|  |  |
| --- | --- |
|  | **LAF** **автомаркет** – сервис с человеческим лицом |

СЦ10. Стандарт работы центра сервисов

Версия документа: 1.0

УТВЕРЖДЕН:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. должность** | **Дата утверждения** | **Подпись** |
| Цыпляков П.С. – генеральный директор |  |  |

СОГЛАСОВАН:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. должность** | **Дата согласования** | **Подпись** |
| Смирнова Е.В. – директор по развитию бизнеса |  |  |
| Попова Н.Н. – директор по персоналу |  |  |
| Сенченков Э.А. – руководитель отдела продуктового маркетинга |  |  |

Оглавление

[LAF автомаркет – сервис с человеческим лицом 3](#_Toc354417059)

[Принципы работы сервисного центра 4](#_Toc354417060)

[Стандарты работы сервисного центра 5](#_Toc354417061)

[Режим работы сервисного центра 5](#_Toc354417062)

[Штатное расписание сервисного центра 5](#_Toc354417063)

[Специалисты сервисного центра 5](#_Toc354417064)

[Стандарт внешнего вида магазина 6](#_Toc354417065)

[Стандарт внешнего вида сотрудника 7](#_Toc354417066)

[Стандарт поведения сотрудника в торговом зале 8](#_Toc354417067)

[Стандарт обслуживания покупателей. Роль – LAF консультант 9](#_Toc354417068)

[Стандарт обслуживания покупателей. Роль – LAF кассир 11](#_Toc354417069)

[Стандарт обслуживания покупателей. Роль – LAF специалист 13](#_Toc354417070)

[Стандарт поведения сотрудников при проведении проверок контролирующими органами 13](#_Toc354417071)

[Регламенты сервисного центра 16](#_Toc354417072)

# LAF автомаркет – сервис с человеческим лицом

**Сеть LAF автомаркет**- это розничная сеть автозапчастей, работающая в формате Интернет-магазина, центров сервисов (**LAF центров**) и Пунктов выдачи шаговой доступности.

**LAF клуб** – сеть поставщиков товаров и услуг для автолюбителей, которые обеспечивают комплексный сервис LAF автомаркета с гарантиями качества.

**LAF витрина**-  oнлайн-каталог  на сайте [**www.LAF24.ru**](http://laf24.ru/), в котором представлено более 2 000 000 наименований запчастей для автомобилей, имеющихся в наличии на складах компании и партнеров,с удобной системой **LAF поиска**и возможностью **LAF выбора**.

**LAF поиск**-гибкая система поиска автозапчастей по онлайн-каталогу на сайте [**www.LAF24.ru**](http://laf24.ru/Page/View/www.LAF24.ru)по марке автомобиля или по номеру автозапчасти.

**LAF выбор**- сервис онлайн-каталога на сайте [**www.LAF24.ru**](http://laf24.ru/), который при поиске детали выводит оптимальное количество предложений производителей  разных ценовых категорий. Для того, чтобы определиться с выбором, Вы можете воспользоваться [**LAF советом**](http://laf24.ru/Page/View/advice)**.**

**LAF совет**- консультация по подбору автозапчастей в нужном соотношении цена-качество, которую Вы можете получить у консультанта **LAF центра** по телефону или лично. Более подробную информацию по данному сервису Вы можете найти в разделе [**LAF совет**](http://laf24.ru/Page/View/advice)**.**

**LAF акции**- это предоставление скидки или бонусов клиенту при выполнении оговоренных условий или на определенные товары.С текущими акциями Вы можете ознакомиться в  разделе [**LAF акции**](http://laf24.ru/Page/View/promo)**.**

**LAF заказ**- заказ без предоплаты, который можно сделать на сайте [**www.LAF24.ru**](http://laf24.ru/) , по телефону или лично в **LAF центрах**при помощи **LAF консультантов.**Более подробную информацию по данному сервису Вы можете найти в разделе [**LAF заказ**](http://laf24.ru/Page/View/order)**.**

