

Стандарты  
обслуживания  
покупателей в  
магазине



**ОПТИМА**



# Стандарты обслуживания

- это комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания покупателей, которые призваны гарантировать установленный уровень качества на всех этапах обслуживания

# Покупатели



## Удовлетворённые

- Не имеют ничего против работы с вами
- Считают купленный товар нормальным, а обслуживание неплохим
- Могут рекомендовать Вас и Ваш магазин, а могут не рекомендовать
- Если вы совершаете ошибку, обязательно расскажут об этом знакомым
- Могут совершить следующую покупку где угодно

## Лояльные

- Полны энтузиазма в отношении работы с вами
- В восторге от сервиса и своих покупок
  - С удовольствием рекомендуют магазин другим
- Если вы совершаете ошибку, то простят вам её
- Совершают покупки только у вас, переключаются на других продавцов с большой неохотой

# Миссия ГК «Оптима»

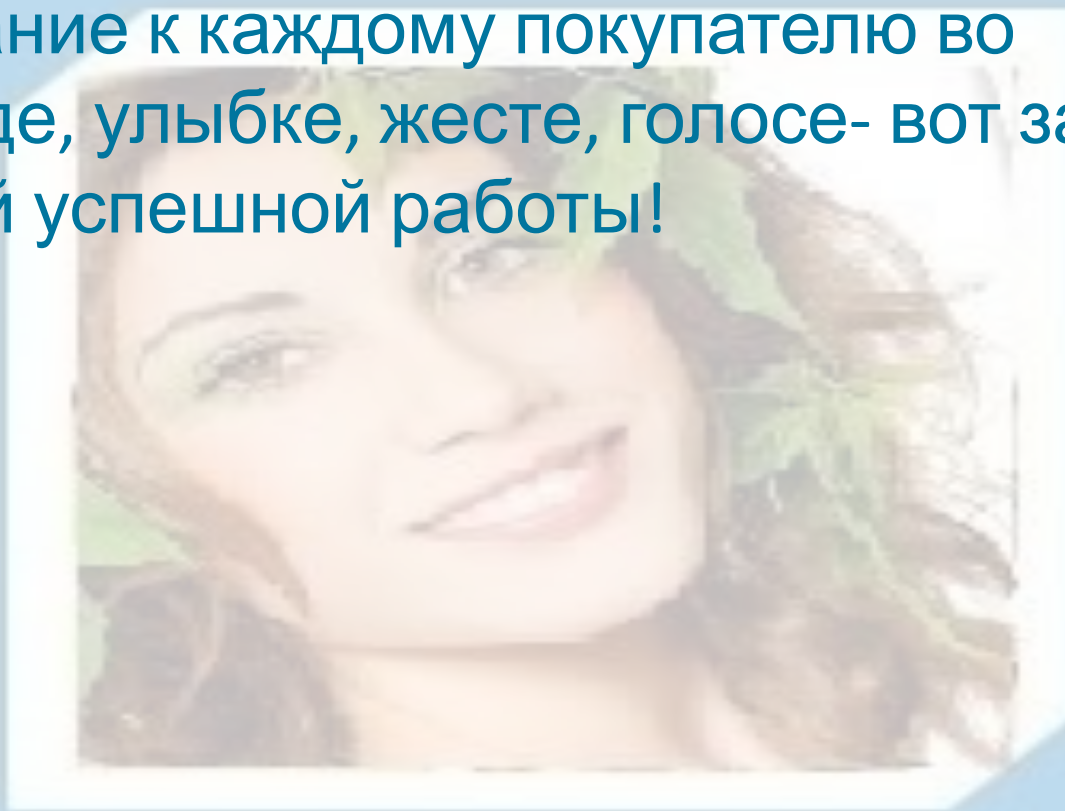
- Мы приобщаем людей к красоте и делаем мир вокруг себя красивее
- Мы делаем мир ярче
- Мы делаем мир вокруг себя лучше



# Основные принципы поведения продавца

**ЭСТЕТИКА**  
Магазины красоты и заботы

- Доброжелательность, уважение и внимание к каждому покупателю во взгляде, улыбке, жесте, голосе- вот залог нашей успешной работы!



# Внешний вид продавца

- Продавец должен быть привлекателен. Это обеспечит ему расположение и симпатии покупателей. Одежда, причёска, косметика, речь, голос, взгляд – всё должно располагать к вам, вызывать одобрение.



# Обслуживание покупателей в торговом зале и за кассой

- Нужно быть одинаково доброжелательным ко всем покупателям
- Давать возможность осмотреться, но в то же время не оставлять без внимания
- Рассказать особенности преимущества и ценности каждого товара
- Предлагать сопутствующие товары



# Как создать лояльность?

- Сделайте так, чтобы я хотел прийти к Вам снова. Сделайте так, чтобы я хотел рассказать о Вас другим людям

*ВАШ*

*ПОКУПАТЕЛЬ.*

