

ОПЫТ КЛИЕНТА

Яна Беляева

ЗОСТ 2019

Яна Беляева



ЛЮБЛЮ ПОЗИТИВ И АКТИВНОСТЬ, ИСКРЕННО ВЕРЮ, ЧТО ВСЕ ЦЕЛИ ДОСТИЖИМЫ, ГЛАВНОЕ - ЖЕЛАНИЕ И ВЕРА В УСПЕХ!



ПО ЖИЗНИ И В РАБОТЕ ВДОХНОВЛЯЮСЬ ЯРКИМИ ЭМОЦИЯМИ, ЛЮДЬМИ, НОВЫМИ УМЕНИЯМИ И ЗНАНИЯМИ



КОГДА Я «ДОСТИГАЮ ЦЕЛЬ», Я ПОЛУЧАЮ РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ, УКРЕПЛЯЮ УВЕРЕННОСТЬ В СВОИХ СИЛАХ И ПРОДАЛЖАЮ РАЗВИТИЕ

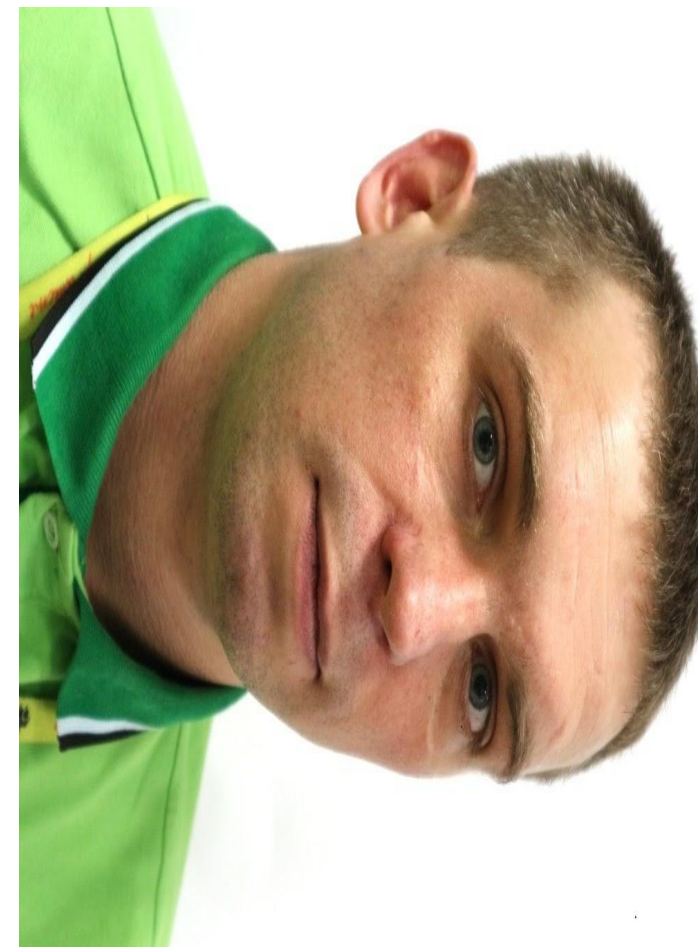
МОЯ КОМАНДА



**Алексей
Салмин (РС)**
Консультации



**Екатерина
Филиппова (МО)**
Общение с
клиентами



**Александр
Нехаев (ПК)**
Создание
каталога



**Оксана
Николаева (ПК)**
Создание
каталога

ЦЕЛЬ

ПРОЕКТА

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА: Гарантировать клиенту качественный сервис и удовольствие от использования

после покупки кухни

KPI: конверсия по проектам, соотношение положительных и отрицательных отзывов

КАЧЕСТВЕННЫЕ ЦЕЛИ: каждый сотрудник - гарант высокого сервиса при продаже и установке

