

# ПРИНЦИПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

**LC Waikiki**  
everyone deserves to dress well

# Наша цель

Познакомить вас с основными принципами  
розничной торговли и стандартами обслуживания,  
которые позволяют нам обеспечивать  
постоянное качество обслуживания в наших  
магазинах

# Содержание

- Наша цель
- Кто такой клиент?
- Понятие сервиса?
- Первое впечатление
  - Внешний вид магазина
  - Интерьер магазина
  - Внешний вид сотрудников
- Как нужно встречать клиентов?
- Общение с клиентом
  - Речевое общение
  - Внеречевое общение
  - Язык мимики и жестов

# Содержание

- Дополнительные и альтернативные продажи
- Обслуживание на кассе
  - Как встречать клиента
  - Обязанности кассира
  - Как попрощаться с клиентом
- Послепродажное обслуживание
- Взаимоотношения в магазине

**Кто такой клиент?**

# Кто такой клиент?

КЛИЕНТ определяется как человек или компания, покупающие продукцию или услуги в рамках торговли, согласно своим потребностям.

Клиент – основа нашего бизнеса, единственный самый важный источник нашей **силы**.

# Кто такой клиент?

- Причина существования каждого сотрудника компании
- Человек, который приходит к вам со своими ожиданиями, потребностями и причинами
- От которого зависите вы, но который не зависит от вас
- Человек, который выплачивает наши зарплаты.



# Какими же бывают клиенты?

## Премиум (10%)

- Качество во всем
- Четко знает насколько ему нужен товар
- Подвергать Вас проверке на каждом шагу



## Профи (40%)

- Соответствие цены и качества
- «А из чего сделано?» , «А Ваш товар безопасен для здоровья?»
- Дать ответы на любые вопросы

## Халява (10%)

- Принимают решение о покупке исходя из цены
- «А если у Вас что-нибудь подешевле?»
- Акции, скидки



## Срочники (40%)

- Результат здесь и сейчас + эмоции
- «Я хочу все с манекена»
- Не мешать им покупать!!!  
Выполнить операции максимально быстро

# Что ожидает клиент?

- Выполнения обещаний,
- Быть ценным для вас,
- Извинений в случае необходимости,
- Быстроты во всем,



Степень исполнения желаний клиента – основной критерий оценки уровня обслуживания

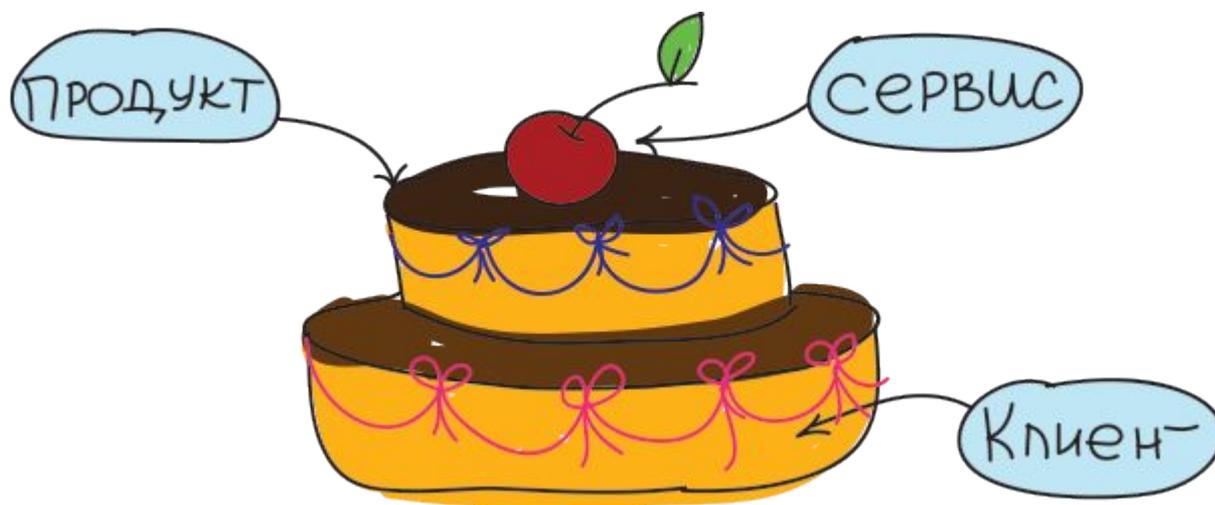
# Почему мы теряем клиентов?