**LAF доставка**-оптимальное предложение   вариантов доставки заказанного товара на Ваш выбор: в Пункты выдачи, в **LAF центр**, доставка по адресу организации в согласованное время и срочная доставка по адресу организации. Более подробную информацию по данному сервису Вы можете найти в разделе [**LAF заказ**](http://laf24.ru/Page/View/order)**.**

**LAF выдача**- сервис выдачи заказа покупателю в  выбранном Пункте выдачи или в **LAF центре**.

**LAF манибэк**-возможность вернуть товар в течение 14 дней, не считая дня покупки, и получить обратно свои деньги в**LAF центре**. Более подробно с условиями возврата денег Вы можете ознакомиться в разделе [**LAF заказ**](http://laf24.ru/Page/View/order)**.**

**LAF гарантия**- у нас нет серого товара, поэтому на каждую товарную позицию мы предоставляем гарантию производителя. Более подробную информацию по данному сервису Вы можете найти в разделе [**LAF гарантия**](http://laf24.ru/Page/View/guarantee).

**Сервис-центр обеспечивает оказание следующих услуг для покупателей – физических и юридических лиц:**

* Консультирование
* Прием заказов
* Расчетно-кассовое обслуживание
* Выдача заказов, сделанных через интернет-магазин
* Обслуживание претензий и возвратов.

# Принципы работы

* **Мы нацелены на решение потребностей клиента наилучшим для него способом**

Мы помогаем сделать выбор, консультируем. В случае необходимости оглашаем возможные риски и особенности, связанные с выбором определенных запчастей.

Мы ни в коем случае не переубеждаем клиента, мы обслуживаем с учетом его точки зрения и личных предпочтений. Уважаем мнение и предоставляем свободу выбора.

* **Мы оказываем «человечный» сервис**

Мы уважаем наших клиентов и общаемся с ними без излишнего лоска и напыщенности. Наше общение просто в понимание.

Мы не должны обслуживать клиента с особым заискиванием, мы уважаем себя. Излишняя навязчивость и услужливость лишь отпугнет клиента.

Мы ценим себя и свой сервис

* **Мы проявляем человеческое отношение во всем**

У всех нас есть физиологические потребности. Помощь клиенту в решении элементарных вопросов жизнедеятельности не составит для нас труда!

* **Долгосрочное сотрудничество с клиентом**

Придя к нам один раз, клиент захочет прийти к нам снова.

# Стандарты работы

## Режим работы сервисного центра

Сервис-центр работает ежедневно с 9.00 до 21.00, без выходных. На праздничные дни устанавливается режим работы Приказом организации.

## Штатное расписание сервисного центра

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Должность** | **Сервисная роль** | **Кол-во штатных единиц** | **Режим работы** |
| Руководитель офиса продаж (руководит несколькими центрами сервисов) | LAF управляющий | 1 | С 9.00 до 17.30, в рабочие дни |
| Старший продавец-консультант | LAF консультант | 1 | С 9.00 до 17.30, в рабочие дни |
| Продавец-консультант | LAF консультант | 6 | С 9.00 до 21.00, 2 дня – рабочих, 2 дня – выходных |
| Кладовщик (специалист пункта выдачи) | LAF специалист | 2 | С 9.00 до 21.00, 2 дня – рабочих, 2 дня – выходных |
| Кассир | LAF кассир | 2 | С 9.00 до 21.00, 2 дня – рабочих, 2 дня – выходных |
| Менеджер по гарантии и возвратам | LAF менеджер | 1 | С 9.00 до 17.30, в рабочие дни |
| Менеджер по работе с корпоративными клиентами | LAF помощник | 1 | С 9.00 до 17.30, в рабочие дни |
| Сервис-менеджер | Сервис-менеджер | 2 | С 9.00 до 21.00, 2 дня – рабочих, 2 дня – выходных |

