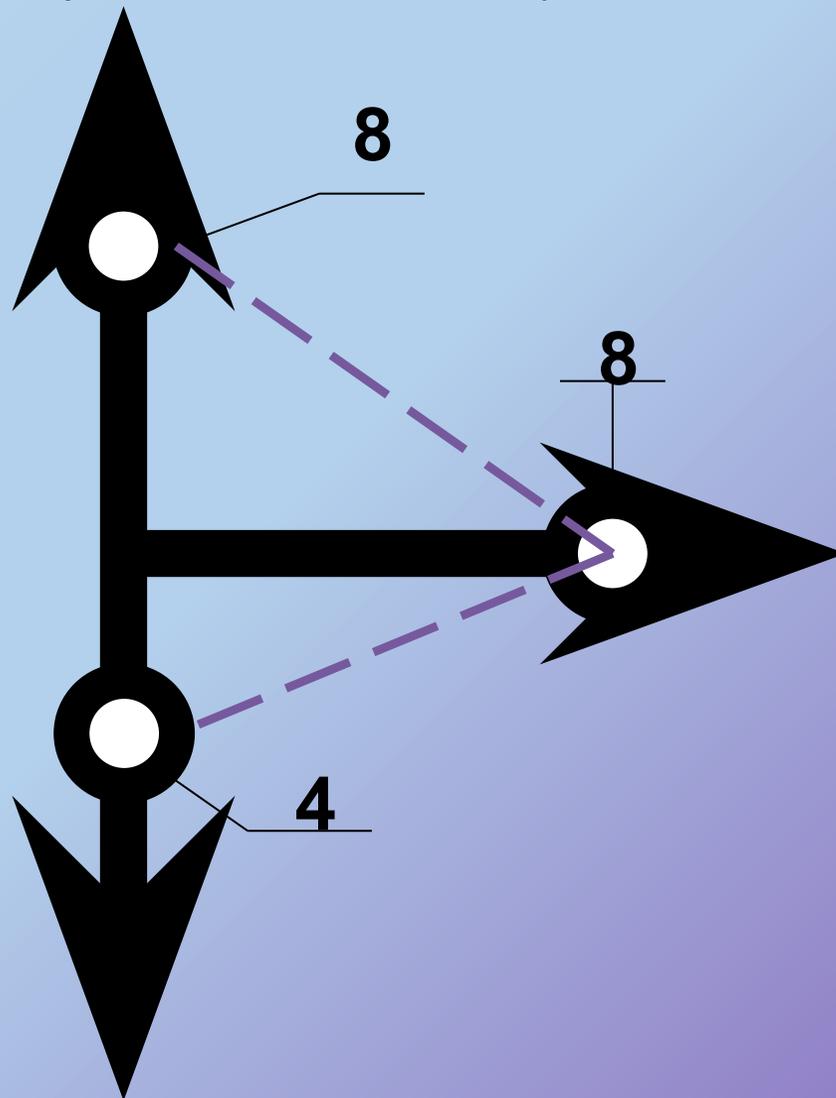


21vek.by

21vek.by
онлайн-гипермаркет

**Качественный
сервис на ПВЗ**

НАСКОЛЬКО КЛИЕНТЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ
ПОКУПКОЙ (как по вашему, все ли
правильно вы делаете)?



НАСКОЛЬКО Я УДОВЛЕТВОРЁН СВОЕЙ
РАБОТОЙ (оценка себя, как сотрудника) ?

21vek.by

НАСКОЛЬКО Я
ИСПОЛЬЗУЮ
БАЗОВЫЕ
СТАНДАРТЫ
КОМПАНИИ
(соблюдаю
инструкции)?



Миссия компании - быть лидером, достойным доверия, предоставлять лучший сервис по всей Республике Беларусь и задавать высокие стандарты интернет-торговли двадцать первого века.

21vek.by

Клиентоориентированность

Компетентность

Качество

Стоимость приобретения НОВЫХ КЛИЕНТОВ

Приобретение нового клиента
обходится компании

в 5 раз дороже,

чем удержание старого







Ничто так не располагает к себе-как искренняя улыбка! Улыбайтесь чаще!



- ✓ Даже если клиент ничего не купил, по-доброму попрощайтесь с ним.
- ✓ Прощаясь, первым скажите прощальные или благодарственные реплики.
- ✓ Когда прощаетесь, не показывайте своей усталости.





**КТО ОЖИДАЕТ ПЫЛЕСОС
Samsung?**

Статья 465 ГК РБ. Предоставление покупателю информации о товаре

- 1. Продавец обязан предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о предлагаемом к продаже товаре, соответствующую установленным законодательством и обычно предъявляемым в розничной торговле требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации.
- 2. Покупатель вправе до заключения договора розничной купли-продажи осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.
- 3. Если покупателю не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте продажи информацию о товаре, указанную в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора розничной купли-продажи (пункт 4 статьи 415), а если договор заключен, – в разумный срок отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.
- 4. Продавец, не предоставивший покупателю возможности получения соответствующей информации о товаре, несет ответственность и за те недостатки товара, возникшие после его передачи покупателю, в отношении которых покупатель докажет, что они возникли в связи с отсутствием у него такой

Ст. 7 Закона о защите прав потребителей

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать :

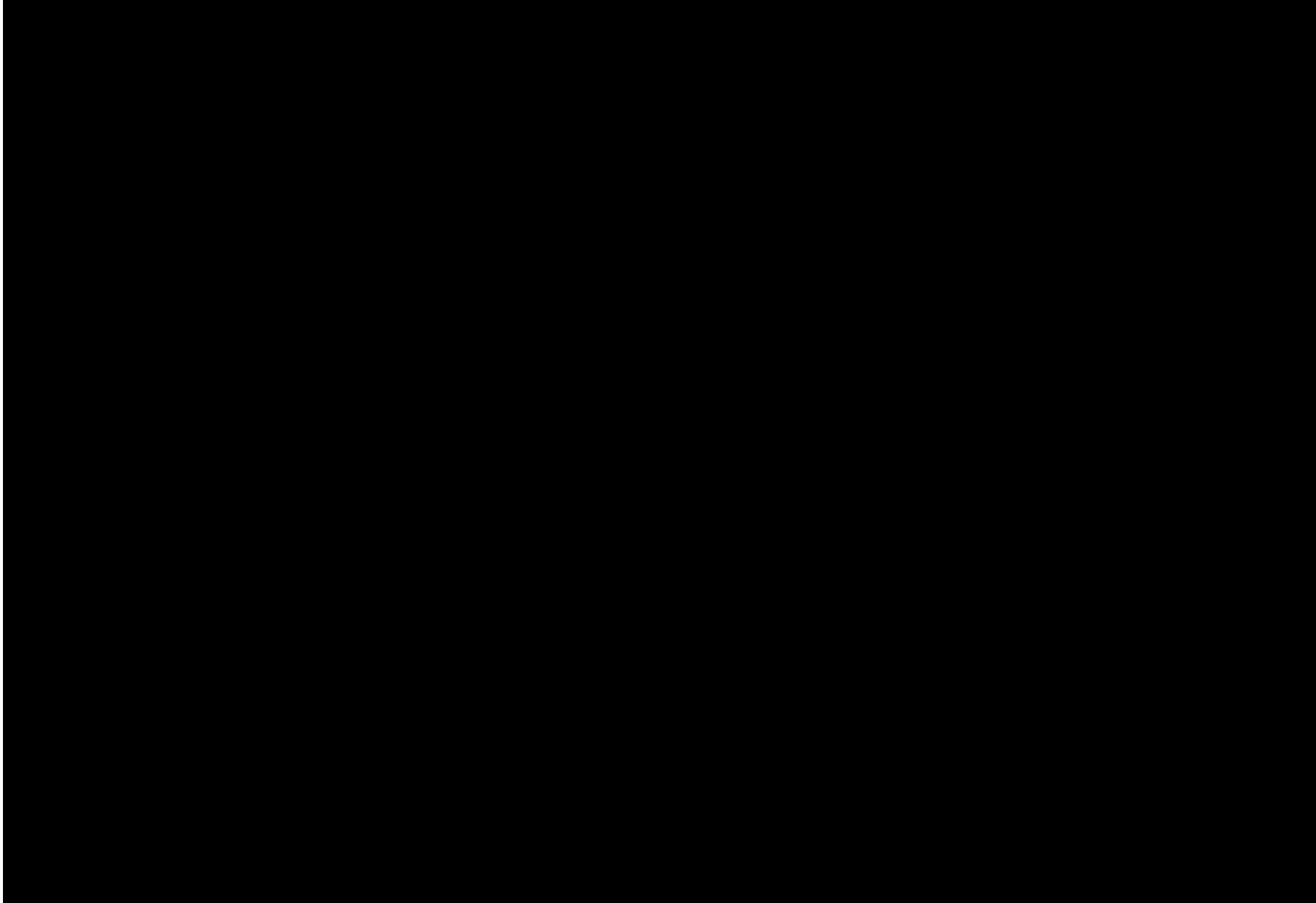
2.6. гарантийный срок, если он установлен;

Ст. 11 п. 2 Закона о защите прав потребителей

Продавец (исполнитель) обязан продемонстрировать работоспособность товара (результата работы) и передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует предоставленной информации о товаре (работе, услуге), требованиям законодательства и условиям договора, а также по требованию потребителя предоставить ему необходимые контрольные средства измерений, предусмотренные правилами розничной торговли, с действующими свидетельствами о поверке средств измерений и знаками поверки средств измерений, документы, подтверждающие качество товара (результата работы, услуги), его комплектность, количество.

Разговор с конфликтным клиентом





НАСТОЯЩАЯ ПРИЧИНА НЕДОВОЛЬСТВА КЛИЕНТА



ОЖИДАНИЯ



ВПЕЧАТЛЕНИЯ



КОНФЛИКТ

Работа с конфликтами

I. Выслушать

«Умение выслушать других – иногда важнее оказания им конкретной помощи»

IV. Аргументировать

Предложение выхода из ситуации

II. Уточнить

Обороты
«понимающего слушания»

V. Задать вопрос

Устраивает ли такой вариант решения?

III. Присоединиться

Нужно уважать чувства других людей. Очень важно посочувствовать клиенту, выразить понимание. Это самый сложный шаг – но самый эффективный.





JULY AT ATLANTIS



Разберитесь в себе и поймите, что же вы любите. Это имеет такое же прямое отношение к вашей работе, как и к вашей личной жизни. Работа займёт большую часть вашей жизни, и единственный путь к самоуважению — делать то, что вы считаете стоящим больших усилий. А единственный способ выполнить такую работу — это любить то, чем вы заняты. Не раскисайте!

Спасибо за внимание!