кухни, сопровождает клиента на всех этапах

БЫЛО



СТАЛО

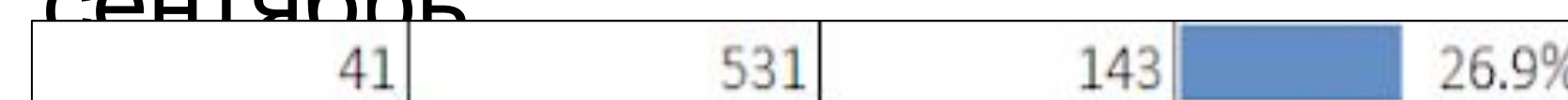
Конверсия по проектам за май



Количество ед. бытовой техники на проект за май

41		158	0.48
	Александр Милехин	14	0.50
	Александр Нехаев	13	0.23
	Алексей Мальков	27	0.56
	Оксана Николаева	13	0.46
	Юрий Конторин	21	0.48
	Яна Беляева	7	0.29
	Елена Кожейкина	26	0.58
	Денис Давыдов	28	0.46

Конверсия по проектам за сентябрь



Количество бытовой техники на проект за сентябрь

41		143	0.60
	Александр Милехин	36	0.39
	Александр Нехаев	17	0.94
	Оксана Николаева	20	0.75
	Юрий Конторин	19	0.68
	Яна Беляева	14	0.64
	Денис Давыдов	10	1.10
	Кристина Сухомликова	9	0.22
	Екатерина Филиппова	5	0.20
	Людмила Терехина	13	0.38

ПУТЬ ПРОЕКТА



ЭТАП 1

Создание плана работы, диалог с клиентом: анализ вопросов клиентов, разработка опросника для проектирования, печать визиток

ЭТАП 2

Тестирование опросника, выдача визиток клиентам, создание каталога готовых решений, первая обратная связь от клиентов и изучение сложных моментов сборки

ЭТАП 3

Диалог с клиентами, визиты на установку и готовые результаты, формирование списка обучений для сотрудников

Благодаря обратной связи от клиентов и коллег с нашего магазина и магазинов кластера

Моя новая кухня

1. Какой вы видите свою кухню в 3-х словах?

(светлая, просторная, стильная, яркая, минималистичная, классическая)

Название фасада: _____

Название столешницы: _____

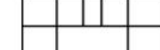
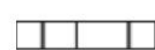
2. Форма кухни (обведите в кружок)

Прямая

Угловая

П-образная

С островом



3. Предполагаемая техника:

Варочная панель Газовая Электрическая Индукционная

Количество конфорок (2, 3, 4) _____

Духовой шкаф Газовый Электрический

Отдельностоящая плита

Вытяжка Встраиваемая Отдельностоящая

Посудомоечная машина Встраиваемая Отдельностоящая

Стиральная машина Встраиваемая Под столешницу

Микроволновая печь Встраиваемая Отдельностоящая

Холодильник Встраиваемый Отдельностоящий

Фамилия, имя _____

Номер телефона: _____

(место для схематичного рисунка)



СОЗДАЙТЕ СВОЙ ДИЗАЙН КУХНИ

Выберите фасад, столешницу, ручки, мойку, смеситель

и бытовую технику самостоятельно, чтобы сделать Вашу кухню неповторимой!

Ваш номер телефона _____

Ваши Имя и Фамилия _____

Форма кухни: Прямая Угловая П-образная С островом

Выберите и запишите:

Фасад _____

Столешница _____

Стеновая панель _____

Мойка _____ Смеситель _____

Какую бытовую технику Вы планируете на кухне:

Варочная поверхность Электрическая Газовая

Количество конфорок _____ (2, 3, 4)

Духовка Отдельностоящая плита

Вытяжка

Холодильник Микроволновая печь

Посудомоечная машина Стиральная машина

Отметьте, какие услуги Вам понадобятся:

