A stylized eagle with its wings spread wide, rendered in a light gray color. The eagle is positioned behind the text, with its head facing left and its tail feathers visible on the right. The background is dark gray with a subtle circular gradient.

**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;

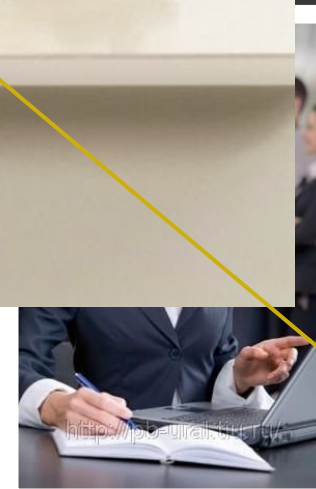
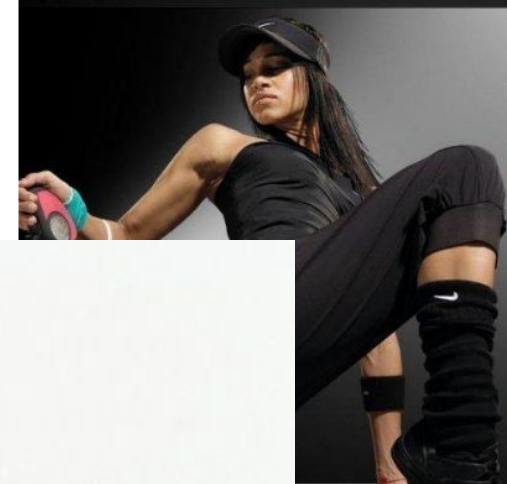
повышение управляемости процесса обслуживания потребителей;

Общие стандарты сервиса



Внешний вид

- Общие требования к внешнему виду сотрудников:
 - каждый сотрудник должен иметь опрятно причёсанные волосы, быть вымытым, иметь подстриженные ногти;
 - 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 парфюмерии;
 - недопустимо использование украшений;
 - недопустимо использование татуировок;
 - недопустимо использование пирсинга;
 - недопустимо использование татуировок;
 - недопустимо использование пирсинга;
 - недопустимо использование татуировок;
 - недопустимо использование пирсинга;



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
- Персонафикация

Со стороны сотрудников:

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

Спасибо за внимание

EMPIRE