

# DNS



ЦИФРОВАЯ И  
БЫТОВАЯ ТЕХНИКА



## СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ



# ПРАВИЛА РАБОТЫ СО



## СТАНДАРТАМИ

- 
 Этот знак возле текста говорит о том, что фразу, предлагаемую вам, нужно выучить **НАИЗУСТЬ** и именно в такой формулировке использовать с клиентом.
- 
 Этот знак, в начале текста, говорит о том, что стоит произносить фразу максимально **доброжелательно**.
- 
 Этот знак означает, что фразы предложены **для примера**, учить их наизусть и именно в таких формулировках использовать не обязательно, можно придумать другие, в соответствии с **правилом**, на которое указывает знак  .
- Однако, если трудно придумать свои фразы, то почему бы не воспользоваться стандартными?



- Наш главный приоритет - КЛИЕНТ!
- Каждый сотрудник должен быть полезен для клиента и обеспечить ему заботу и внимание!
- Наш продавец грамотно выявляет потребность клиента.
- Наш продавец действует в интересах покупателя и предлагает только нужные для покупателя товары и(или) сервисы на языке выгоды.
- Продажа – следствие качественной работы с клиентом.
- Наш продавец ничего не навязывает, наш продавец консультирует, информирует, разъясняет!
- Каждый сотрудник ДНС должен создать условия, что бы клиент вернулся к нам за новой покупкой!



# ВЕЖЛИВЫЙ ПРОДАВЕЦ ДНС:

- Стараются установить контакт глаз СО ВСЕМИ КЛИЕНТАМИ в торговом зале (если не работает с другим клиентом).
- Установив контакт глаз, улыбается, кивает клиенту и произносит:
- Другие формы приветствия не приемлемы!
- Каждый клиент должен услышать приветствие в течении 3х минут после входа в магазин.
- Запрещенные фразы: «Нет», «у нас такого не бывает», «откуда я знаю».
- Как строить диалог в случаях, когда клиент задал вопрос по поводу товара, который НЕ продается у нас :



**ДОБРЫЙ ДЕНЬ** (утро или вечер)!



У вас есть...  
(товар,  
которого у нас  
точно нет)?



Добрый день. У нас продается цифровая и бытовая техника.



У вас есть  
\_\_\_\_\_?  
(товар может  
быть у нас)



Добрый день. У нас есть практически все. Пройдемте к терминалу (компьютеру), уточним.



Добрый день. У нас огромный выбор товара. Пройдемте к терминалу (компьютеру), уточним.



# 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»



Трубку берем до третьего звонка



- 
1. Сохраняет доброжелательность.
  2. Произносит «*Прошу прощения, я отвечу на звонок и вернусь*» – 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.
- 

# 1. СТРУКТУРА ПРОДАЖИ



- 1. Установление контакта
- 2. Выявление потребностей в основном товаре, сопутствующих товарах и услугах
- 3. Презентация основного товара
- 4. Презентация сопутствующих товаров и услуг.
- 5. Работа с возражениями.
- 6. Завершение продажи.
- 7. Мотивация на дальнейшее сотрудничество



# А ТЕПЕРЬ РАЗБЕРЕМ КАЖДЫЙ ЭТАП ПОДРОБНО





# 1. ПРОДАЖА. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА.



Наш продавец подходит к клиенту через 1-3 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 течении разговора; жесты плавные, интонации доброжелательные; темп речи средний.



- *Добрый день. Меня зовут .... Я готов 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.*
- *Обратите внимание, в данной группе товаров большое количество акций, как появятся вопросы, зовите.*

Все остальные фразы  
ЗАПРЕЩЕНЫ на этапе  
установления контакта





## 2. ПРОДАЖА. Выявление потребностей в основном товаре, сопутствующих товарах и услугах.

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



1. Задаёт преимущественно ОТКРЫТЫЕ вопросы. Во время выявления потребностей продавец должен задать **минимум три** открытых вопроса. *Каким Вы видите свой будущий смартфон?* 



2. **Про потенциальную сумму покупки продавец не спрашивает!!** Если вопрос цены значим для клиента, он скажет это сам, либо на этапе презентации/возражения продавец сам это поймет! **Не надо лезть в карман к клиенту!**

3. Закрытыми и альтернативными вопросами пользуется для уточнения – *У Вас дома бывают перепады напряжения? Поддержка интернета 4G интересует?* 

4. Подводить итоги необходимо, если выявление потребности было объемным или если вы хотите уточнить информацию.

