**Утверждено**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Тюкин Д.Л.**

**“\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.**

**КОРПОРАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ КОМПАНИИ**

**( ОСНОВНОЕ ПРАВИЛО КОМПАНИИ )**

**“Данила-мастер”:**

**Каждый клиент должен быть профессионально обслужен**

**Качество обслуживания** - это в первую очередь **человеческое** отношение к клиенту (**служение)** и при этом соблюдениесотрудниками регламентов компании.

**Служение людям** - это тип отношения человека к своей деятельности, при котором он ощущает себя ответственным, обязанным добросовестно и высоко продуктивно выполнять свою работу .

В служении главное люди. Служить - это не решать за клиента, что для него лучше, а услышать “боль” клиента и помочь ему в решении его проблемы. Посмотреть на все глазами клиента.

Главное - это любить работать с людьми, иметь желание помогать им в решении их проблем, знать свой продукт, любить продавать.

Но только любить недостаточно, требуется ещё достигать результата установленным способом. Этот документ о способе достижения результата.

Чтобы достичь нужного результата, менеджер должен:

1. Уметь выстраивать отношения с клиентами.

2. Знать технику продаж, для чего нужен и почему важен каждый этап. Уметь грамотно использовать эту технику. Делать всё это с учетом целей и возможностей компании.

3. Уметь призвать клиента к сделке. Сделать выбор и принять решение многим людям бывает тяжело. Призвать к сделке - значит помочь сделать выбор клиенту и помочь ему принять решение.

4. Знать и использовать в работе принципы (в т.ч. скрипты, шаблоны), регламентированные компанией.

5. Помнить, что любое действие должно приносить положительный результат компании. В разговоре по телефону - это организовать визит в офис (инициировать, создать условие, “продать визит”), а в офисе - продать наш продукт и услугу.

6. Знать свои должностные обязанности и постоянно совершенствовать свои навыки. Таким образом подтверждая, что он заинтересован в работе и в нашей компании.

Служение возможно только тогда, когда мы стремимся понять другого человека.

Служение покупателю не должно ущемлять интересы Компании.

Менеджер обязан проявлять исключительный профессионализм в работе с Клиентом

**Клиент должен быть доволен!**