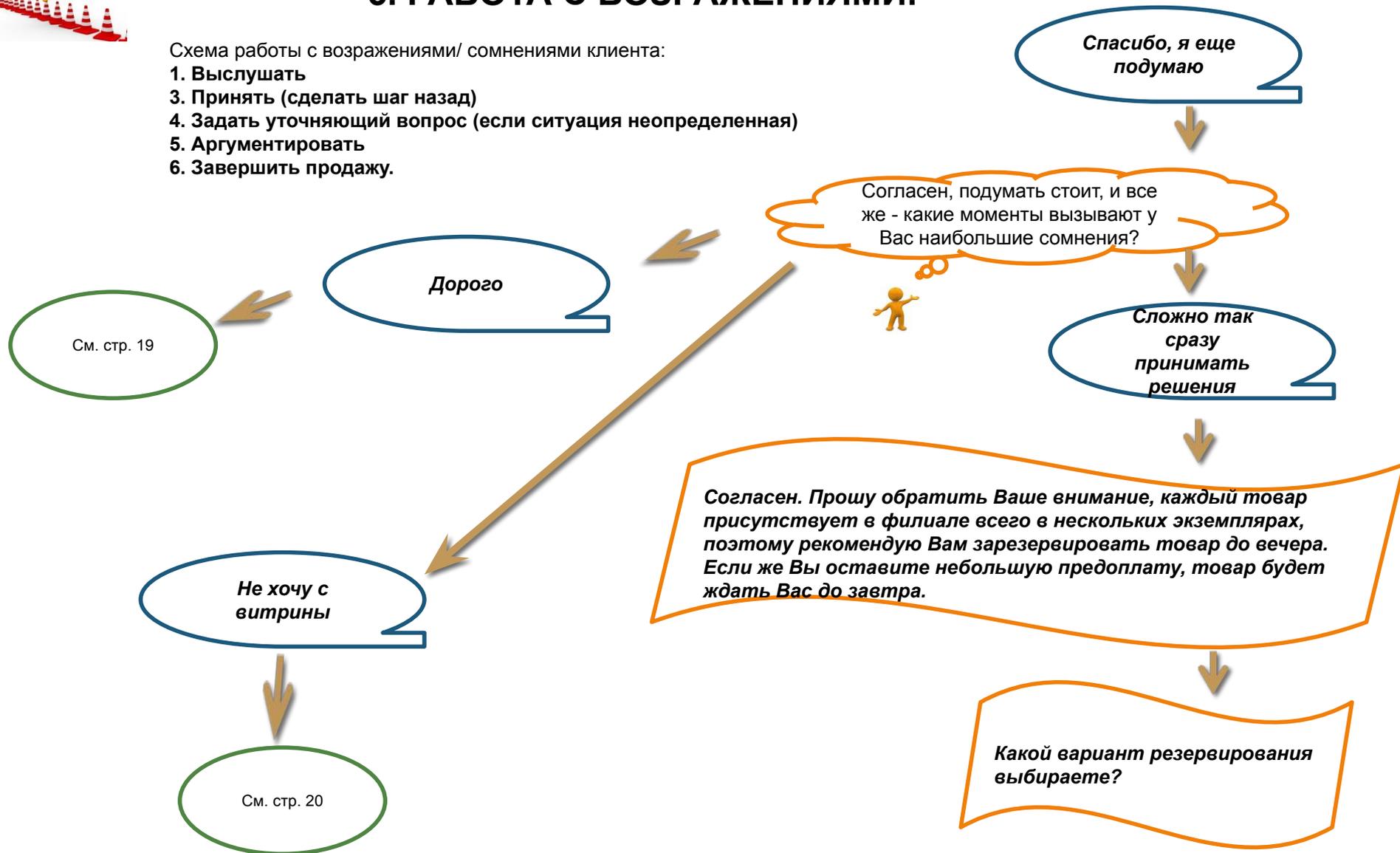
Так-же хочу Вам предложить защитную пленку на Ваше устройство она позволит Вам защитить дисплей от нежелательных царапин.

**Аргументация для  
клиента на языке  
ВЫГОДЫ:**

## 5. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ.

Схема работы с возражениями/ сомнениями клиента:

1. Выслушать
3. Принять (сделать шаг назад)
4. Задать уточняющий вопрос (если ситуация неопределенная)
5. Аргументировать
6. Завершить продажу.





## РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ.

Дорого

Я рассчитывал на меньшую сумму

Понимаю важность данного вопроса.  
А с чем Вы сравниваете?

В соседнем магазине такая же модель на 1 т.р. дешевле.

Спасибо, что сказали.  
Предлагаю два варианта:  
1. Воспользоваться кредитом.  
2. Выбрать аналог. Могу предложить вам вот эту модель. Данная модель является качественным аналогом предыдущей.  
Разница в том.....

я понимаю как важно выбрать наиболее выгодное предложение, модель та же самая по характеристикам?

Вроде бы да, если и отличается то не в значительных для меня лично моментах.

Какой вариант выбираете?

Со всей уверенностью могу сказать что цены в магазинах ДНС очень и очень конкурентоспособны, поэтому, действительно там, скорее всего другая модель. Если сомнения есть, можете воспользоваться акцией Гарантия Лучшей Цены, Если вопрос цены значим, могу предложить вам вот эту модель (на 1 ,5 т.р. дешевле). Данная модель является качественным аналогом предыдущей. Разница в том.....

# РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ.



Не хочу с витрины

Спасибо, что сказали. Что именно Вас смущает?

То что давно лежит, то что последняя модель.

То что товар мог испортиться

Мне нужен запакованный.

Практически весь товар у нас находится на витрине и продается быстро. Но не настаиваю. Предлагаю два варианта. Первый – заказать со склада. Второй – все же аккуратно запаковать этот.

