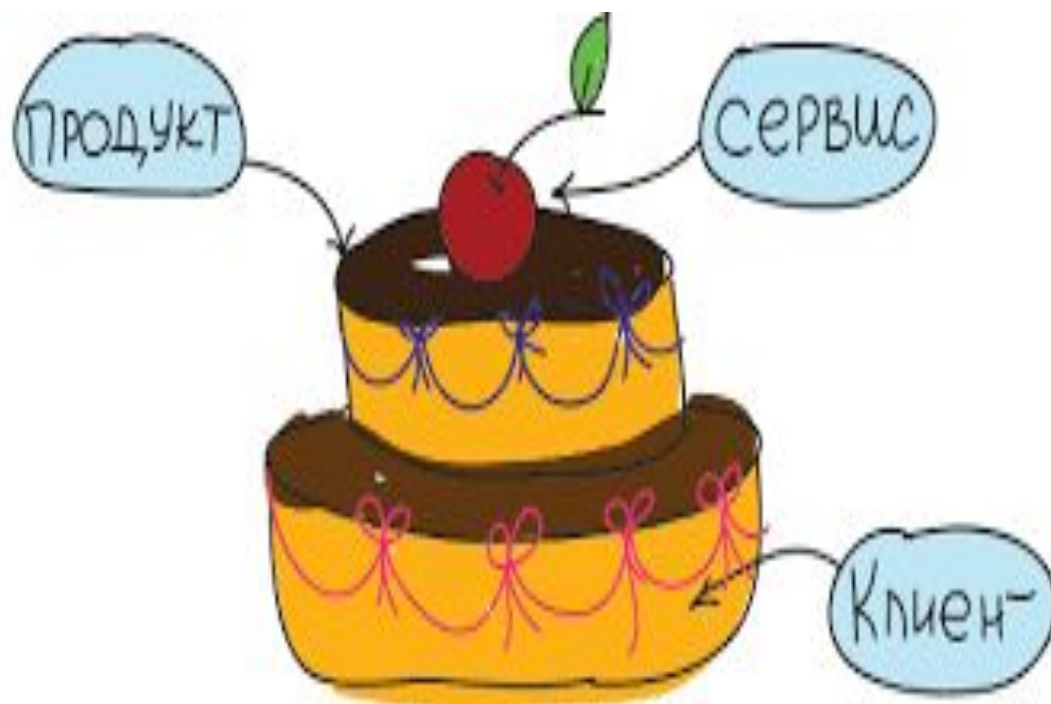


КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И МЫ





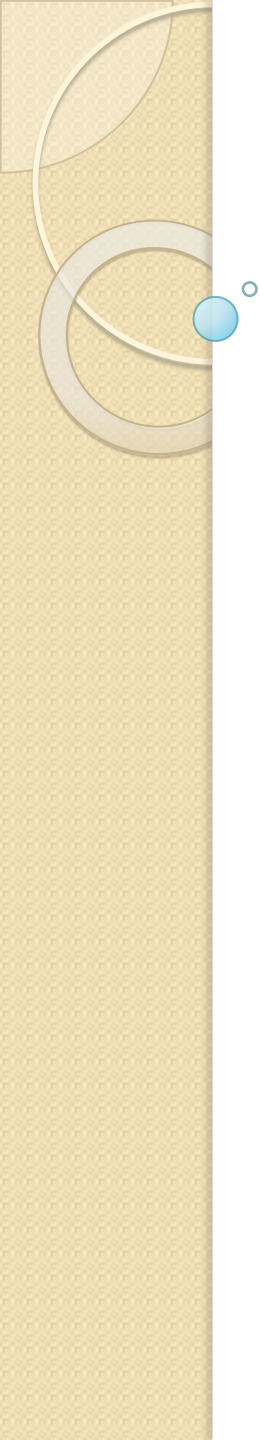
Одной из Важнейших ценностей в нашей
компании является
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

Мы знаем и ценим наших сотрудников и стремимся
обслуживать их наилучшим образом!