5. Для выявления скрытых потребностей, полезно проводить профилактику возражений: *«Может еще что-то добавите? Мы учли все Ваши пожелания?»* 



6. Для продажи услуг необходимо на этапе «выявление потребностей» задавать **вопросы «крючки»**, в дальнейшем помогающие эффективно предложить и продать услуги.

7. К концу этапа продавец должен понимать какие товары и услуги он предложит клиенту на этапе презентации.

8. От качества выявления потребности зависит успех всей продажи!



## 2. ПРОДАЖА. Выявление потребностей в основном товаре, сопутствующих товарах и услугах. ПРИМЕР:

### 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?
- 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?

# ПРОДАЖА. Выявление потребностей в основном товаре, сопутствующих товарах и услугах. Вопросы крючки

## АКСЕССУАРЫ:

- 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?



## ЗАЩИТА ПОКУПКИ:

- Что случилось с предыдущей моделью?
- Вы планируете брать с собой устройство в путешествия?
- У вас в семье есть дети?

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ГАРАНТИЯ:

- Сколько пользовались прошлым устройством?
- Кто будет пользоваться устройством?
- В каких целях приобретается?

## УСЛУГИ:

- 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?



### 3. ПРОДАЖА. Презентация основного товара.

Продавец предоставляет клиенту в начале презентации **2-3 варианта** товара **в разных ценовых категориях**, каждый из предложенных товаров должен быть хорош в своей категории (что бы был выбор, что бы не навязывать, чтобы определить ценовой диапазон без лишних вопросов) и продает их, используя **язык выгоды**



характеристики



выгоды



Потребность клиента

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. **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 подержать
- Наглядно

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

ПРОДАВЕЦ, ПОМНИ КАЖДЫЙ КЛИЕНТ, С  
 • КОТОРЫМ ТЫ ОБЩАЕШЬСЯ, ДОЛЖЕН УЗНАТЬ:

1. О НАШИХ АКЦИЯХ!!!!
2. О нашей **новой ассортиментной политике**. Каждого клиента необходимо проинформировать о том, что он может заказать любой товар, даже если он отсутствует в данном конкретном филиале, что позволяет клиенту упростить выбор, предложив ему лучшие товары по оптимальной цене.



*Обратите внимание, не весь ассортимент представлен в нашем магазине, у нас есть практически все. Заказ можно сделать непосредственно в магазине или через ИМ*

## 4. ПРОДАЖА. Презентация сопутствующих товаров и услуг.

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, мыш, сим-карту, чистящие средства и т.д..

! Продаем аксессуары и дополнительные услуги на **языке выгоды**.

Продавая услуги, вы продаете удобство и свободное время.

**Цель этапа: Довольный, лояльный клиент.**

Аксессуар.  
Услуга.

Это позволит Вам...  
Это дает Вам...  
Это облегчит Вам...  
Это повышает/  
укрепляет/способствует...  
Благодаря этому Вы  
можете...

Выгода  
клиента.

К смартфону и планшету с модулем 3G  
обязательно предложи **сим-карту!!!!**

Так-же хочу Вам предложить  
защитную пленку на Ваше  
устройство она обеспечит Вам  
защиту дисплея от  
нежелательных царапин.



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



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 1) увеличение заработной платы, 2) новые знания, которые позволят профессионально расти и развиваться внутри Компании, 3) понимание, что несете пользу клиенту.

## **Для Нашего Общего Дела.**

Мы стремимся быть лучшими во всем, за что беремся.

Наша цель – лояльный клиент!

## гарантийного обслуживания и защиты покупки:



Наша гарантия позволяет сэкономить на ремонте. Пример: гарантия на один год на ноутбук будет стоить примерно от 2000 рублей, в случае возникновения необходимости ремонта материнской платы клиенту придется потратить от 6000 рублей, полная замена обойдется 10-14 т.р., также потратить много времени и нервов.