То что товар постоял немного на витрине, как раз является гарантией его работоспособности. Битые пиксели, на пример, проявляются после 3-5 дней эксплуатации.

Но не настаиваю. Предлагаю два варианта. Первый – заказать со склада. Второй – все же аккуратно запаковать этот.

Понимаю. Предлагаю два варианта. Первый – заказать со склада. Второй – все же аккуратно запаковать этот.

Какой вариант выбираете?

## 6. ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОДАЖИ.

Название Техники Завершения	Когда она уместна?	Способы проведения
Техника № 1 "Предложить купить"	когда клиент проявляет не вызывающую сомнений готовность совершить покупку	<b>"Берете?"</b> <b>"Вам завернуть?"</b> <b>«Оформляем?»</b>
Техника № 2. "Иллюзия выбора" вы покупаете или покупаете? Вы хотите так или так же? Купить или купить, вот в чем вопрос.	покупателю предлагается не возможность выбора между приобретением и отказом от него, а возможность выбора вида данного продукта или его количества. Этот метод является одним из самых эффективных и в то же время самых легких способов завершения продажи	<b>"Как будете платить: налом или безналом?"</b>  <b>«Вам красного цвета или синего?»</b>
Техника № 3. "Создание спешки"	Продавец дает понять клиенту, что тот рискует потерять преимущество, если немедленно не примет решение	<b>"На следующей неделе мы будем пересматривать цены".</b> <b>«Если возьмете сегодня, пленку наклею бесплатно».</b> <b>"Этот товар - в небольших количествах".</b>
Техника № 4. Метод Сократа	Для получения положительного решения по очень важному для вас вопросу поставьте этот вопрос на третье место, предпоставив ему два коротких, простых для собеседника вопроса, по которым он без затруднения скажет вам "да".	<b>"Вам нравится эта модель?"</b> <b>"Вам удобно пользоваться этим товаром"</b>  <b>"Берете?"</b>
Техника № 5. Метод Сильва	Что бы вы ответили покупателю, который сказал: "Ладно, я возьму это, что мы должны теперь делать?"	<b>«До машины телевизор помочь донести или сами справитесь?»</b>  <b>«Предлагаю выбрать сумку и мышку к данному ноутбуку.»</b>



## 7. МОТИВАЦИЯ НА ДАЛЬНЕЙШЕЕ СОТРУДНИЧЕСТВО.

Если клиент сказал ДА, после продажи и выдачи товара скажите ему **«Прекрасная покупка! Возьмите пожалуйста визитку. Если будут вопросы, Вы можете связаться с нами по указанным контактам. Будем рады видеть Вас снова.»**

Если клиент сказал НЕТ – поддержать его **«Возьмите пожалуйста визитку. Если будут вопросы, Вы можете связаться с нами по указанным контактам. Будем рады видеть Вас снова. »**



## РАБОТА С КОНФЛИКТНЫМИ КЛИЕНТАМИ.

Схема работы с конфликтными клиентами:

1. Выслушать
2. Сделать шаг назад.
3. Разобраться в ситуации.
4. Решить вопрос клиента



*От лица всего коллектива  
приношу вам  
извинения. Я  
готов вам помочь,  
давайте вместе  
разберемся.*



*Я вас понимаю.  
Давайте вместе  
разберемся. Итак, вы  
хотите, что бы... Это  
так? Тогда вам важно  
сделать следующее...*

**Мы сейчас решим  
этот вопрос,  
подождите,  
пожалуйста,  
минуту, я сейчас  
позову  
управляющего.**

*То что Вы  
говорите,  
очень  
важно для  
нас.*



## ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ ДНС С ПОКУПАТЕЛЯМИ ПРИ ОПЛАТЕ НА КАССЕ:

Когда подходит клиент с товаром, кассир поднимает голову от кассы, смотрит ему в лицо, улыбается и говорит:

Добрый день

Берет у клиента товар либо накладную и сообщает:

Сумма вашей покупки \_\_\_\_\_

Ваши деньги \_\_\_\_\_

Когда кассир берет деньги от клиента, то называет сумму, чтобы избежать конфликта, когда клиент утверждает, что дал вам больше.

Во избежание мошенничества, деньги, которые дал клиент, до момента выдачи сдачи, лежит РЯДОМ с денежным ящиком.

Пожалуйста ваш чек и ваша сдача \_\_\_\_\_

Выдает покупателю сдачу вместе с чеком, товарным чеком и нарядом на выдачу (если необходимо). Говорит:

Пожалуйста посмотрите без сдачи

Если клиент дал денег без сдачи, кассир благодарит его. Если кассиру нужно попросить о чем либо клиента, делает это вежливо, начиная с пожалуйста

Спасибо, что без сдачи

Пожалуйста посмотрите три рубля

Пожалуйста пройдите на вторую кассу в порядке очереди». Эта касса временно не обслуживает.

Благодарим за покупку. Приходите к нам еще!»

Сразу после выдачи чека и сдачи, мы прощаемся с клиентом вежливо и заботливо и предлагаем снова посетить наш магазин

Спасибо за покупку, будем ждать вас снова!

**ПРИ ЛЮБОЙ ЗАДЕРЖКЕ НЕОБХОДИМО СТАВИТЬ КЛИЕНТОВ В ИЗВЕСТНОСТЬ О ПРИМЕРНОМ ВРЕМЕНИ ЗАДЕРЖКИ, ЛИБО О ПРИЧИНАХ И ВРЕМЕНИ ЗАДЕРЖКИ!!! НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬ ОЖИДАНИЯ ВЫЗЫВАЕТ РАЗДРАЖЕНИЕ.**