Сотрудник магазина обязан качественно
обслужить каждого покупателя. Стандарт
качественного обслуживания покупателей в сети
магазинов «5 элемент» – решение его проблемы
ЗДЕСЬ и СЕЙЧАС.



**Вспомни правила обслуживания
покупателя ...**

- 
- ▣ **обслуживать покупателя быстро и качественно**
 - ▣ **быть доступным для покупателей (находиться в поле зрения покупателей)**
 - ▣ **проявлять искренний интерес к покупателю и его потребностям**
 - ▣ **обеспечивать покупателю хорошее настроение и удовлетворенность от посещения магазина**
 - ▣ **использовать понятные для покупателя фразы и выражения, говорить на его языке**
 - ▣ **быть вежливым и тактичным**
 - ▣ **при входе покупателя в магазин первым приветствует его контролер (при наличии его в штате магазина)**
 - ▣ **при встрече покупателя каждый сотрудник обязан поприветствовать его**
 - ▣ **обращаться к покупателю следует на «Вы» (независимо от его возраста)**

Лестница ожиданий Клиента



Уровень разочарования.
Клиент ожидал – но не получил.
Его эмоциональный банк опустошен.
Эмоции: Злость.
Раздражение
обида

- 1



Уровень удовлетворенности.
Клиент что ожидал, то и получил.
Соблюдение минимальных стандартов работы и обязательств. Эмоций нет.

0

=

Уровень «АХ»! Клиент получил больше чем ожидал. Его эмоциональный банк переполнен радостью

+1



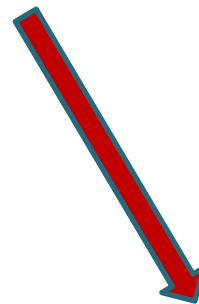
**Подумай, что может влиять на
уровень ожиданий Клиента?**