- На клиентов повлияла реклама и акции конкурентов
- Конкуренты открыли новый магазин
- Не доволен продукцией
- Плохое обслуживание
- Другие причины

**Что такое сервис?**

# Что такое сервис?

Удовлетворение ожидания клиента



## Клиентоориентированность

Клиентоориентированность – основа системы самообслуживания, когда в магазине создаются 100% условия для того, чтобы клиент легко нашли нужную ему продукцию

# Почему обслуживание так важно?

Клиент, чьи ожидания не удовлетворены,

- Не будет покупать в наших магазинах,
- Расскажет другим о своем недовольстве.

## **Обслуживание клиентов**

Заключается в создании положительного впечатления и постоянном сохранении этого впечатления у клиента

# «У вас плохое обслуживание» – Чем это грозит?

Недовольный клиент обязательно поделится своим впечатлением с другими, что автоматически увеличит кол-во скептически настроенных к нам клиентов.

**Предположим, что каждый год 100 клиентов плохо отзываются о нашем обслуживании**

$$100 - 5 = 95$$

$$95 \times 13 = 1235$$

$$1235 \times 2 = 2470$$

# Наши принципы обслуживания

- Знать потребности клиента, предвещать его ожидания
- Относиться с добротой и профессионализмом
- Предоставлять информацию до и после продажи
- Не забывать, что мы зависим от клиентов

# Не забывайте!!!

**Современный клиент:**

**Ожидает, что обслуживание будет быстрое  
качественное,**

**в полном соответствии с его требованиями.**

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ДОЛЖНО БЫТЬ ТАКИМ, ЧТОБЫ  
ПРЕВЗОЙТИ САМЫЕ БОЛЬШИЕ ОЖИДАНИЯ**

# Первое впечатление

# Первое впечатление клиента

Первый и самый важный этап продажи – момент, когда клиент впервые знакомится с магазином и продавцами. На этом этапе

клиент получает свое первое впечатление о магазине.

Если первое впечатление положительное, тогда более

вероятно,

что клиент получит удовольствие от покупок, и наоборот.



# Первое впечатление клиента



- ✓ Экстерьер (внешний вид) магазина
- ✓ Интерьер магазина
- ✓ Внешний вид сотрудников

# Экстерьер магазина

- Перед входом в магазин нет лишних предметов: коробок, окурков, чеков и т.п.
- Чистая и опрятная витрина

• Витрина с

• Все манек

• Все рекла



е клиента

# Интерьер магазина

- Свободный и широкие проходы (нет лишних предметов, коробок)
- Не следует проводить ген уборку во время рабочего дня
- Примерочных все прибрано, они выглядят опрятно
- Товары выложены в зале в соответствии со стандартами VM (товары разных брендов не смешаны между собой)
- Температура соответствует сезону



# Внешний вид сотрудников

Ухоженные волосы

Ухоженная борода

Макияж

Одежда

Обувь

Личная гигиена

Дыхание



# Уход за собой

- Волосы
- Опрятный вид
- Не следует использовать броские аксессуары для волос
- Длинные волосы следует уложить так, чтобы они не мешали работе.
- Не нужно втыкать карандаши в прическу,

# Уход за собой

- Уход за бородой:
  - Следует бриться каждый день.
  - Борода должна быть чистая и ухоженная.
- Макияж
  - Не должен быть чрезмерным,
  - Обязателен.

# Уход за собой

- Дресс-код:
- Сотрудники LC Waikiki носят фирменную одежду,
- Рабочая одежда должна быть чистой и выглаженной,
- Все пуговицы должны быть на месте,
- Размер должен быть подходящим,
- Не следует использовать броские аксессуары,
- Следует носить бейджик с именем.

# Уход за собой

- Уход за телом:
- Не следует использовать парфюмерию с сильным запахом,
- Нужно следить, чтобы не было запаха пота,
- Следить за личной чистотой в течение дня,
- Если возможно, ежедневно принимать душ перед работой.

