



Техніка безпеки

Пам'ятай! Стажер, ще не співробітник, фактично він стороння людина для компанії.
Слідуй правилам безпеки, це дозволить тобі уникнути можливих неприємностей:



Дозволяй вхід у магазин лише за наявності паспорта



Візьми копію паспорта



Відправ СМС своєму керівнику, де вкажи ПІБ, дату народження та адресу реєстрації стажера



Гроші тримай у закритому сейфі



«Розмінна купюра» для решти не повинна перевищувати 2000 гривень



Не залишай стажера одного в магазині, навіть не на довго



Як навчати?

Пам'ятай! Саме від тебе зараз залежить
працевлаштування стажера. То ж не будь поблажливим
в питаннях щодо навчання та дисципліни.

**Покажи та розкажи матеріал.
Поясни де і як стажер буде
використовувати цю
інформацію**

**Дай можливість задати стажеру
питання**

(Які питання у тебе є?)

Чи все тобі зрозуміло?)

**Запропонуй
спробувати
зробити/повторити
самому, те що ти
показав/розказав**

*(Тепер ти спробуй.
Спробуй повторити)*

**Подавай
матеріал
поступово, згідно
програми**

**Слідкуй, щоб
стажер
записував всю
інформацію в
процесі
навчання**

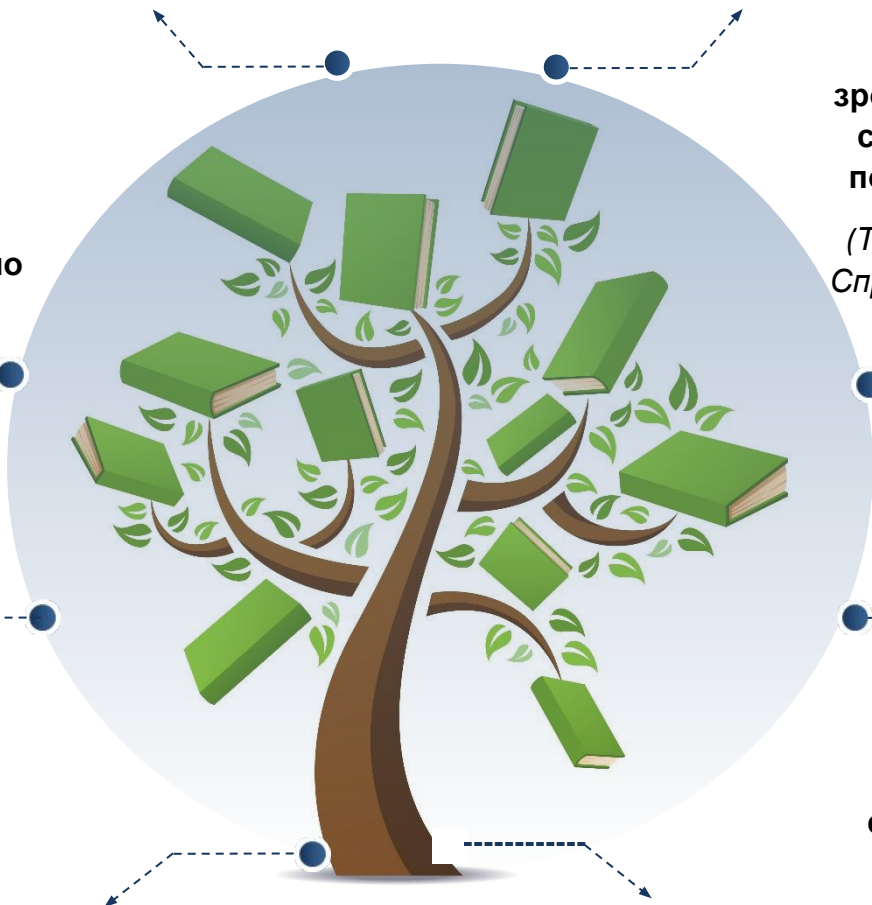
**Запропонуй спробувати ще
раз**

*(А тепер спробуй/розкажи ще
раз...)*

**Не критикуй! Адже цим
ти не стимулюєш
стажера до навчання, а
навпаки**

**Під корегуй
дії/слова
стажера. Поясни
де була
допущена
помилка/
неточність.**

*(Наступного разу
зверни увагу на...)*



**За виконання ролі Наставника щомісяця отримуй
свою грошову винагороду!**



Навушники

Ціновий сегмент



Високої якості

150 – 200 грн.