Уровень-1



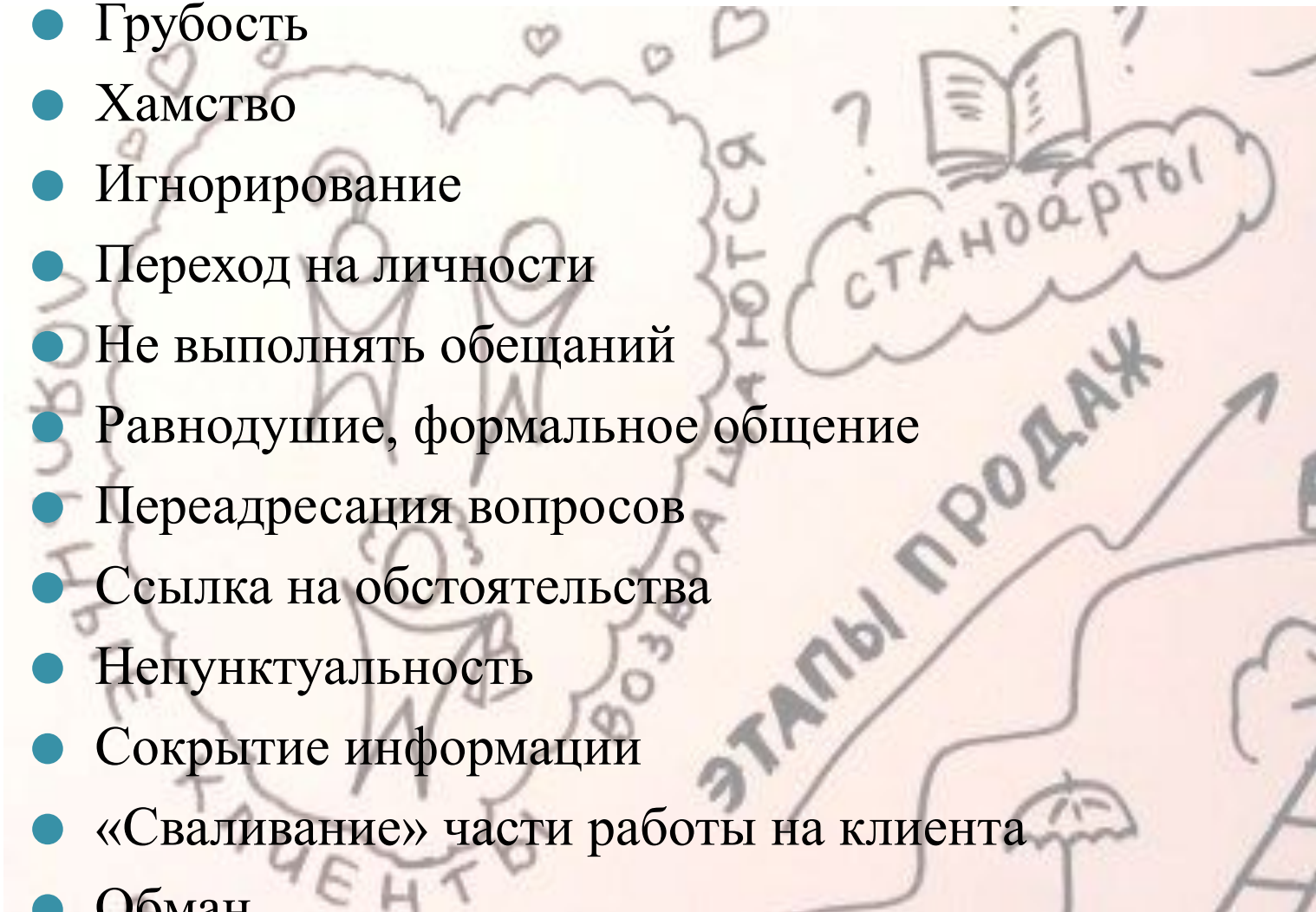
Уровень 0



Уровень +1

Уровень -1

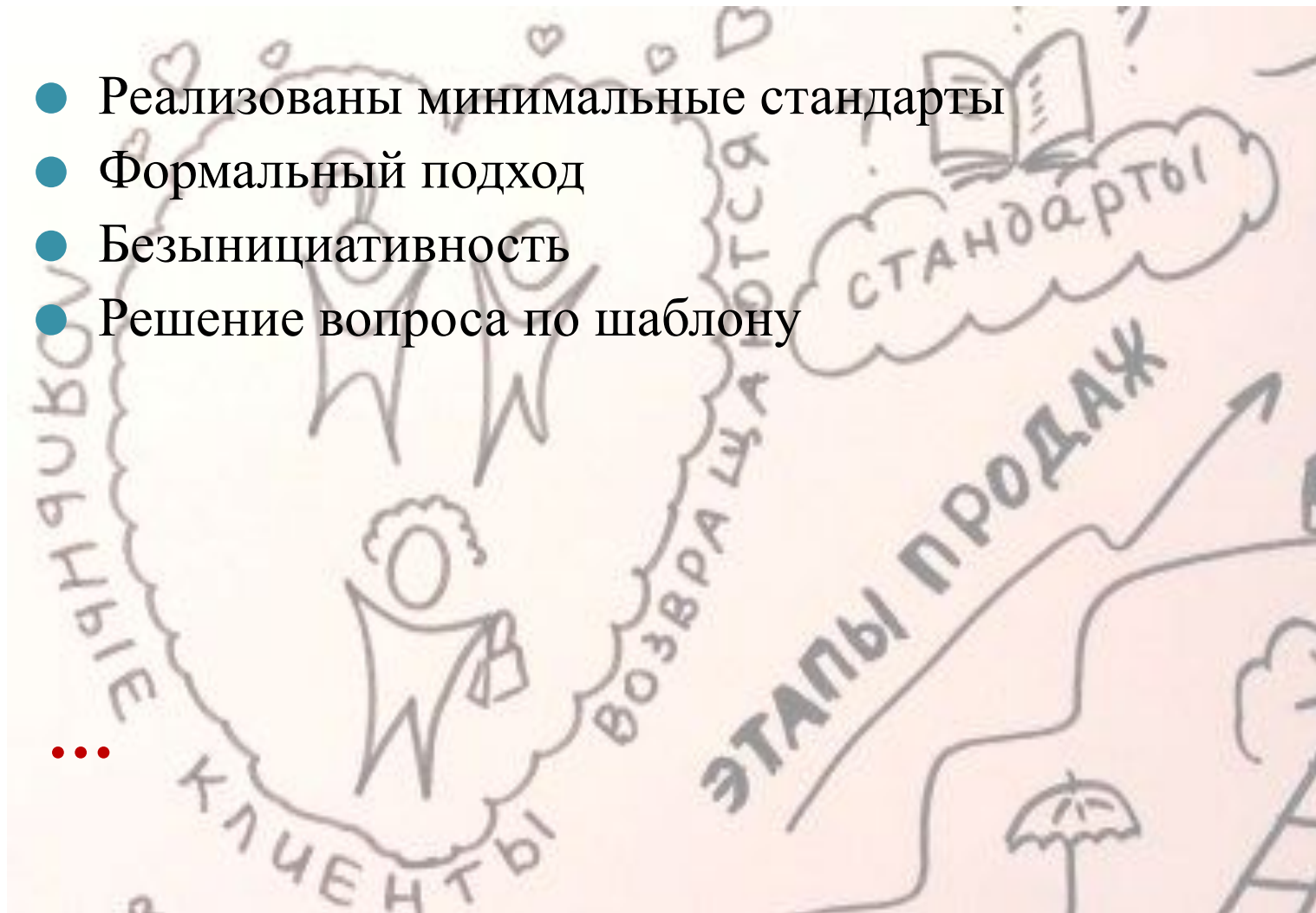
- Грубость
- Хамство
- Игнорирование
- Переход на личности
- Не выполнять обещаний
- Равнодушие, формальное общение
- Переадресация вопросов
- Ссылка на обстоятельства
- Непунктуальность
- Соккрытие информации
- «Сваливание» части работы на клиента
- Обман



Уровень 0

- Реализованы минимальные стандарты
- Формальный подход
- Безынициативность
- Решение вопроса по шаблону