Доставка

Сборка

Замер помещения

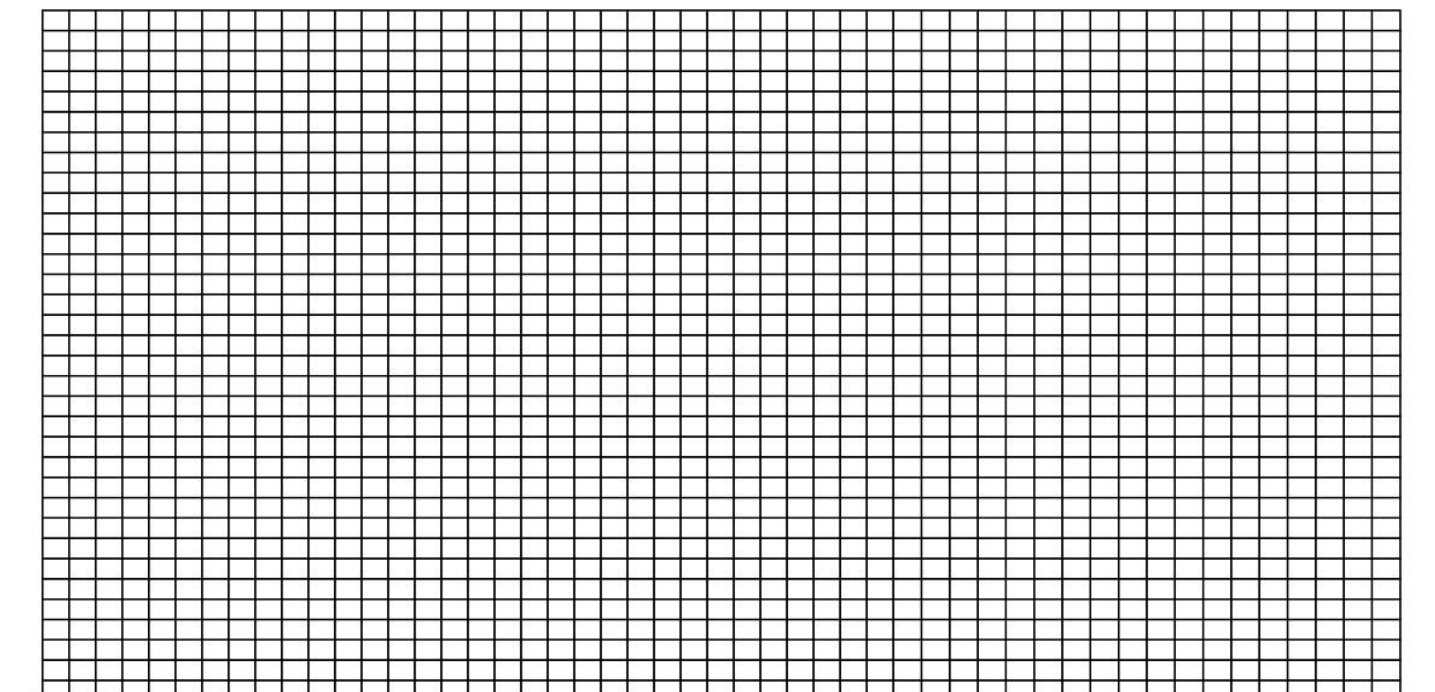
Кредит/Рассрочка

Примерная дата покупки кухни:

Сегодня или в течении недели От недели до месяца В течении полугода Свыше 6 месяцев

Нарисуйте схему помещения Вашей кухни (вид сверху):

1. Укажите на плане длину стен, высоту потолка, расположение окон и дверей
2. Отметьте трубы, розетки, выступы
3. Так же можете указать желаемую расстановку мебели и бытовой техники



Вы можете посмотреть варианты кухонь для Вашего вдохновения, а так же самостоятельно спроектировать свою кухню на нашем сайте Leroymerlin.ru в разделе Кухни.



Гарантия распространяется на :

- КАРКАСЫ КУХОННЫХ ШКАФОВ: 25 ЛЕТ.
- ФАСАДЫ: 25 ЛЕТ.
- ПЕТЛИ ДЛЯ НАВЕСКИ ФАСАДОВ С ДОВОДЧИКОМ И БЕЗ НЕГО: 25 ЛЕТ.
- МЕТАЛЛИЧЕСКИЕ ВЫДВИЖНЫЕ ЯЩИКИ: 25 ЛЕТ.

Консультант _____

Дата _____

Моменты сборки:

