A stylized, light gray eagle with its wings spread wide, centered in the background. The eagle's head is facing left, and its talons are visible at the bottom. The wings are detailed with feather patterns.

**СТАНДАРТЫ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**EMPIRE**

## Основные задачи внедрения стандартов сервиса

обеспечение единых стандартов сервиса для всех торговых точек, для всего персонала и т.д.

обеспечение узнаваемости фирменного стиля общения с брендом;

повышение удовлетворенности потребителей уровнем обслуживания;

обеспечение лояльности к бренду и мотивация потребителей к предоставлению рекомендаций бренда своему окружению;

стандартизация поведения сотрудников при обслуживании потребителей;

предоставление сотрудникам технологии повышения качества обслуживания потребителей бренда;

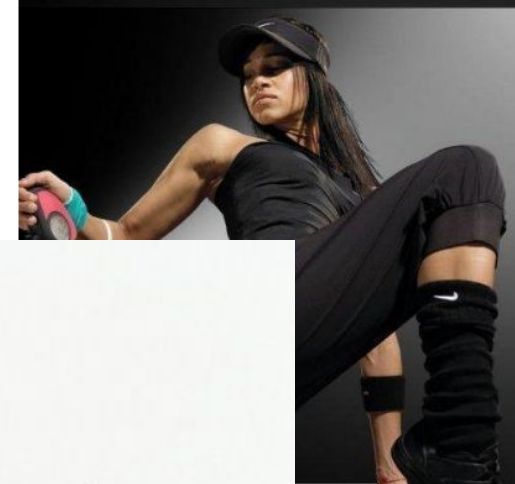
повышение управляемости процесса обслуживания потребителей;

# Общие стандарты сервиса



## Внешний вид

- Общие требования к внешнему виду сотрудников:
  - каждый сотрудник должен иметь опрятно причёсанные волосы, не быть выбритым, не иметь подстриженных ногтей;
  - стиль одежды должен быть спортивным, чистым и удобным для движений; элементы одежды должны быть в хорошем состоянии;
  - в зимний и летний периоды сотрудники должны иметь соответствующую одежду;
  - недопустимо использование верхней одежды;
  - недопустимо использование косметики;
  - недопустимо использование сотрудниками непосредственно на рабочем месте:



## Стандарты на этапах обслуживания

Стандарты установления контакта;

Стандарты выяснения потребности;

Стандарты консультирования;

Стандарты борьбы с возражениями;

Стандарты проведения действий, операций, контакта;

Стандарты завершения контакта.

Стандарты отказа клиенту в обслуживании.

Стандарты сервиса в проблемных ситуациях.

Стандарты сервиса в неличной ситуации обслуживания

## Стандарты выявления потребности

### Желательное впечатление потребителя:

- Приятное впечатление
- Осознание факта профессионализма персонала

### Со стороны сотрудников:

- Уточнение вопросов
- Резюмировать ответы потребителя и сформулировать запрос потребителя
- Информирование о дополнительных продуктах

## Стандарты установления контакта

### Желательное впечатление потребителя:

- Позитивный настрой,
- заинтересованность,
- клиентоориентированность,
- доброжелательность

### Со стороны сотрудников:

- Концентрация внимания на потребителе,
- Минимальное время на установление контакта (при невозможности - принести извинения, предложить альтернативы)
- Позитивный настрой, доброжелательность в общении с потребителем.
- Идентифицировать клиента
- Уточнить цель визита и выразить участие в решении вопроса потребителя и т.д.

## Стандарты консультирования

# Желательное впечатление потребителя

Компетентность

Приятный  
внешний вид

Клиент имеет  
четкое понимание  
возможностей  
решения его  
пожеланий

Информация  
понятна,  
конкретна и  
персонализирована

Потребитель сам  
принимает  
решение о  
приобретении  
бренда.

# Со стороны сотрудников

Максимальная  
презентация выгод

Информирование о  
дополнительных  
продуктах, услугах

Обратная связь с  
клиентом

Наглядное  
представление  
информации( таблицы,  
тренажерный зал,  
дополняющие товары)



## Стандарты борьбы с возражениями

### Желательное впечатление потребителя:

- Отсутствие навязчивости
- Аргументированность
- Максимальная ориентированность под запросы потребителя
- Отсутствие критики потребителя (клиент всегда прав)

### Со стороны сотрудников:

- Обратная связь
- Возражения по ступеням продаж (достигается путем проведения тренингов по общей методике продаж и психологии)
- Убеждение клиента в его значимости и верности его решения
- Диалог в форме рекомендаций

Стандарты завершения контакта

## Желательное впечатление потребителя:

- Удовлетворенность
- Лояльность к бренду
- Потребитель готов к рекомендации

## Со стороны сотрудников:

- Поблагодарить клиента
- Просьба об обратной связи

## Стандарты проведения действий, операций, контакта

### Желательное впечатление потребителя:

- Осознание процесса покупки, времени на приобретение
- Комфортные условия ожидания
- Минимизация затрат времени

### Со стороны сотрудников:

- Информирование о времени ожидания и своих действиях
- Обратная связь
- Принесение извинений в случае увеличения времени обслуживания

## Стандарты сервиса в проблемных ситуациях

### Желательное впечатление потребителя:

- Всегда прав
- Комфорт
- Минимизация ожидания
- Персонализация

### Со стороны сотрудников:

- Максимально быстрое разрешение ситуации
- Минимальное вовлечение потребителя
- Ориентированность на выгоды потребителя

Спасибо за внимание

*EMPIRE*