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

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

*Гарантия производителя достаточно мала и покрывает только первый год пользования устройством, мы же предлагаем сервисное гарантийное обслуживание на 2 или 3 года с момента покупки.*

*Если нет возможности отремонтировать в срок устройство (ведь запчасти на технику не всегда доступны в сервисах) или поломка по одной и той же причине 2 раза, то производится замена на аналогичное устройство*

*Если по каким то причинам клиент передумал пользоваться сервисом в течении срока гарантии или с товаром произошел не гарантийный случай, то можно вернуть деньги за неиспользованный сертификат.*

*Предлагая своим Клиентам страховые услуги, мы проявляем **ЗАБОТУ О НИХ.***

*Мы предлагаем им простой, недорогой и эффективный инструмент финансовой защиты от рисков и проблем, о которых они нередко даже **НЕ** задумываются.*

- мы помогаем им быть **ПРЕДУСМОТРИТЕЛЬНЫМИ** и **ЗАЩИЩЕННЫМИ,***
- иначе говоря –мы повышаем качество их жизни!*



# ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ГАРАНТИЯ. ЗАЩИТА ПОКУПКИ.



## • Аргументация для клиента на языке выгоды:

•  
Сейчас это очень популярная дополнительная услуга. Отличная возможность возместить убытки во многих негарантированных случаях.

Так как Вы говорили, что для Вас важна долгая работа устройства, рекомендую увеличить срок гарантии, что позволит Вам сэкономить на возможном ремонте.

Так же, рекомендую расширить гарантию, что позволит вам быть более уверенным в его работе после заводской гарантии.

Так же, рекомендую расширить гарантию, что даст Вам возможность обезопасить себя от нежелательной потери времени и затрат.



*Разбили, утопили, украли - не беда, починят или вернут деньги.*

*Смотрите, у нас есть два выгодных предложения которые можно оформить только в момент покупки: 1. Можно продлить гарантию до 2 или 3-х лет. 2. Можно застраховать устройство от не гарантийных случаев: разбили, залили; украли(потеряли)- возмещается стоимость ремонта либо полностью вернут деньги.*



# Плюсы наших пакетов услуг:

## №1 Функциональность

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

## №2 Надежность

Установка происходит специалистами с гарантией качества.

## №3 Выгода и экономия

Если покупать аналогичные приложения по отдельности, то получается дороже. Установка наших пакетов сотрудниками занимает 5-40 минут, если подобный пакет будет устанавливать покупатель самостоятельно, то потратит несколько часов.

## №4 Удобство, простота, комфорт

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



## 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.

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 планшетами, где будет уже все настроено.



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.

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

**Аргументация для клиента на языке выгоды:**

- *А также хочу предложить антивирусную программу, которая позволит Вам безопасно посещать любые сайты. В случае приобретения, я сразу могу установить ее, благодаря этому Вы сэкономите время. Стоимость услуги такая 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 также защит стол от не желательных царапин*

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

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

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





## 5. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ.

Возражать клиент может начать еще на моменте презентации основного товара.  
Если продавец качественно выявляет потребность, возражений, скорее всего не будет.

Схема работы с возражениями/ сомнениями клиента:

1. Выслушать
2. Войти в положение клиента (согласиться или присоединиться к возражению)
3. Задать уточняющий вопрос (если ситуация неопределенная)
4. Аргументировать, предложить варианты.
5. 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?

Уверяю Вас, что цены в магазинах ДНС самые низкие, поэтому, действительно там, скорее всего другая модель. Если там такая же модель, то мы продадим еще дешевле.

# 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 запечатанный.

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 запечатать 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 запечатать этот.

Понимаю. Предлагаю два варианта. Первый – заказать со склада. Второй – все же аккуратно запечатать 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>  <b>«Пленку матовую или глянцевую?»</b>
Техника № 3. "Создание спешки"	Продавец дает понять клиенту, что тот рискует потерять преимущество, если немедленно не примет решение. Важно!!! – доводить до клиента только правдивую информацию!!!	<b>"На следующей неделе мы будем пересматривать цены".</b> <b>"Этот товар - в небольших количествах".</b>
Техника № 4. Метод Сильва	Подходит клиентам, которые уже остановились на одном варианте товара из предложенных продавцом.	<b>«До машины телевизор помочь донести или сами справитесь?»</b>  <b>«Предлагаю выбрать сумку и мышку к данному ноутбуку.»</b>  <b>«Какие программы установить на ваше устройство?»</b>
Техника № 5. Итоги. Расширенный метод прямого предложения.	Наиболее универсальная техника.	<b>«Мы остановились на ноутбуке..., выбрали сумку, мышку, коврик, такой то пакет услуг. Оформляем?»</b>



## 6. ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОДАЖИ. Вежливый продавец.

Продавец  обязан ставить покупателя в известность о СВОИХ действиях, временных интервалах, давать клиенту подробные инструкции.