Ergo Bass, Awei, Panasonic і т.д.



Середні

70 – 130 грн.

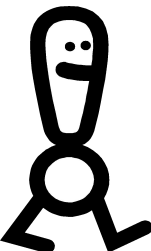
Ergo, Energy, Awei, Avalanche



Не дорогі

39 – 59 грн.

MP3, блістер, Sertec



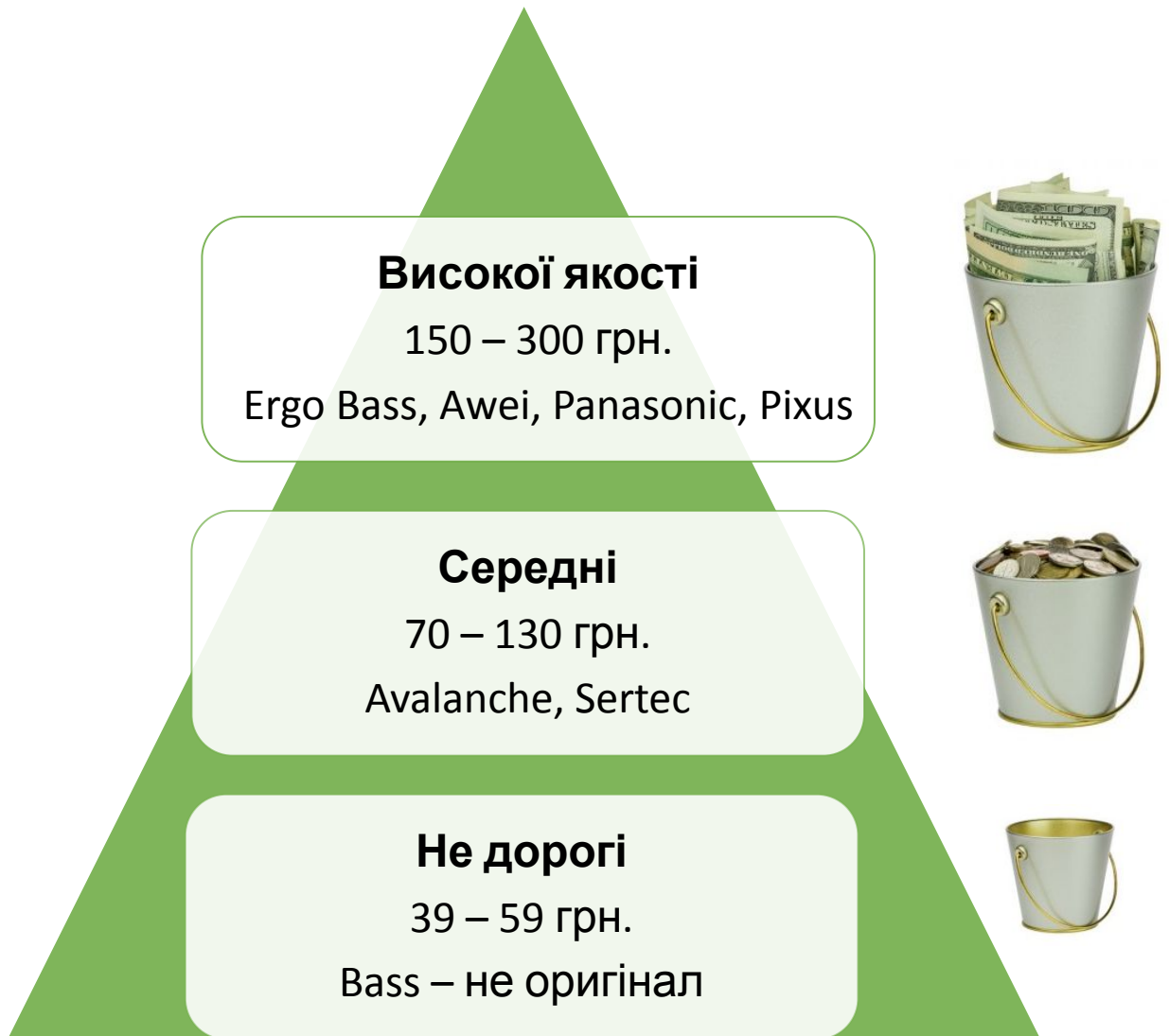
Для того щоб не збентежити клієнта ціною слід спочатку задати питання
«Якої якості навушники Вас цікавлять? Високої, середньої чи не дорогі?»

