

A stylized logo featuring a pair of eagle wings spread wide, rendered in a light gray color against a dark background. The wings are detailed with feather patterns and are positioned behind the central text.

**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;

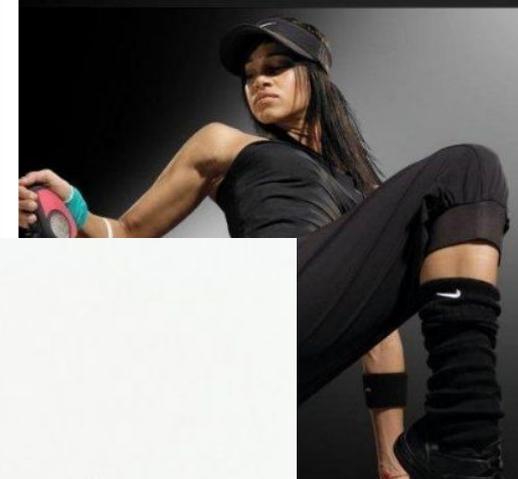
повышение управляемости процесса обслуживания потребителей;

## Общие стандарты сервиса



## Внешний вид

- Общие требования к внешнему виду сотрудников:
  - каждый сотрудник должен иметь хорошо уложенные и причесанные волосы; не должно быть выбритых висков; не должно быть подстрижены ногти;
  - стиль одежды должен быть спортивным, чистым и удобным для движений; не должно быть вычурных элементов;
  - в зимний и летний периоды сотрудники должны иметь соответствующую одежду. Недопустимо носить открытую верхнюю одежду;
  - недопустимо курить; курить сотрудникам 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*