1. При установке встраиваемой вытяжки необходимо поднять дно шкафа, что будет стоить клиенту 600 р. (переделка шкафчика)
2. При установке встраиваемого холодильника необходимо выпиливать отверстие в дне колонны для вентиляции, установка стоит 2500 р.
3. При переносе розеток на стеновую панель требуется демонтаж, перенос подрозетника, монтаж. За каждую розетку (даже если на одной пластине они объединены) по 500 р.
4. При наличии газовой трубы нужно убедиться, что она не проходит за духовкой, варкой, посудомойкой и т.д., так как за ними нет места для трубы.
5. Розетки не должны находиться над мойкой и варочной панелью (из соображений безопасности)
6. Не у всех варочных панелей есть провод в комплекте, нужно докупать. Точно нет с 3-х конф. стеклокерамикой, предлагаем купить сразу. (2 конф: сечение 2,5-3, 3-х жильный; 3 конф: сечение 3,5, 3-х жильный; 4 конф: сечение 3,5, 4-х жильный)
7. Над нашими посудомойками варочную панель установить нельзя, если посудомойка по высоте ниже (до 75 см), то можно + купить защиту. Под любой варкой, даже индукцией, у фирм Bosh и Simiens прописана установка в инструкции. Мы говорим, что в любом случае установить нельзя!
8. Под индукционную варочную панель нельзя устанавливать каркас с 3-мя ящиками, так как будет нагреваться ящик, до предметов минимум 7 см! Под газовой и электрической можно.
9. На стыке шкафов можно устанавливать варочную панель любого типа, но оба каркаса должны быть без ящиков, стенки каркаса подпиливаются.
10. Мойку можно установить в каркас 40 см при условии, что по соседству есть каркасы без ящиков, тогда в стенках каркаса делается выпил под грань мойки. Но это не желательно делать! Так как если будет слишком большой выпил, каркасу не на чем будет держаться.
11. При выборе смесителя нужно обратить внимание на его высоту и глубину мойки. При большом расстоянии до мойки и плохом аэраторе есть вероятность разбрызгивания. Чтобы это исправить можно поменять аэратор на более качественный. Один из лучших – неоперловый аэратор.
12. Стиральная машина закрывается дверьми:
Глубина стиральной машины до 45 см – можно закрыть дверями 30 и 33 см, если глубина машины 45-55 – закрываем дверями 33 и 33 см.
Люк для загрузки порошка должен быть доступен (если при

ЛЕРУА МЕРЛЕН БУГРЫ

отдел «Кухни»

Оксана Николаева



Оставьте Ваш отзыв в Whatsapp,
Ваше мнение очень важно для нас!

тел.: +7 (963) 310 11 49



ООО «Леруа Мерлен Восток», Бугры,
пр. Культуры, д. 47, г. Санкт-Петербург

ЛЕРУА МЕРЛЕН БУГРЫ

отдел «Кухни»

Оксана Николаева



Оставьте Ваш отзыв в Whatsapp,
Ваше мнение очень важно для нас!

тел.: +7 (963) 310 11 49



ООО «Леруа Мерлен Восток», Бугры,
пр. Культуры, д. 47, г. Санкт-Петербург

ЛЕРУА МЕРЛЕН БУГРЫ

отдел «Кухни»

Оксана Николаева



Оставьте Ваш отзыв в Whatsapp,
Ваше мнение очень важно для нас!

тел.: +7 (963) 310 11 49



ООО «Леруа Мерлен Восток», Бугры,
пр. Культуры, д. 47, г. Санкт-Петербург

ЛЕРУА МЕРЛЕН БУГРЫ

отдел «Кухни»

Оксана Николаева



Оставьте Ваш отзыв в Whatsapp,
Ваше мнение очень важно для нас!

тел.: +7 (963) 310 11 49



ООО «Леруа Мерлен Восток», Бугры,
пр. Культуры, д. 47, г. Санкт-Петербург

Выезды к клиентам

1) +79119998886, Любовь

27.09.2019

Ул Флотская д 9 кв 679, ЖК «Подкова»

Пожилая женщина, у которой были проблемы с покупкой

- Нестандартный выбор сочетания фасадов/столешницы (Пунш/Леда белая, ньюпортбеж, зеленые стены)
- Недостаточно мощная вытяжка (5 этаж в 24-этажном доме)
- Оставлено много места для холодильника
- Мойка металл (почему не камень?)
- Нерациональное расположение мойки (мало места за крылом в углу)
- При покупке пришлось несколько раз приезжать в магазин для обмена товара, покупки недостающих деталей

ВЫВОДЫ

1

Решение вопросов с клиентами стало более оперативным и удобным: прямая связь клиента с консультантом

2

Консультации стали более профессиональными, наполнение кухни более эргономичное

3

Осуществление поддержки и готовность решить проблемы привлекли к нам новых клиентов



СПАСИБО

ЗА ВАШЕ ВНИМАНИЕ