Гарнітури HF (hands free)

hands free – з англ. вільні руки.

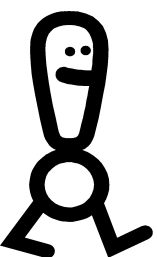
Навушники з гарнітурою HF – дозволяють не тільки прослуховувати аудіо записи, радіо та ін. Але й говорити та керувати телефоном без допомоги рук.

Ціновий сегмент



Завжди слід пропонувати товар з дорожчого до дешевшого.

При цьому слід вчасно запропонувати більш дешевший товар, якщо бачиш що клієнт не може придбати дорогий.







Роз'єми

NOKIA

Тех. назва	«На коробці»	Приклад
2.5 мм	Nokia 6300	
3.5 мм	Nokia 5310	
Pop Port	Широкий старого типу	
micro USB	Nokia 6500 – 6700	

SAMSUNG

3.5 мм	3.5 мм	
D880	D880	
micro USB	Monte	
D800	D800	



Роз'єми

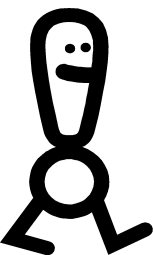


3.5 MM	3.5 MM	
micro USB	KP520	
KG800	KG800	



Sony Ericsson

3.5 MM	3.5 MM	
Fast Port	Fast Port	



Оригінальні телефони, які випускались на протязі останніх двох років (Motorola, Apple, Sony, Lenovo, Prestigio і т.д.) мають стандартний роз'єм на навушники 3.5 мм.

Виключення: телефони Nokia, в яких «+» та «-» розташовані навпаки.

Зарядні пристро



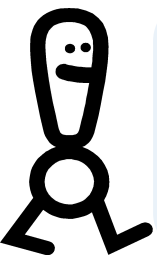
- Автомобільний зарядний пристрій
- Стационарний зарядний пристрій

Ціновий сегмент



Завжди слід пропонувати товар з дорожчого до дешевшого.

При цьому слід вчасно запропонувати більш дешевший товар, якщо бачиш що клієнт не може придбати дорогий.

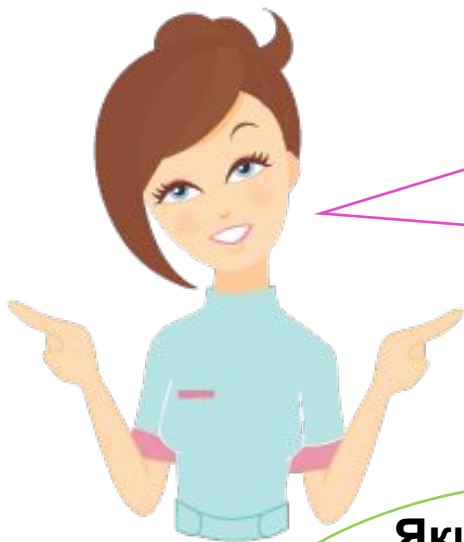


Зарядні пристрої



Яка різниця між оригінальною та не оригінальною «зарядкою»?

