



ТРЕБОВАНИЯ К ПОВЕДЕНИЮ И ВНЕШНЕМУ ВИДУ СОТРУДНИКОВ

ОТДЕЛ ПРОДАЖ

ОТДЕЛ ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ



ОБРАЗ МЕНЕДЖЕРА АРСЕНАЛ НЕДВИЖИМОСТЬ

- Доброжелательное отношение к коллегам, партнерам, клиентам
- Компетентность
- Тактичность
- Грамотная речь
- Отзывчивость и готовность помочь
- Деловой стиль
- Выполнение обещаний

Мы не продаем клиенту,
мы помогаем ему
покупать

**Каждый сотрудник – это
лицо Компании. Его
поведение и внешний
вид отражают идеи,
ценности и философию
Компании.**

■ ВАШЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО В ОФИСАХ ПРОДАЖ НА ОБЪЕКТАХ

Порядок и чистота на рабочем столе: не должно быть кружек, стаканов, еды, личных предметов (фотографии, сувениры, технический инвентарь, одежда, расческа, мягкие игрушки, косметика, сумки, не относящиеся к работе записи/документы, неспециализированные журналы, упаковка, мусор)

Еда/напитки на рабочем месте – запрещено. Употребление пищи только в отведенном для этого месте.

Соблюдение **конфиденциальности:** не допускается хранение документов других клиентов на столе в открытом виде.

Экран монитора должен быть расположен таким образом, чтобы клиент мог видеть и слышать менеджера (**открытый визуальный контакт**)

Рекламные материалы, планы/схемы должны быть чистыми и целыми.

■ НАЧАЛО РАБОЧЕГО ДНЯ

- Надеть бейдж/установить свое имя на табличке
- Осмотреть свое рабочее место на чистоту и порядок, наличие визитных карточек
- Проверить наличие рекламных брошюр/каталогов на стойке для клиентов
- Шоурум: включить освещение, осмотреться все ли чисто и исправно работает
- Проверить чистоту и исправность кофе/машины, залить воду и засыпать кофе;
- Включить телевизор
- Улыбнуться

КОГДА К НАМ ПРИХОДИТ ГОСТЬ

Каждый посетитель нашего офиса – это наш почетный гость. Каждый сотрудник – лицо Компании, которое его встречает. Мы **не делим клиентов** на агентских, **чужих, своих** и т.п. **Все** они – **клиенты Компании Арсенал Недвижимость**. Мы рады всем и готовы помочь каждому.

Неотъемлемая часть встречи любого Клиента (каким или чьим бы он не был):

- 1 **Дружелюбное приветствие – здороваются с Клиентом ВСЕ менеджеры.** *Представьте, что если бы пришел Ваш общий хороший друг/коллега, в каком случае Вы бы с ним НЕ поздоровались?*
- 2 **Уточняем цель визита**
- 3 **Предлагаем напитки и удобное размещение**

■ Если Клиент «не Ваш», а коллега очень занят:

1. Дружелюбное приветствие
2. Уточняем цель визита
3. Предлагаем напитки
4. Предлагаем расположиться и ознакомиться с объектами (каталоги, макеты)
5. Просим немного подождать
6. Если ожидание затягивается, а Вы свободны – проведите краткую консультацию по объектам, ответьте на вопросы Клиента.

■ Если Вы не можете принять Клиента в назначенное время, так как возникла непредвиденная ситуация:

1. Дружелюбное приветствие
2. Проносим извинения и просим немного подождать (желательно указать время)
3. Предлагаем напитки и удобное размещение, каталоги
4. Если есть свободный коллега, просим помочь – уделить время Клиенту.

ВО ВРЕМЯ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ

■ ОБРАЩАЕМСЯ К КЛИЕНТУ ПО ИМЕНИ.

Существует множество способов вызвать симпатию и расположение, но самое неизгладимое впечатление на человека любого пола производит его собственное имя. Дейл Карнеги говорил: **«Имя человека – самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке».**

На самом начальном этапе общения познакомьтесь с Клиентом (назовите свое имя, спросите его), обязательно запомните имя Клиента (при необходимости, запишите) и в ходе беседы обращайтесь к нему по имени (отчеству, если Клиент представился с ним).

■ СОБЛЮДАЕМ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ. Мы надежные партнеры и умеем хранить тайны.

1. Если вы находитесь в общем зале, не повторяйте громко его личные данные Клиента. То же самое касается резюмирования потребности Клиента.
2. Бережно обращайтесь с документами Клиента: не оставляйте их на стойке ресепшн, на столе в открытом виде. Клиент не должен видеть документы других.

■ ДРУЖЕЛЮБНОЕ ОБЩЕНИЕ НА ВСЕХ ЭТАПАХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Да, клиента не интересует, устали ли мы, наши планы продаж, внутренние правила и регламенты. И в структуре нашей Компании (кто за что отвечает) он тоже не обязан разбираться.

