

Стандарт качества обслуживания клиентов в дилерской точке

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящий Стандарт устанавливает единые требования к качеству обслуживания клиентов СЗАО «Интерднестрком» и регламентирует процессы и порядок обслуживания клиентов в дилерской точке.
- 1.2 Данный документ направлен на достижение следующих целей:
 - Регламентировать стиль, процессы и порядок обслуживания клиентов.
 - Повысить качество обслуживания клиентов для поддержания положительного имиджа СЗАО «Интерднестрком».
- 1.3 Обслуживание клиентов должно быть построено на четырёх основных принципах:
 - Инициатива ведения разговора исходит со стороны Дилера, после правильного определения компетентности клиента;
 - Дружелюбное и искреннее общение со всеми клиентами (независимо от личных эмоций) на протяжении всего цикла обслуживания, с использованием вежливых форм общения,
 - Квалифицированное консультирование клиентов.
 - Быстрое и квалифицированное предоставление услуг клиентам.
- 1.4 Каждому Клиенту, вне зависимости от того, намерен он сделать покупку или нет, необходимо уделить максимум внимания.
- 1.5 В любых ситуациях запрещены фразы или их модификации: «Это Ваши проблемы», «Я не знаю», «Ничем не могу помочь». Категорически запрещается повышать голос при обслуживании клиента.
- 1.6 Категорически запрещается принимать пищу на рабочем месте, жевать жевательную резинку, разговаривать по телефону на личные темы в присутствии клиента.
- 1.7 Запрещается обсуждать причины технических перерывов/сбоев на сети при клиентах.
- 1.8 Запрещается курить в помещении, используемом для обслуживания клиентов.

2. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Каждый разговор с клиентом должен состоять из следующих обязательных составных частей:

- 2.1 Приветствие:

Приветствие является обязательным атрибутом каждого разговора. Работник Дилера должен первым всегда поприветствовать клиента. Словесное приветствие должно сопровождаться улыбкой.
- 2.2 Выяснение потребностей клиента:

После приветствия и предложения помощи необходимо дать возможность высказаться клиенту. При этом подавать знаки внимания.

В случае если клиент выражается не ясно, работник должен задавать уточняющие вопросы, соблюдая правило: тактично, следующий вопрос только после ответа клиента.
- 2.3 Консультация:

Консультация должна быть по сути обращения клиента полной, достоверной. Язык консультирования должен быть понятен для клиента.

При консультации работник должен быть на одном уровне с клиентом, то есть, когда при консультации нет необходимости в ПК, работник должен стоять на уровне с клиентом.
- 2.4 Подведение итогов:

После консультирования необходимо выяснить у клиента его понимание сказанного, есть ли у него ещё вопросы:
- 2.5 Завершения разговора:

Завершение разговора сопровождается благодарностью:
- 2.6 НЕ ДОПУСТИМО:
 - полное игнорирование клиента;
 - высокомерие, безразличие, «одолжение» со стороны работника;
 - грубый и повышенный тон в речи;
 - монотонность и сонливость в речи;

- приветствовать словами типа: «Привет», «Здравствуйте» либо не приветствовать вообще;
- говорить равнодушным тоном одолжения: «А какой у Вас вопрос?» «Что Вы хотите?»;
- задавать отрывистые вопросы, которые уже были озвучены клиентом: «Не работает?» «Именно это»;
- при консультировании высказывать предположения «наверно», «скорее всего»;
- предоставлять неправильную и некорректную информацию;
- говорить «Это Ваши проблемы», «Ну я же всего лишь ...», «Что Вы ещё хотите?», выражения типа «Я Вам ещё раз объясняю»;
- применять в речи слова – одолжения «Ну, давайте, я сделаю...», «Ну я же Вам сказал...»;
- говорить клиенту, что он некомпетентен: «Вы ничего не понимаете в услуге» «Вы же в этом не разбираетесь»;
- прощаться словами: «Пока» либо не прощаться вообще.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ РАБОТНИКОВ

- 3.1. Внешний вид Дилера (его работников) всегда должен быть опрятным, не вызывающим негативных эмоций. Одежда и обувь всегда должна быть чистыми.
- 3.2. Каждый работник обязан соблюдать правила личной гигиены:
 - волосы аккуратно подстрижены и уложены;
 - опрятный вид;
 - ногти чистые и ухоженные, умеренной длины - могут быть покрыты лаком светлых и пастельных оттенков;
 - косметика – умеренная и естественных оттенков;
 - парфюмерия – не допускается использование парфюмерии с сильным и резким запахом;
 - у мужчин лицо должно быть выбрито, усы - аккуратно подстрижены;
 - украшения – классического стиля, умеренное количество – немногочисленное и неброское;
 - у каждого работника в обязательном порядке должен быть (надет, прикреплен на одежду или непосредственно на рабочем месте) бейдж. Бейдж должен содержать логотип Дилера (при наличии), имя работника.

4. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТА

- 4.1. Встреча клиента:
 - Дилер (его работник) сам приглашает к себе клиента через несколько минут после его появления в зале, дав клиенту время освоиться;
 - Дилер (его работник) доброжелательно приветствует клиента, используя правило первых десяти секунд – приветствие должно быть в течение первых 10 секунд, с момента установления контакта глазами, когда Вы поняли, что человек освоился. Используйте рекомендуемые фразы для приветствия и предложения помощи. Например: «Добрый день, я Вас слушаю...»;

В случае если клиент обращается к работнику во время обслуживания им другого клиента, работник:

 - вежливо просит ожидать своей очереди. Например: «Будьте добры, пожалуйста, подождите. Вы будете обслужены в порядке очередности»;
 - если консультация одного клиента оказалась очень продолжительной и клиенты, находящиеся в очереди, стали проявлять нетерпение, извиняетесь перед клиентом, которого изначально консультировали (клиент 1), при этом, не прервав его на полуслове, и обращаетесь к посетителям: «Добрый день. Сейчас, к сожалению, я занят. Подождите, пожалуйста, как только я освобожусь, я обязательно Вас обслужу».
- 4.2. Предварительное выяснение потребностей клиента
 - задавайте уточняющие вопросы;

- продемонстрируйте клиенту, что понимаете, о чем он говорит, с помощью неречевых сигналов. (например, кивка);
- продемонстрируйте клиенту, что понимаете, о чем он говорит, с помощью резюмирования, например: “Правильно ли я Вас понял, что...?”;
- поддерживаете с клиентом контакт глазами, слушая его;
- в случае если клиент недоволен и изначально настроен агрессивно, терпеливо и спокойно выслушайте клиента, внимательно выясните потребность клиента и причину его обращения. Будьте сдержаны и не показывайте клиенту раздражения либо нетерпения. В данном случае рекомендуется узнать у клиента его имя, отчество: «Будьте добры, скажите, пожалуйста, как Вас зовут?» В дальнейшем при задавании вопросов и консультировании называйте клиента по имени и отчеству.

4.3. Консультирование клиента:

Вы получили достаточно информации о потребности клиента для предложения ему оптимального решения - предложите клиенту решение, максимально соответствующее его потребностям:

- используйте доступную, понятную клиенту терминологию.
- подстраивайтесь под скорость речи клиента, за исключением случаев агрессивно настроенных клиентов;
- если какие-то слова или выражения клиенту не понятны (клиент сам вам об этом говорит во время разговора, неоднократно уточняет смысл сказанного, другим образом демонстрирует непонимание), сразу дайте необходимые объяснения.
- используйте те же слова и выражения, которыми пользуется клиент, сохраняя при этом корректность и вежливость.
- не настаивайте на рекомендации.
- не аргументируйте рекомендацию собственной компетентностью либо превосходством в знаниях.
- обосновывайте свою рекомендацию, исходя из потребностей и ожиданий клиента.
- предоставьте информацию о дополнительных услугах или предложениях, которые, исходя из потребностей клиента, могут быть ему полезны.
- если интересующее клиента решение отсутствует, порекомендуйте альтернативные решения.

