



GOLD

15 ЛЕТ

ДЕЛАЕМ УКРАШЕНИЯ ДОСТУПНЫМИ!

**Программа контроля за качеством
обслуживания в ломбардах 585GOLD**

Цель программы



Программа позволит существенно повысить качество и культуру обслуживания в ломбардах.



Получить эффективный анализ уровня компетенций сотрудников ломбардов.



Своевременно и эффективно вводить изменения в работу сотрудников, повышать их уровень знаний и умений



Улучшит имидж ломбардов

Механизм программы



Руководство Ломбардов формирует список магазинов попадающих под программу



В магазинах устанавливается дополнительное специальное оборудование (камеры, микрофоны)



Служба видео-контроля проводит проверку и заполняет специальную форму



Заполненные формы анализируются, формируется «статистика»



Результаты анализа передаются в различные службы офиса для внесения изменений, введения точек контроля, обучения и т.п

585 GOLD

Ломбард получает обратную связь, позволяющую сделать свою работу еще более эффективно (формируются точки роста)

Лист оценки

Лист оценки состоит из четырех основных разделов:

**Стандарты обслуживания\
Взаимоотношение с клиентом**

**Нормы оформления сделки\
Проф. Этика**

Нормы безопасности

Проверка объекта ДГМ и ДФ



Стандарты обслуживания

Взаимоотношение с клиентом

Параметр оценки	Да	НЕТ
Стандарты обслуживания \ Взаимоотношение с клиентом		
<i>Соблюдает ключевые стандарты обслуживания (Приветствие, уст. Контакта, през-я продукта, Оформление сделки, завершение</i>		
<i>Не предоставляет заведомо ложную информацию об услугах компании</i>		
<i>Не использует телефон в личных целях при клиенте</i>		
<i>Не использует посторонние электронные приборы (телефон, планшеты, ноутбуки)</i>		
<i>Внешний вид соответствует стандартам обслуживания(прическа, внешний вид, отсутствие излишних украшений)</i>		
<i>Товаровед не нарушает трудовой распорядок/дисциплину (опоздание, состояние алкогольного опьянения, ранний уход, сон на рабочем месте)</i>		
<i>Товаровед не покидает помещение ломбарда в присутствии</i>		
<i>Использует доступные и известные методы дополнительной продажи (СПИН, Повторное информирование, Презентация)</i>		
<i>Товаровед предоставляет подробную информацию о программе лояльности</i>		
<i>Сотрудник не отвлекается на разговоры на личные темы при клиентах с сотрудниками магазина</i>		
<i>Всегда подробно информирует клиентов о проходимых акция в компании</i>		
<i>Не спорит с клиентом, соблюдает этику общения, соблюдает правила работы с возражениями</i>		
<i>Проявляет заинтересованность в отношении с клиентом</i>		
<i>Не высказывает негативные отзывы о Компании и сотрудниках в любой форме</i>		

Оценка проводится не реже двух раз в месяц и отражает:

- Уровень качества обслуживания клиентов ломбарда
- Дает возможность получить ясную картину качества услуг
- Позволяет обозначить точки роста сотрудника ломбарда

Нормы оформления сделки

Проф. Этика

Нормы оформления сделки \ Проф. Этика

Товаровед проговорил скрипты		
Работа с клиентом без предоставления паспорта		
Сотрудник не нарушает порядок сделки		
В работе товаровед использует аппаратную диагностику (клио-даймонд, клио-голд)		
Товаровед не предоставляет информацию о (услугах, местоположении и т.д) конкурентах		
Не разглашает в диалоге с клиентом коммерческой тайны компании		
Игнорирование запроса от ВЦ		
Ежедневно, утром и вечером, осуществляет пересчет		
Озвучивает повторно сумму залога		
Всегда спрашивает у клиента разрешение на проверку реактивом/ запил изделия		
Информационная доска соответствует стандартам и нормам (присутствует вся документация)		
Товаровед не принимает в залог изделие от сотрудника магазина		

Оценка проводится не реже двух раз в месяц и отражает:

- Уровень навыков товароведа
- Дает возможность получить ясную картину качества услуг
- Уровень соблюдения норм профессиональной этики товароведа

Нормы безопасности

Нормы безопасности

<i>Не совершает противоправных действий с подлогом подписи в документах клиента</i>		
<i>Совершает прием платежей, перезалогов от третьих лиц только после предоставления доверенности и копии паспорта клиента</i>		
<i>Всегда проверяет ДС на детекторе банкнот</i>		
<i>Не осуществляет выемку ЮИ и не разглашает инф-ю о клиенте без судебного заключения</i>		
<i>Не допускает нахождения посторонних лиц в зоне нахождения сейфа (на объекте)</i>		
<i>Не нарушает стандартов безопасности в вопросах хранения ключей и сейфов(ключи не в двери, сейф закрыт)</i>		
<i>Изделия оформленные в залог хранятся без нарушений (убраны в сейф)</i>		
<i>ДС хранятся в денежном ящике и в сейфе.</i>		
<i>Товаровед соблюдает все правовые нормы, совершает выкупы и перезалоги только в присутствии клиента(не вступает в сговор с клиентом)</i>		
<i>Товаровед соблюдает все правила документооборота, осуществляет печать З/Б только при предъявлении копии паспорта клиентом и заявления об утере З/Б</i>		

Оценка проводится не реже двух раз в месяц и отражает:

- Уровень соблюдения норм безопасности
- Анализ эффективности систем безопасности

Проверка объекта ДГМ и ДФ

Оценка проводится не реже двух раз в месяц и отражает:

Проверка объекта ДГМ и ДФ		
ДГМ проверил ДС в кассе		
ДГМ произвел пересчет ЗБ в кладовой		
ДГМ проставил отметку о проверке объекта		
ДГМ/ДФ при наличии нарушений СО на объекте провел беседу с товароведом на предмет(продажи, стандарты обслуживания, безопасность)		

- Повысить уровень контроля со стороны руководства
- Сформировать общую практику качественной обратной связи

ВАЖНО!

Важно помнить, что программа направлена не на контроль, а на обнаружение точек личностного роста и совершенствование методик обслуживания.