## Специалисты

О – обязательное требование, Ж- желательное, Н – нет требования

| **Требование / сервисная роль** | **LAF управляющий** | **LAF консультант** | **LAF специалист** | **LAF кассир** | **LAF менеджер** | **LAF помощник** | **Сервис-менеджер** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Базовые знания по устройству автомобиля | О | О | О | Н | О | О | О |
| Знания рынка производителей неоригинальных автозапчастей | О | О | О | Н | О | Ж | Н |
| Знание рынка поставщиков автозапчастей в Санкт-Петербурге | О | О | О | Н | О | Ж | Н |
| Умение работать с каталогами по подбору запчастей для автомобиля | О | О | Ж | Н | О | Ж | Н |
| Знание правил розничной торговли | О | О | О | О | О | О | О |
| Владение технологией продаж | О | О | Ж | Ж | О | О | Ж |
| Знание ПК на уровне пользователя (MS Outlook, MS Word, интернет) | О | О | О | О | О | О | О |
| Умение работать с кассой | О | Ж | Н | О | Ж | Н | Н |
| * нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы по ведению кассовых операций; | О | Ж | Н | О | Ж | Н | Н |
| * формы кассовых и банковских документов; | О | Ж | Н | О | Ж | Н | Н |
| * правила приема, выдачи, учета и хранения денежных средств; | О | Ж | Н | О | Ж | Н | Н |
| * порядок оформления приходных и расходных документов; | О | Ж | Н | О | Ж | Н | Н |
| * лимиты остатков кассовой наличности, установленной для предприятия, правила обеспечения их сохранности; | О | Ж | Н | О | Ж | Н | Н |
| * порядок ведения кассовой книги, составления кассовой отчетности; | О | Ж | Н | О | Ж | Н | Н |
| Знание ВСЕХ регламентов обработки заказов, проходящих через сервисный центр | О | О | О | О | О | О | О |
| Уметь работать с системой Ультима в рамках регламентов, относящихся к деятельности сервисного центра | О | О | О | О | О | О | О |
| Навыки разрешения конфликтов | О | О | Ж | Ж | О | О | О |
| Управление персоналом | О | Н | Н | Н | Н | Н | Н |
| Оперативный контроль качества сервиса | О | Н | Н | Н | Н | Н | О |
| Навыки планирования и бюджетирования | О | Н | Н | Н | Н | Н | Ж |

## Стандарт внешнего вида магазина

| **Стандарт** | **Категорически запрещено!** |
| --- | --- |
| **Уличные витрины и дверь, прилегающая территория** | |
| * Порядок на прилегающей территории перед магазином (крыльцо, урна) и за магазином при наличии черного хода. * Чистые витрины, двери (рама, ручки, стекла), вывеска, консоль. * Ответственный за соблюдение чистоты – руководитель сервисного центра. * Стандартная табличка с режимом работы магазина не выцветшая, аккуратно прикреплена. | * Плохо вымытые окна (подтеки, разводы). * Двери: грязные ручки, привязанная веревка, кирпич под дверью. * Витрины и двери с остатками скотча, следов от рук на стеклах. * Урна и прилегающая территория с мусором, окурки, мешки с мусором, бутылки. * Наклеенные объявления, реклама, не относящаяся к компании «LAF». |
| **Торговый зал, служебные помещения** | |
| Порядок и чистота:   * в торговом зале, на прилавках и стеллажах: без пыли, отпечатков рук, остатков и клея, скотча, упаковочной бумаги и т.д.; * в кассовой зоне: отсутствие грязи, пыли, предметов, не относящихся к кассовой дисциплине; * на складе (аккуратно разложенные коробки, отсутствие грязи), чистота в служебных помещениях; * чистые вымытые полы; * двери на склад и в подсобные помещения чистые и закрытые.   Влажная уборка производится до открытия или после закрытия магазина. | * Проводить влажную уборку полов в присутствии покупателей. * Наличие большого скопления пыли на стеллажах и прилавках. * Наличие на кассовой зоне предметов и бумаг, не относящихся к кассовой дисциплине. * Наличие коробок в торговом зале в зоне прохода покупателя. Наличие в зале личных вещей (предметы одежды, обуви, книги, сигареты, предметы гигиены, косметика и т.д.). |
| **Товар** | |
| Заказы, приготовленные для выдачи покупателям, хранятся на стеллажах в зоне выдачи товара. | Запрещается складывать заказы на полу в зоне выдачи товаров или в торговом зале.  Грязные, покрытые пылью заказы. |
| **Рекламные материалы, журналы** | |
| * Журналы всегда должны находиться в доступном для покупателя месте, в зоне ожидания заказа. * Рекламные материалы должны находиться в специально оборудованном рекламном носителе. | Наличие порванных рекламных материалов и журналов. |
| **Освещение** | |
| * Наружная вывеска и консоль должны быть включены в темное время суток. И выключены в светлое время суток после открытия сервисного центра. | Неисправные световые приборы. Разбитая световая консоль. |

