

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ (фрагмент)

Продавцы должны

Улыбаться, поддерживать зрительный контакт с клиентом.

Обращаться к клиенту на «Вы».

Четко произносить свое имя.

Выбрать место под углом 45 градусов к клиенту и держаться с клиентом на нейтральном расстоянии (примерно 1 – 1,5 метра).

Умеренно жестикулировать.

Четко произносить слова, стараясь говорить в размеренном темпе, с паузами и логическими акцентами.

Принимать открытые позы и использовать открытые жесты.

Проявлять искренний интерес к клиенту, доброжелательность и стремление помочь. Постоянно работать с покупателем или работать с товаром (поправлять и складывать стопки изделий, проверять ценники, сенсоры и т.д.).

Бездействовать в зале запрещено! Исключить из речи слова-паразиты (не употреблять часто одни и те же слова в разговоре с клиентом).

Избегать слов «нет», «не знаю», «не можем», «к сожалению» и т. п.

Использовать профессиональную лексику и терминологию, пользоваться своими знаниями.

Продавцы не должны

Обращаться к клиентам «девушка» или «молодой человек».

Стоять за спиной клиента.

Облокачиваться на оборудование, скрещивать руки на груди!

Разговаривать между собой и собираться группами при клиентах.

Жевать жевательную резинку.

Употреблять уменьшительно-ласкательные суффиксы («красочки», «панельки», «плинтусочки»).

Спорить с клиентом.

Грубить клиентам.

Не закончив работать с одним клиентом, бежать к другому.

Бегать по залу.

Ставить клиента в неловкое положение, вынуждая его оправдываться или извиняться. Обсуждать с клиентом внутренние проблемы магазина (например, задержку поставки, большой наплыв покупателей и т.д.).

Рекомендовать конкурентов.

Позволять себе фамильярность по отношению к клиенту. Оценивать платежеспособность клиента по его внешнему виду.

1. ПРИВЕТСТВИЕ И НАЧАЛО ДИАЛОГА С ПОКУПАТЕЛЕМ

ПОМНИТЕ! У ВАС ЕДИНСТВЕННЫЙ ШАНС В ТЕЧЕНИЕ 15 СЕКУНД ПРОИЗВЕСТИ ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ!

В обязательном порядке, улыбаясь, приветствуем каждого покупателя! Внимательное отношение ко всем клиентам – использование индивидуального подхода!

Примеры приветствия:

- «Добрый день (вечер)!»
- «Здравствуйте!»

Улыбайтесь! Это позволит Вам наладить дружелюбный контакт с клиентом! Приветствие снимает барьер в последующем общении с клиентом.

2. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

ПОМНИТЕ! ОБЩАЯСЯ С ПОКУПАТЕЛЯМИ, ВЫ УВЕЛИЧИВАЕТЕ ПРОДАЖИ!

В течение 3 минут устанавливайте контакт с клиентом. Если клиент не обращается к Вам за помощью, инициатива должна исходить от Вас. Дайте ему некоторое время освоиться и самому посмотреть ассортимент, затем Вы можете начать диалог с рассказа о том, что и где можно посмотреть (сделайте краткую презентацию ассортимента/коллекции/ проходящей в магазине акции/скидки). Представьтесь (если вы чувствуете, что клиент открыт для общения) и сообщите ему, что Вы будете рады оказать помощь в любой момент. В любом случае, продолжая работать с товаром, держите клиента в поле своего зрения и выберите подходящий момент, когда вы сможете повторно начать диалог.

Признаки, по которым можно определить, готов ли клиент продолжить общение:

- ищет продавца взглядом;
- заинтересованно рассматривает товар;
- ищет ценник;
- стоит в растерянности.

1. При установлении контакта используйте: контакт глаз, улыбку, открытые позы, дружелюбный настрой.

2. При первом общении с покупателем:

- представляйтесь;
- акцентируйте внимание на товаре;
- кратко информируйте покупателя о торговой марке;
- акцентируйте внимание покупателя на рекламных акциях и скидках.

3. Исключите закрытые вопросы: «Могу я Вам помочь?». Вместо этого используйте фразу: «Если Вам понадобится помощь, обращайтесь ко мне».

4. Не проявляйте навязчивость и агрессивность.

Если клиент обращается к Вам за помощью, выслушайте его внимательно и посредством задаваемых вопросов выявите его потребности.