Оригінальна заряджає телефон 2-2,5 години, а не оригінальна 2,5–3 години. При цьому гарантія 1 місяць як на оригінальну так і не на оригінальну «зарядку».






Яка різниця між «зарядкою» 1А та 2А?

Якщо батарея має 1000 mAh, то «зарядка» 1А зарядить її за 1 годину, 2А за пів години.







Роз'єми зарядних пристроїв


NOKIA

Тех. назва	«На коробці»	Приклад
тоненька	6101	
товста	6230	
micro USB	6500, 8600	

SAMSUNG

D880	D880	
micro USB	Monte	
D800	D800	
X100	X100	




LG

micro USB	KP520	
KG800	KG800	

Роз'єми зарядних пристроїв

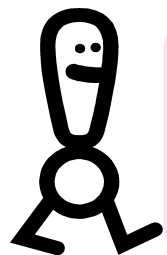


Sony Ericsson

Fast Port	Fast Port	
micro USB	micro USB	
K700	K700	



Широкий ориг. Apple	Вся продукція Apple серії 2G, 3G, 4G	
Lightning Apple	5G, 6G	



Оригінальні телефони, які випускались на протязі останніх двох років (Motorola, Apple, Sony, Lenovo, Prestigio і т.д.) мають стандартний роз'єм зарядки micro USB, які є універсальними.

Акумулятори Ціновий сегмент

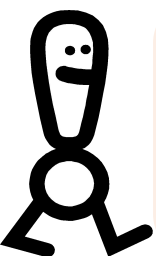


- Оригінальні
- або
- kvanta
-
- Не оригінальні

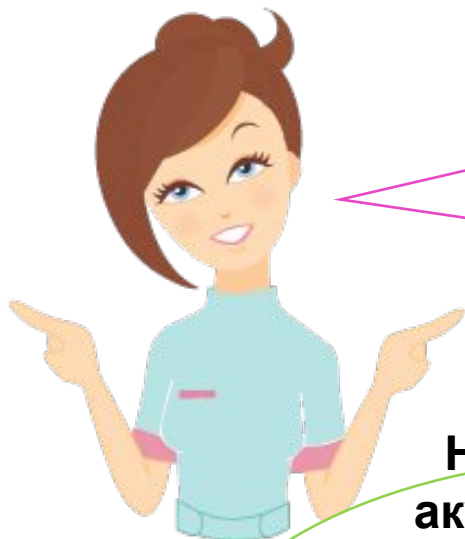


Завжди слід пропонувати товар з дорожчого до
дешевшого.

При цьому слід вчасно запропонувати більш
дешевший товар, якщо бачиш що клієнт не може
придбати дорогий.



Акумулятори



Яка різниця між оригінальним та не оригінальним акумулятором?



Не оригінальний акумулятор тримає заряд 3-3,5 дні, а оригінальний 3,5 -4 дні. При цьому 1 місяць гарантії як на оригінальний так і на не оригінальний акумулятори.



Яка різниця між акумулятором kvanta та оригінальним?



Акумулятори kvanta мають більшу ємність заряду. Наприклад: kvanta BL5C 1250 mAh, оригінальна BL5C 1020 mAh.

Карти пам'яті



10 c
UHF-1

- Новітня розробка швидкісної карти пам'яті
- Від 16 Gb
- Швидкісна
- Можливість зйомки відео в форматі Full HD
- Від 8 Gb
- Стандартна швидкість

4 c



Мені потрібна
карта пам'яті
micro SD 2Gb.