4.4. При обращении клиента с претензиями:

- Если Вы уверены, что причиной возникновения вопроса Клиента стала ошибка Дилера, признайте этот факт, принесите клиенту извинения. Например: «Я приношу извинения от лица _____ за _____»;
- Вы не уверены, что причиной возникновения вопроса клиента стала ошибка Дилера или Оператора, сориентируйте клиента на необходимость времени для детального рассмотрения ситуации: «К сожалению, для решения Вашего вопроса необходимо время»;
- Не говорите клиенту о его недостаточной компетентности;
- Не ссылайтесь на инструкции и обстоятельства, например: «Но и Вы меня поймите. У нас такие правила», «Вы же читали Договор – там все это было написано»;
- Если Вы ссылаетесь на нормативные документы, то делайте это корректно, в доброжелательной манере, не указывая клиенту на его некомпетентность;
- Если решение вопроса требует времени, объясните клиенту необходимость этих действий. Например: «Извините, для рассмотрения Вашей претензии нам нужно время ...»;

4.5. Клиент возражает - приведите доводы, нейтрализующие возражения Клиента:

- Отвечайте позитивно, по возможности выражая эмоциональное согласие с Клиентом. Например, словами: «Да, я Вас понимаю...»;
- Используйте в своих ответах значимые для клиента аргументы, акцентируя внимание на выигрышных сторонах услуги, товара;
- Не вступайте в спор с клиентом и не говорите клиенту открыто, что он неправ;

- Если Вы в каком-либо вопросе оказались неправы, то сразу признайте этот факт перед клиентом и принесите свои извинения. При этом не оправдывайтесь: «Извините, пожалуйста, я Вам дал некорректную информацию...»;
- При наличии альтернативных решений порекомендуйте их клиенту. Если Вы не знаете ответ на возражение клиента, то сразу извинитесь перед клиентом и обратитесь к более компетентному работнику: «Извините, но по Вашему вопросу мне необходимо проконсультироваться со специалистом»;
- Если вопрос не может быть решён в пользу клиента, посочувствуйте клиенту и выразите сожаление от своего имени. (Данный пункт несет сугубо рекомендательный характер – в зависимости от клиента);
- В случае если клиент не удовлетворен, предложите ему оформить письменное обращение.

4.6. Подведение итогов:

- После завершения консультирования работник инициирует подведение итогов: «Итак, давайте с Вами подведем итоги: у Вас пакет обслуживания _____, основные условия пакета _____, оплата производится следующим образом...»;
- Вежливо интересуется у клиента все ли ему понятно: «Скажите, пожалуйста, Вам все понятно?»;
- Спрашивает, есть ли у клиента ещё вопросы: «Скажите, пожалуйста, у Вас есть какие-то вопросы по услуге?»;
- Предлагает дополнительно ознакомиться с информацией из буклетов либо на сайте ИДК.

4.7. Завершение диалога:

Клиент дает Вам понять, что не намерен сейчас воспользоваться услугами Дилера, и не нуждается в дальнейшей консультации с Вашей стороны - Вежливо попрощайтесь с клиентом:

- Вежливо попрощайтесь с Клиентом, используя рекомендуемые выше фразы прощания;
- Не показывайте клиенту недовольства или разочарования тем, что клиент не намерен воспользоваться Вашими услугами;
- Приведите клиенту дополнительный аргумент в пользу услуги перед завершением диалога (новинки и пр.);
- Пригласите клиента прийти еще и сообщите ему, куда он может обратиться в случае возникновения вопросов: «В случае возникновения проблем с качеством услуги, пожалуйста, Вы можете обратиться в _____ или позвонить по телефону _____», «Если у Вас возникнут какие-то вопросы с условиями предоставления услуги, пожалуйста, Вы можете обратиться в _____ или позвонить по телефону _____»;

Клиент выслушал и намерен воспользоваться услугой, либо принял Ваши рекомендации по способу решения вопросов - Поблагодарите и вежливо попрощайтесь с клиентом:

- Поблагодарите клиента за сделанный выбор;
- Словами подтвердите клиенту, что он сделал хороший выбор;
- Вежливо попрощайтесь с клиентом, используя рекомендуемые выше фразы прощания;
- Пригласите клиента прийти еще и сообщите ему, куда он может обратиться в случае возникновения вопросов.

4.8. Правила поведения в нестандартных ситуациях:

4.8.1 Клиент задает чрезмерно много вопросов в беседе или разговаривает на темы, не относящиеся к работе Дилера. Дайте понять собеседнику, что разговор окончен. Используйте паузы, изменяйте интонацию или прибегните к «стандартным фразам».