Я на склад за товаром. Сбор товара займет 2-6 минут.

Прошу прощения, нужно еще 10 минут.

Если не успели выполнить обещанное в назначенные сроки, нужно оповестить клиента об этом.



Я пошел искать пленки. Это займет примерно 5 минут.

Покупатель должен быть в курсе, что сейчас происходит.

Настройка Вашего ноутбука займет примерно 30 минут. Я Вам перезвоню по готовности.

Проходите пожалуйста на кассу, потом на выдачу. Выдача там-то. Ожидайте меня на выдаче, я принесу Вам товар.

Я ранее говорил, что найду товар за 5 минут. Прошу прощения, однако это займет чуть больше времени.



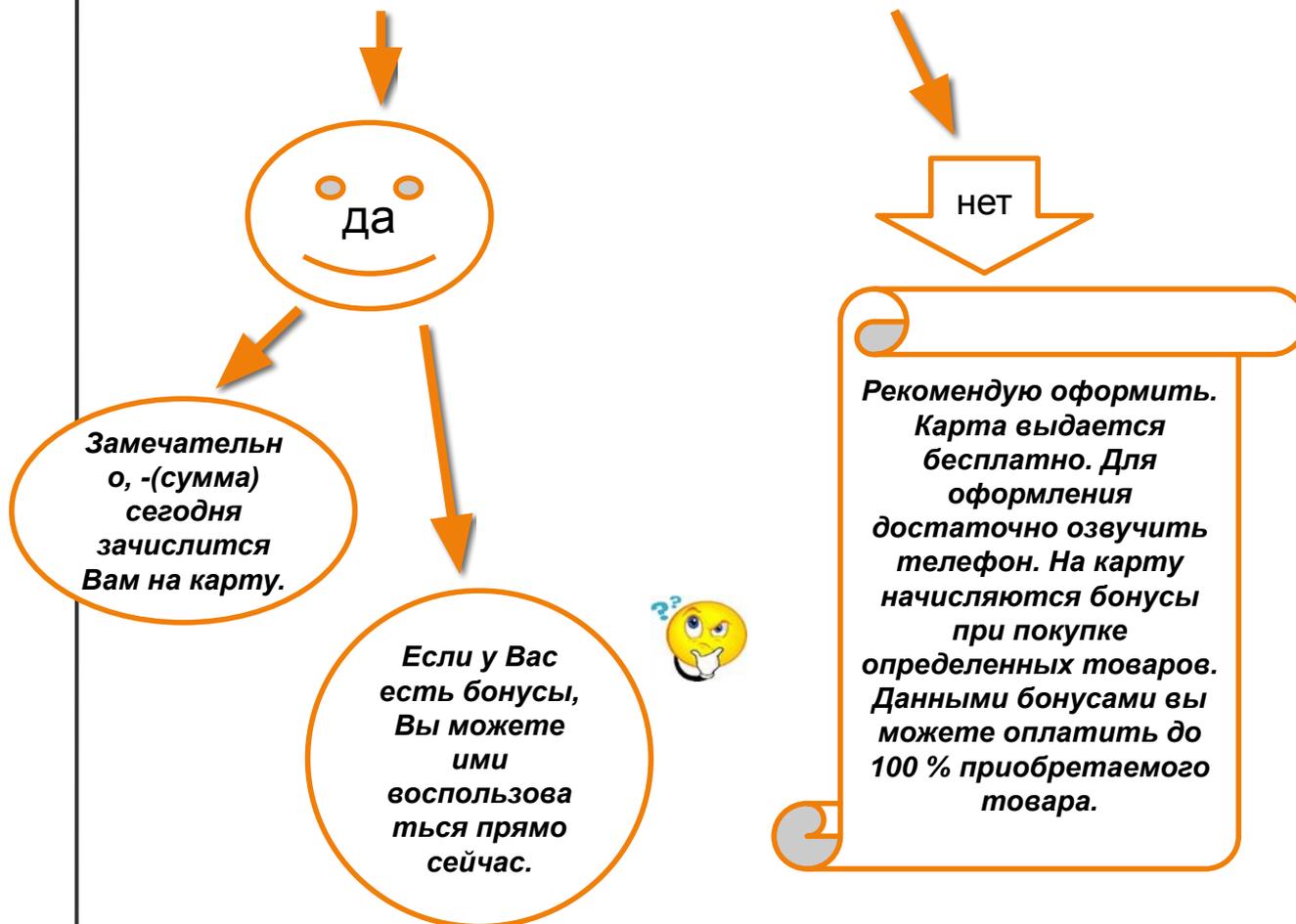
О чем бы продавец не просил покупателя, он должен добавлять «ПОЖАЛУЙСТА»