*Спочатку даємо в руки
2Gb
(яку спитав клієнт).*

**Можу запропонувати
на 4Gb, пам'яті в 2
раза більше, а
різниця в ціні не
велика.**



Карты пам'яті



Мені потрібна карта пам'яті micro SD 2Gb.



На який телефон підбираєте? (наприклад Nokia 5130). А Ви знаєте, що Ваш телефон підтримує 8Gb. Карта більшого об'єму дозволить Вам зберегти більше інформації – музики, фото та відео.



Звідки Ви знаєте скільки пам'яті підтримує мій телефон?



Є виписка з офіційного сайту виробника телефону.
Дивись «Бланк максимально підтримуючих карт пам'яті».

Мобільні телефони



Мені потрібен
самий
дешевий
мобільний
телефон



Вас цікавить
БУ чи новий?



Самий
дешевий



*Спочатку дай в руки самий
дешевий, так як клієнт міг
вже ознайомитись з
товаром.*

**Чи цікавить Вас телефон
на 2 SIM карти (з картою
пам'яті, камерою)?**

Якість обслуговування



1. Привітайся з клієнтом
«Добрий день», «Добрий вечір».
На протязі 5 – 15 сек. в переході та 30 сек. в магазині.
Не раніше – щоб дати клієнту зорієнтуватись, та не пізніше - щоб клієнт не пішов.
2. Вияви потребу клієнта за допомогою уточнюючих питань.
«Вам потрібні навушники з мікрофоном чи без мікрофону?», «На яку модель телефону Вам потрібна зарядка?»
3. Повідом клієнта, щодо гарантії:
 - ✓ на аксесуари – 1 місяць (перевага перед конкурентами!)
 - ✓ на БУ телефони – 1 місяць
 - ✓ на нові телефони - 12 місяців
4. Обов'язково додатково пропонуй аксесуар не лише до телефону, а й до аксесуару.
«Що небудь ще, чохол, карту пам'яті, навушники?»
Після фрази «що небудь ще» не слід робити паузу!
5. При продажу телефонів у подарунок дай стартовий пакет на вибір клієнта.
6. При завершенні роботи з клієнтом слід:
 - ✓ подякувати за покупку
 - ✓ запропонувати прийти ще
 - ✓ навести додаткову причину покупки у нашому магазиніНаприклад:
При продажу телефона
«Дякую за покупку. Приходьте ще. У нас гарантія на аксесуари»
При продажу аксесуарів
«Дякую за покупку. Приходьте ще. У нас подарунки до

Особливості обслуговування клієнтів у час ПІК (лише для переходу)

У найбільш згружені часи слід працювати з двома клієнтами одночасно

Для цього спитай дозволу у клієнта який знаходиться біля вікна звернутись до клієнта біля вітрини.

«Дозвольте я спитаю людину що її цікавить, щоб вона дарма не чекала»

У разі якщо клієнт не дозволить (таке теж буває 😊) не дратуйся, та обслуговуй його, адже він потенційний покупець.

Якщо дозволив, вияви потребу у другого клієнта, скажи про наявність товару та приблизну ціну. Попроси зачекати.

У випадку якщо у другого клієнта «швидка продаж» відпускаємо його.



Закупка

1. Оціни телефона згідно бази

2. Телефон купуй лише за наявності оригіналів особистих документів «продавця»:

права, військовий білет, паспорт громадянина України , закордонний паспорт, пенсійне посвідчення, студентський квиток, посвідчення учасника бойових дій, посвідчення інваліда та інші документи що посвідчують особу.

Купуй телефон лише у громадян України!

3. Відправ СМС Просекову Костянтину ІМЕІ і магазин на якому проходить закупка телефону для перевірки. Відповідь не чекаємо.

4. Здійсни повну перевірку телефону:

- ✓ Сім карта (якщо дві, вставляємо)
- ✓ Карта пам'яті
- ✓ Клавіатура, кнопка камери, звуку
- ✓ Блютуз
- ✓ Камера
- ✓ Вспишка
- ✓ Динамік на розмову
- ✓ Бузер – динамік на мелодію
- ✓ Мікрофон
- ✓ Зарядка
- ✓ Навушники



5. Оформи закупочний акт, в якому обов'язково вкажи паспортні дані особи, що продає телефон та ІМЕІ.