- Стандартные фразы: «Извините (по возможности называя имя и отчество клиента), но наиболее полную информацию Вы можете получить, ознакомившись с нашей информацией или с нашими буклетами, на сайте _____», «Извините (по возможности называя имя и отчество клиента), но меня ждут еще несколько

клиентов. Позвольте, я подскажу Вам самый удобный способ получения ответов на Ваши вопросы...»;

- Интонация: выдержите паузу, понизьте голос: «Мы понимаем, что Вы озабочены этой проблемой. Надеемся, теперь все будет в порядке. Спасибо, что обратились к нам». Снова держите паузу;
- Резюмируйте беседу и предложите решение, давая тем самым понять, что разговор окончен, например: «Давайте подытожим. Итак, Ваш вопрос состоит в.... Вы можете сделать следующее... Если возникнут какие-либо затруднения, позвоните, пожалуйста, по этому телефону... Будем рады Вас видеть снова»;
- Обрисуйте собеседнику план его будущих действий: «Значит, мы Договорились, что Вы поступите следующим образом:... Если Вас не устроит результат, позвоните, пожалуйста, по этому телефону... Будем рады видеть Вас снова».

Чтобы прервать общение, можно использовать эти методы в различных комбинациях. По окончании разговора улыбнитесь и попрощайтесь.

Услуга, которую хочет получить клиент, не может быть предоставлена клиенту из-за несоответствия определенным критериям: доступно и вежливо объясните причины, которые не позволяют предоставить услугу клиенту и, если возможно, предложите пути решения проблемы. Например: «Извините, но мы не можем сделать это, потому что... Я предлагаю Вам поступить следующим образом...».

Услуга, которую хочет получить клиент, не предоставляется: объясните клиенту, что его просьба не может быть выполнена, и предложите то, что могло бы решить проблему клиента. Например: «Извините, но услуги ... у нас нет, но вы можете...».

4.8.2 Обслуживание в случае «неадекватных» клиентов и случае «неконтролируемого поведения»:

В случае явной неадекватности (определяется по внешним признакам, таким как плохая координация движений, беспричинная агрессивность и т.д., в эту категорию входят: лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения; люди, внешний вид которых препятствует их нахождению рядом с другими людьми, например, лица без определенного места жительства).

- Попросите человека покинуть дилерскую точку.
- Если просьба не подействовала, предупредите, что будет вызвана охрана (при наличии) или милиция.
- Если не подействовало предупреждение, сообщите работнику охраны (при наличии) или в милицию.

В случае скрытой неадекватности (может проявляться неожиданно, в эту категорию входят: психически неуравновешенные или нездоровые люди. Их поступки совершенно непредсказуемы: они могут неадекватно отвечать на вопросы или не отвечать вовсе, проявлять немотивированную агрессию по отношению к работникам и посетителям, пытаться оскорбить действием и т.п.) задача работников – не допустить паники и недовольства других клиентов:

- Попытайтесь успокоить посетителя: «Уважаемый(имя, отчество), пожалуйста, давайте соблюдать уважение к окружающим»;
- Если это не действует, сообщите работнику охраны (при наличии) или в милицию;
- Извинитесь перед клиентами, присутствовавшими при этом. Например: «Уважаемые господа, мы приносим извинения за этот неприятный инцидент».

4.8.3 Обслуживание в ситуациях сбоя оргтехники, связи, инфраструктуры:

- Спокойно, четко и понятно объясняете клиентам причину задержки.
- Извинившись, просите подождать определенное количество времени, например: «Приношу извинения, мы просим Вас подождать, пока неполадка не будет устранена».
- Предлагаете клиентам альтернативу: использовать время ожидания, чтобы познакомиться с информационными материалами: «Пока неполадка будет устранена, пожалуйста, Вы можете ознакомиться с рекламной продукцией или информацией из буклетов».
- Предлагаете клиентам ответить на их вопросы «Пожалуйста, я готов ответить на Ваши вопросы, пока будут устраняться неполадки».

- После устранения сбоя объявляете клиентам о возобновлении работы и благодарите их за понимание: «Благодарим за ожидание, пожалуйста, я готов Вас обслужить»
- Еще раз извиняетесь за задержку.

Запрещено при сбоях в инфраструктуре:

- Обвинять других работников или другие компании в этом;
- Впадать в панику, раздражаться, кричать на других работников и клиентов;
- Держать клиентов в неведении относительно сложившейся ситуации;
- Игнорировать клиентские вопросы;
- Слагать с себя ответственность.

5. КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ СТАНДАРТА

Контроль выполнения «Стандарта качества обслуживания клиентов» осуществляется в рамках контроля (инспекции) исполнения условий Дилерского соглашения.