# Уход за собой

- Ваше дыхание:
- Не должно быть запаха сигарет или пищи,
- Не следует есть пищу с резким запахом,
- Внимательно относиться к чистке зубов,
- Использовать дезодоранты, мятные леденцы во время перерывов на ланч и чай.

# Когда в магазине нет клиентов

## Мы можем делать следующее:

- Наводить порядок в отделах,
- Обновлять товары,
- Проверять, чтобы все товары лежали согласно размеру
- Проверять антикражные датчики, этикетки, штрихкоды.

# Когда в магазине нет клиентов

## Мы можем делать следующее:

- Подготавливать комбинации,
- Проверять освещение, музыку, систему кондиционирования воздуха,
- Больше узнавать о продукции.

# Когда в магазине нет клиентов



# Когда в магазине нет клиентов

## Мы не можем !!!

- Собираться в группы,
- Проводить генеральную уборку,
- Танцевать,
- Есть, жевать резинку и тому подобное,
- Читать газеты,
- Пользоваться мобильными телефонами,
- Опирается на столы и стойки

# Когда в магазине нет клиентов НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ!!



# Когда в магазине нет клиентов НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ!!



# Когда в магазине нет клиентов НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ!!



**Как встречать клиентов?**

# Восприятие информации человеком



# Язык мимики и жестов



- **Поза:** должна быть открытой и уверенной
- **Жесты:** должны быть под контролем и сопровождаться улыбкой
- **Зрительный контакт:** во время разговора необходим зрительный контакт
- **Манера ходить:** не должна привлекать внимание
- **Тон голоса:** влиятельный и уверенный тон голоса
- **Языковые формы:** избегать жаргонизмов, профессионализмов
- **Внешний вид:** опрятный и деловой

Оптимальное время, чтобы встретить клиента

**3 - 5**  
**Секунд**

Нужно заметить и встретить клиента, как только он войдет в магазин.

Даже если вы помогаете другому клиенту, установите зрительный контакт с новым клиентом и поприветствуйте его, даже если он далеко.

# Слова

## ПРИВЕТСТВИЯ

### Не использовать

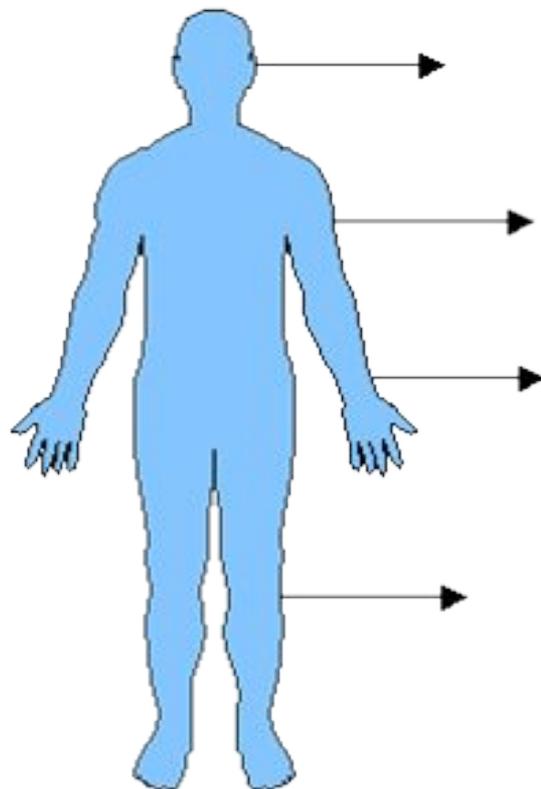
- Привет
- Заходите
- Чем вам помочь?
- В чем дело?
- Брат, сестра, добро пожаловать.
- Что вы ищете?
- Вы ищете штаны?
- Могу я вам помочь?

### Использовать

- Добро пожаловать
- Здравствуйте, добро  
пожаловать
- Добро пожаловать!
- Добрый день
- Доброе утро

**Общение**

# Дистанция между людьми (согласно Э. Халл)



**Интимная дистанция:**  
очень близкое расстояние

0-46 см

**Персональная дистанция:**

46-120 см

**Социальная дистанция**

120-350 см

**Публичная дистанция**

350- см

Избегайте вторжения в личное пространство человека, с

которым вы

общаетесь, и близкого расстояния при общении с людьми

# Слушайте активно

- Не перебивайте клиента,
- Не делайте одновременно еще что-то
- Проявляя внимание, создайте у клиента впечатление, что для вас важно его выслушать,
- Во время беседы покажите своими действиями, что вы понимаете клиента,
- Уточняйте, переспрашивайте время от времени



# Работа с возражениями:

Не начинайте защищаться, когда слышите замечания.