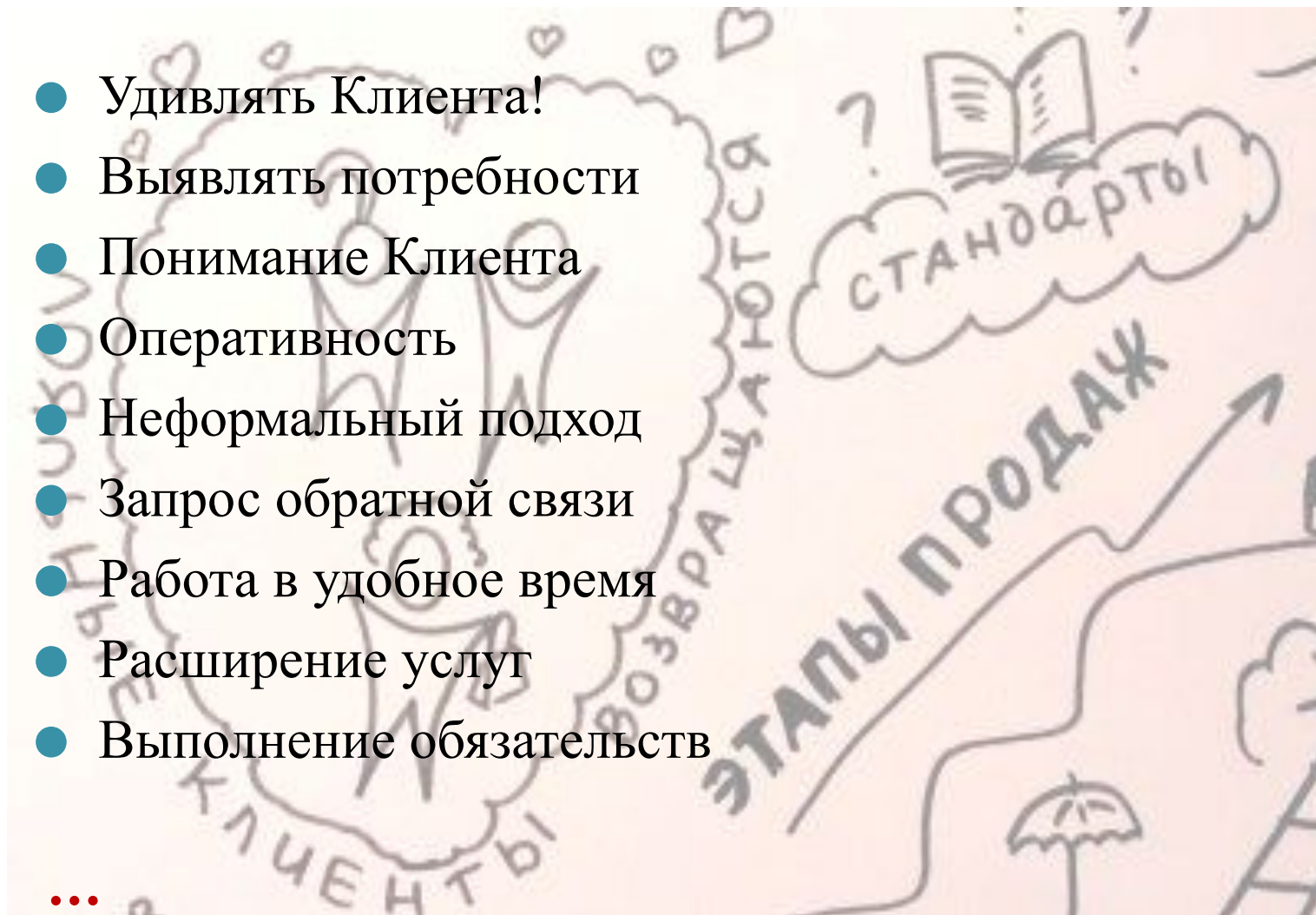
...



Уровень +1

- Удивлять Клиента!
- Выявлять потребности
- Понимание Клиента
- Оперативность
- Неформальный подход
- Запрос обратной связи
- Работа в удобное время
- Расширение услуг
- Выполнение обязательств

...



Клиентоориентированность предполагает внимание не к мнимым, а к существующим и возникающим ожиданиям клиентов.

Четыре способа повысить лояльность Клиентов:

- **Ориентируйтесь на заботу о Клиенте**
- **Будьте быстрыми.** Люди не любят стоять в очереди, ожидать, когда вместо автоответчика им ответит живой человек
- **Жалобы- это подарок .** Если клиент обратился к Вам с жалобой, и Вы смогли ее решить быстро и эффективно, превысив ожидания клиента, то для клиента это будет как WOW-эффект, о котором он расскажет всем своим друзьям и знакомым.
- **Делайте то, чего Вы не обязаны делать.** Фокусируясь на клиенте, мы должны понимать и выяснять, чего хотят наши клиенты на самом деле, а не продавать им то, что нам кажется их необходимостью. Тогда Ваши клиенты будут счастливы, а компания расти и развиваться.

Упражнение «Зеркало ценности»

Цель упражнения:

- мотивация персонала;
- улучшение качества обслуживания Покупателей.

Задание: Объединить каждой команде дать 10 ответов на вопрос

Команда 1


“Почему покупатель ценен лично для меня?”

Команда 2

“Чем продавец — консультант ценен для покупателя?”

Каждая из команд зачитывает свои варианты. Можно помечать на флип-чарте

Варианты ответов обсуждаются со всеми участниками. Можно дополнять.



**Перестань продавать, помоги
клиенту купить!**