Каждый продавец во время общения с клиентом должен найти удобный момент для предложения карты клиенту!



• «Есть ли у вас бонусная карта ДНС?»





## 7. МОТИВАЦИЯ НА ДАЛЬНЕЙШЕЕ СОТРУДНИЧЕСТВО.

Если клиент сказал ДА, после продажи и выдачи товара скажите ему **«Прекрасная покупка! (Спасибо за покупку. Прекрасный выбор.) Будем рады видеть вас снова!»**



Если клиент сказал НЕТ – поддержите его **«Возьмите пожалуйста визитку. У нас огромный выбор товара, и не только цифровая и бытовая техника. С ассортиментом Вы можете ознакомиться на нашем сайте.»**

Если клиент внимательно слушает, то можете объяснить детали.



## РАБОТА С ПРОБЛЕМАМИ КЛИЕНТОВ.

Схема работы:

1. Выслушать
2. Войти в положение клиента
3. Разобраться в ситуации.
4. Решить вопрос клиента



У нас не бывает проблемных или плохих клиентов. Мы рады любому клиенту.



*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...*



Давайте вместе посмотрим в инструкции.



**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 говорит:

Сумма вашей покупки \_\_.  
Есть ли у Вас бонусная карта ДНС?

да

нет

Предоставьте пожалуйста

Ой, я ее дома забыл!

Для зачисления (активации) бонуса продиктуйте, пожалуйста, номер телефона, на который зарегистрирована карта.

Рекомендую оформить. Карта выдается бесплатно. Для оформления достаточно озвучить телефон. На карту начисляются бонусы при покупке определенных товаров. Данными бонусами вы можете оплатить до 100 % приобретаемого товара.

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.



Ваши деньги \_\_ (карта).

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

*Пожалуйста  
ваш чек и  
ваша сдача  
(карта)*



Если клиент дал денег без сдачи, кассир благодарит его. Если кассиру нужно попросить о чем-либо клиента, делает это вежливо, в предложении обязательно должно быть слово **«Пожалуйста»**

*Пожалуйста  
посмотрите  
без сдачи*

*Посмотрите  
четыре рубля  
пожалуйста*

*Проходите  
пожалуйста на  
выдачу товара.*

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

*Спасибо,  
что без  
сдачи*

Кассир благодарит клиентов

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

*Спасибо за  
покупку, будем  
ждать вас снова!*

*Благодарим за  
покупку. Приходите  
к нам еще!»*



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



## ПРОВЕРОЧНЫЕ ВОПРОСЫ. СТАНДАРТЫ. ПРОДАВЦЫ.

№	Вопрос	Ответ (+/-)
1.	Как сотрудник ДНС встречает клиента?	
2.	Если клиент не обратился к сотруднику сразу после приветствия, сколько мы ему даем времени на «осмотреться»?	
3.	Произнесите фразу, которую нужно говорить в случае вопроса о товаре, который у нас вообще не продается?	
4.	Произнесите фразу, которую нужно говорить в случае вопроса о товаре, который у нас временно отсутствует?	
5.	Опишите алгоритм действий сотрудника, в случае прерывания беседы с клиентом, другим клиентом.	
6.	Опишите алгоритм действий сотрудника, в случае прерывания беседы с клиентом, телефонным звонком.	
7.	Перечислите этапы продажи (структура продажи).	
8.	Перечислите фразы, при помощи которых разрешено вступать в контакт?	
9.	Произнесите фразы, которые нужно сказать, если клиент говорит «я пока сам посмотрю»	
11.	Какие еще фразы можно произносить, при вступлении в контакт, кроме перечисленных четырех.	
12.	Каков минимум открытых вопросов во время выявления потребности?	
13.	Перечислите 5 открытых вопросов, полезных при выявлении потребности.	
14.	В каких случаях мы интересуемся у клиента, на какую сумму он рассчитывает.	
15.	Зачем мы задаем следующие вопросы во время выявления потребности: <i>«Может еще что-то добавите? Мы учли все Ваши пожелания?»</i>	
16.	В каких случаях мы подводим итоги?	
17.	На каком этапе мы задаем вопросы «крючки»?	
18.	Перечислите пять вопросов крючков, полезных при продаже аксессуаров.	
19.	Перечислите пять вопросов крючков, полезных при продаже дополнительной гарантии.	
20.	Перечислите пять вопросов крючков, полезных при продаже услуг.	