Будьте настроены на решения проблем

Поводы для замечаний клиентов

- Внешние условия
- Плохой ассортимент, нет размеров
- Цена
- Плохое качество обслуживания



# Работа с замечаниями:

- Узнайте настоящую причину замечания
- Уважайте клиента, давая ему возможность сказать свое замечание
- Не вступайте в споры или информационные состязания с клиентом
- Сначала выслушайте замечания, а потом отреагируйте на них надлежащим образом

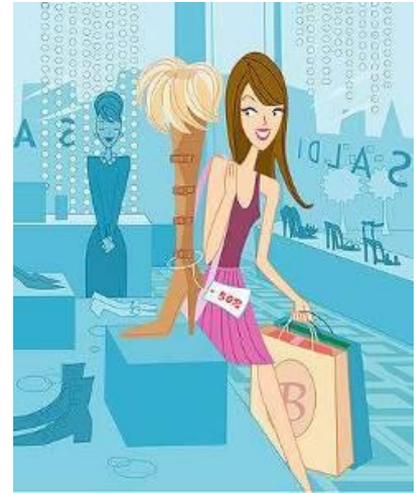
Дополнительные  
продажи



Альтернативные  
продажи

# Альтернативные продажи

- Не используйте слово «нет»
- Если нет требуемого товара, следует предложить альтернативный товар.
- Если видите потребность у клиента именно в этом товаре, предложите товар идентичного назначения.
- Следует предложить другую модель, цвет и



# Дополнительные продажи

- Предложите комбинацию товаров
- Предложите тот же товар другого цвета
- Предложите товары со скидкой или по специальному предложению
- Покажите дополнительные товары и аксессуары
- Предложите подарочные товары
- Предложите топы продаж.



# Обслуживание нескольких клиентов



# Обслуживание на кассе



# Обязанности кассира

- Встретить и поприветствовать клиента
- Напомнить о скидках, спец предложениях
- Быстро и безошибочно выполнить операцию
- Бережно обращаться с товаром и кредитной карточкой и другими вещами клиента
- Не обвинять клиента, если возникли проблемы с оплатой
- Обеспечить чистоту и порядок на кассе

# Прощальные реплики



ПОСЛЕДНЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

# Прощание

- ✓ Даже если клиент ничего не купил, по-доброму попрощайтесь с ним.
- ✓ Прощаясь, первым скажите прощальные или благодарственные реплики.
- ✓ Когда прощаетесь, не показывайте своей усталости.
- ✓ Если в магазине немного клиентов, проведите их до кассы и попрощайтесь с ними на выходе

# Прощальные реплики

- Носите с удовольствием,
- До свидания, хорошего вам дня
- Надеюсь увидеться с вами снова
- Хороших выходных
- Поздравление с наступающими  
праздниками

# Прощание



# ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



# Возврат и замена товара

Наша политика – оформить возврат товара, не заставляя клиента испытывать стресс

Возврат: Клиент может попросить вернуть товар,  
и получить свои деньги обратно

Замена: Клиент может попросить заменить товар

Вы должны приложить все усилия, чтобы добиться замены товара  
вместо возврата, не заставляя клиента нервничать

# Если нужно сделать возврат или замену товара

- Отнестись к клиенту и его проблеме с пониманием
- Попытаться выяснить причину
- Произвести впечатление, что вы на стороне клиента
- Улыбаться и быть активным слушателем
- В конце сказать «Я понимаю Вас»
- Не злиться
- Не говорить обвиняющим тоном
- Не навязчиво предложить обмен товара



# 5 золотых правил обслуживания:

1. Создать для клиента приятную обстановку
2. Ценить время клиента
3. Не действовать шаблонно, учитывать особенности каждого человека
4. Проявлять внимание к каждому клиенту
5. Добросовестно относиться к процессу обслуживания



Спасибо...

TEMA International Retail

HR Department

Апрель 2013