Что Клиент ожидает и что мы обязаны ему предоставить:

1. Дружелюбное отношение ВСЕХ сотрудников Компании
2. Помощь от менеджера, с которым он знаком на любом этапе сотрудничества. Отсутствие фраз «Это не мой вопрос», «Я этим не занимаюсь», «Не я Вам это обещал».

Предпочтительные фразы: «Этим вопросом занимается отдел ____ Мне нужно уточнить у них информацию/я передам им Ваш номер и они свяжутся с Вами в ближайшее время».



ВНЕШНИЙ ВИД

«ПО ОДЕЖКЕ ВСТРЕЧАЮТ, ПО УМУ ПРОВОЖАЮТ»

Для офисных сотрудников Компании, занимающихся обслуживанием клиентов, допускаются **Деловой профессиональный стиль**, применение которого является обязательным при выполнении своих должностных обязанностей и пребывании в офисах Компании в рабочее время.

В офисах продаж на объектах допустим деловой повседневный стиль (Business Casual)

Бейдж/табличка на столе – обязательно!



Деловой профессиональный стиль



Для офисов на объектах:
Допустим деловой повседневный стиль
(Business Casual)

ВНЕШНИЙ ВИД (женщины)



- Юбка: самая короткая деловая длина – чуть выше колена (плюс/минус 5 см), максимальная – не ниже середины икры.
- Брюки не сильно обтягивающие ноги
- Блузка, рубашка, свитер, джемпер, жакет
- Одежда всегда чистая, опрятная, выглаженная, без пятен и неприятного запаха
- Джинсы только на объектах: черные/темно-синие



МЫ ТАК **НЕ** ХОДИМ

Не допускаются:

- мини-/макси- юбка
- спортивная одежда, одежда из кожи
- высокий разрез на юбке
- глубокий вырез декольте, открытая спина/плечи
- рваные/потертые джинсы
- туники
- летние сарафаны пляжного типа
- сильно прозрачная одежда
- цветные колготки, в сетку или с рисунком
- явно заметные элементы белья
- леггинсы, лосины, сильно обтягивающие брюки
- стразы, пайетки



ВНЕШНИЙ ВИД

ОБУВЬ



Обувь классического стиля, закрытая. Туфли однотонные на среднем каблуке (до 7 см). **Не разрешается:** обувь на платформе, танкетке, двухцветной окраски, пестрая, с вычурными каблуками и блестящими украшениями, босоножки, спортивная обувь, балетки, сапоги. Обувь должна быть чистой, ухоженной, начищенной в течение всего рабочего дня. Зимой в офисе обязательно ношение сменной обуви.

ВНЕШНИЙ ВИД

ПРИЧЕСКА



Прическа должна быть аккуратная, волосы ухоженные, естественного цвета, чистые, причесаны красиво уложены и убраны с лица. Используйте неброские простые заколки для волос.

В течение дня периодически поправляйте прическу.



ВНЕШНИЙ ВИД

РУКИ, МАКИЯЖ, ПАРФЮМ, УКРАШЕНИЯ



Макияж естественный, подходящий к Вашему цветотипу, без ярких стрелок на глазах.

Ногти должны быть ухоженными. Длина ногтей должна быть удобной для работы. Лак однотонный. Недопустимы остатки лака на ногтях, поломанные ногти

Парфюм. Парфюмерные и косметические средства с легким нейтральным ароматом. Не распылять парфюм на рабочем месте.

Украшения. Не использовать слишком блестящие и яркие, избегать крупные, не надевать динамичные (качающиеся, звенящие) украшения. Три и более одновременно надетых кольца – не для деловой стилистики.



ВНЕШНИЙ ВИД (мужчины)

Деловой профессиональный стиль – I.



В офисах на объектах допускается Деловой повседневный стиль (Business Casual) - II

- деловой костюм с галстуком или без
- жакеты, джемперы
- рубашка без яркого/крупного рисунка
- джинсы только на объектах:
черные/темно-синие классического покроя
- одежда всегда чистая, опрятная, выглаженная, без пятен и неприятного запаха
- лицо должно быть выбрито, усы/борода аккуратно подстрижены
- обувь закрытая. Наличие носков. Обувь должна быть ухоженной, начищенной в течение всего рабочего дня. Зимой в офисе обязательно ношение сменной обуви.



МЫ ТАК **НЕ** ХОДИМ

Не допускаются:

- спортивная, кожаная одежда
- пляжная и спортивная обувь
- рваные/потертые джинсы
- Яркие пестрые рубашки, в крупную клетку, байковые рубашки
- одежда с ярким и крупным рисунком
- шорты
- грязная обувь
- неопрятность, неряшливый вид
- сильный запах парфюма
- запах табака/пота/еды/спиртного





БЛАГОДАРНЫХ ВАМ
КЛИЕНТОВ!