6. Важливо! Ні при яких умовах не роби дзвінки з свого телефону на той що перевіряєш чи навпаки.

Для цього є 3 перевірочні сім карти (1 з грошима стоїть в любому БУ телефоні на вітрині. 2 інші для перевірки)

Робота з проблемними клієнтами. Повернення та обмін товару.

Не доводь діалог з клієнтом до конфлікту!

- ✓ Не створюй собі негативний настрій, який відобразиться на продажах
- ✓ Якщо підеш на зустріч покупцю, навіть якщо він не правий, то цей покупець в подальшому може стати нашим постійним клієнтом, і не обов'язково проблемним 😊
- ✓ Такий клієнт буде радити нашу компанію своїм знайомим, колегам, адже лояльність до клієнтів високо цінується!

В основному повернення та обмін товару проходить у час ПІК. За 10 хвилин сперечання з клієнтом багато потенційних покупців почують це та зроблять негативні висновки.

Поки ти будеш сперечатись, потенційні клієнти фізично не зможуть підійти та здійснити покупку, адже продавець буде зайнятий суперечками.

Робота з поверненням та обміну аксесуарів

Причини відмови від гарантійного обслуговування:

- 1) відсутність упаковки;
- 2) закінчення гарантійного терміну;
- 3) механічні пошкодження товару (не путати зі слідами експлуатації)

Робота з поверненням аксесуарів:

Якщо присутній один з вище вказаних факторів, але клієнт все рівно прийшов міняти товар, то спершу аргументовано відмовляємось від гарантійних зобов'язань.

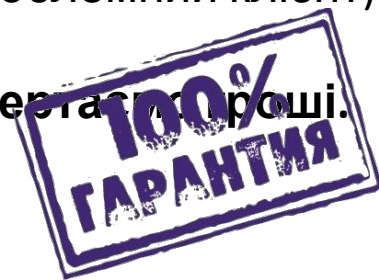
Аргументи:

- ✓ Немає коробки – не можеш бути впевненим що це наш товар;
- ✓ На коробці пишеться дата продажу – ми не знаємо коли товар було куплено, та чи не сплинув гарантійний термін;
- ✓ Без упаковки товар не можливо здати на склад для обміну.
- ✓ Аксесуари з механічними пошкодженнями неможливо обміняти у постачальника.

Якщо людина наполягає на обміну товару:

- 1) Пропонуємо аналогічний, але даємо його без упаковки (щоб мати змогу повернути бракований товар на склад);
- 2) Якщо немає аналогічного товару, міняєм на будь який інший. (дорожчий відповідно з доплатою);
У такому разі бракований товар списуємо на офіс. на стікері пояснюємо чому без упаковки (Повернення. Проблемний клієнт)

Якщо людина все ж таки відмовляється повертати гроші.



Повернення та обмін телефону

- 1) Пропонуй прийняти телефон на гарантійний ремонт;
- 2) Якщо телефон не має механічних пошкоджень, слідів експлуатації - пропонуй обміняти на будь який інший;
- 3) Якщо телефон має механічні пошкодження або сліди експлуатації при цьому клієнт не хоче здавати на гарантійний ремонт, пропонуй обміняти телефон на будь який інший, але уцінивши його на 10-20%. Пояснюй це тим, що телефон буде продаватись як б/у, а затрати на уцінку компанії бере порівну з клієнтом.
- 4) Якщо клієнт відмовляється від ремонту та обміну, а хоче повернути гроші, навіть якщо телефон з пошкодженнями не доводячи до конфлікту повертаємо кошти!

*Більш детально дивись в
« Інструкції по роботі з проблемними покупцями »*