## ПРОВЕРОЧНЫЕ ВОПРОСЫ. СТАНДАРТЫ. ПРОДАВЦЫ.

21	Сколько товаров предлагает продавец <b>в начале</b> презентации?	
22	Какой метод основной в презентации товаров? Расскажите о нем.	
23	Постройте три варианта фраз при помощи вышеозначенного метода.	
24	У нас есть плохие товары в магазине? Почему?	
25	Почему важно и нужно продавать услуги и дополнительную гарантию?	
26	Перечислите плюсы нашего дополнительного гарантийного обслуживания.	
27	Произнесите три варианта презентации дополнительной гарантии на языке выгоды.	
28	Перечислите плюсы наших пакетов услуг.	
29	Произнесите три варианта презентации услуг на языке выгоды.	
30	Произнесите три варианта презентации аксессуаров на языке выгоды.	
31	Произнесите фразу, при помощи которой можно проинформировать клиента об ассортиментной политике компании.	
32	Схема работы с возражениями.	
33	Клиент говорит «я подумаю», ответьте.	
34	Клиент говорит «дорого», ответьте.	
35	Клиент говорит «не хочу с витрины», ответьте.	
36	Перечислите четыре способа завершения продажи.	
37	Какую фразу мы говорим клиенту, который уходит без покупки.	
38	Какую фразу мы говорим клиенту, который уходит с покупкой.	
39	Схема работы с проблемами клиентов.	
40	Приведите пример фразы, полезной в работе с проблемами клиентов.	
	ИТОГО	

## ПРОВЕРКА «ТАЙНЫМ ПОКУПАТЕЛЕМ». СТАНДАРТЫ. ПРОДАВЦЫ.

	Критерий	
1.	Установили контакт при помощи рекомендованной фразы	
2.	Открытая поза, контакт глаз, доброжелательность на протяжении всего взаимодействия с клиентом.	
3.	Задали минимум 3 открытых вопросов во время выявления потребности	
4.	НЕ интересуются у клиента, на какую сумму он рассчитывает, пока клиент сам не поднимет эту тему.	
5.	Во время выявления потребности, задаются минимум 3 вопроса «крючка», помогающие продать дополнительную гарантию, защиту покупки, аксессуары, услуги.	
6.	В начале презентации предложили 2-3 основных товара в разном ценовом диапазоне	
7.	Основные товары предложили на языке выгоды.	
8.	Предложили дополнительную гарантию и/или защиту покупки на языке выгоды.	
9.	Предложили аксессуары на языке выгоды.	
10.	Предложили услуги на языке выгоды	
11.	Проинформировали об акциях	
12.	Проинформировали клиента о об ассортиментной политике компании	
13.	Задал вопрос про бонусную карту. Рассказал про бонусную карту.	
14.	Отработали возражение в соответствии со схемой	
15.	Пробовали завершить продажу	
16.	Вежливо и в соответствии с регламентами попрощались	
	ИТОГО	

## ПРОВЕРОЧНЫЕ ВОПРОСЫ. СТАНДАРТЫ. КАССА.

№	Вопрос	Ответ (+/-)
1.	Каков главный приоритет всех сотрудников ДНС?	
2.	Как сотрудник ДНС встречает клиента?	
3.	Схема работы с проблемами клиентов.	
4.	Приведите три примера фразы в работе с проблемами клиентов.	
5.	Перечислите стандарты кассира.	
6.	Зачем кассир называет сумму, когда берет деньги у клиента.	
7.	Почему кассир кладет деньги рядом с кассой.	
8.	Как кассир просит о чем-либо клиента.	
9.	Что мы делаем в случае задержки обслуживания на кассе.	
	ИТОГО	