## Стандарт внешнего вида сотрудника

| **Элементы** | **Мужчина** | **Женщины** |
| --- | --- | --- |
| **Прическа** | Аккуратная **стрижка**. Чистый, ухоженный вид. | Аккуратная **стрижка, длинные волосы заплетены или аккуратно уложены**. Чистый, ухоженный вид. |
| **Макияж** | Гладко выбритое лицо. Допускается аккуратно подстриженная борода и усы. | Неброский дневной макияж. |
| **Руки (ногти)** | Чистые руки | Ухоженные аккуратные чистые руки. |
| **Одежда (верхняя часть)** | Чистая и аккуратно выглаженная **рубашка,** **футболка или «поло» светлых тонов**, без рисунков и надписей. **Бейдж** находится на груди слева. | Чистая и аккуратно выглаженная **блузка,** **футболка или свитер светлых тонов**. **Бейдж** находится на груди слева. |
| **Одежда (нижняя часть)** | **Брюки или джинсы** однотонные темного цвета, возможно ношение светлых брюк в летний периодклассического покроя без рисунка и украшений.  Брюки должны быть чистые и аккуратно выглаженные. | **Брюки или джинсы** однотонные темного цвета, возможно ношение светлых брюк в летний период, классического покроя, с высокой талией, без рисунка и украшений.  **Юбка** средней длины (не выше 10 см от колена), классического покроя, однотонная темного цвета, возможно ношение юбки светлых тонов в летний период. |
| **Обувь, чулки, носки** | **Туфли** классического **стиля или кроссовки**, с закрытым носком и пяткой, на тонкой подошве. Туфли должны быть начищенными без следов грязи и сильной поношенности. | |

### Категорические запрещено

* Дрэды, яркий, креативный окрас волос, растрепанность, ирокезы и прочие неординарные прически
* Волосы, спадающие на лицо, грязные волосы
* Пирсинг, татуировки на лице

## Стандарт поведения сотрудника в торговом зале

| **Элементы стандарта** | **Стандарт** | **Категорически запрещено!** |
| --- | --- | --- |
| **Жесты** | * Умеренная жестикуляция * Открытые позы и жесты | * Облокачиваться на оборудование, * скрещивать руки на груди, держать руки в карманах. |
| **Речь** | * Четкая, ясная дикция. * Речь, размеренная с паузами и логическими акцентами. | * Грубить покупателям. Обсуждать вкусы покупателей. * Позволять себе фамильярность по отношению к покупателям. * Использовать нецензурную лексику (мат) |
| **Слова и фразы** | * Правильное и четкое произношение слов. * Обращаться к покупателю на **«ВЫ»,** даже если это подросток или ребенок. | Использовать слова: ***«нет», «не знаю», «не можем», может быть»,« к сожалению», «проблемы»*** и т.п. |
| **Эмоции** | * Улыбаться, поддерживать зрительный контакт с покупателем. * Доброжелательный настрой. * Проявить искренний интерес к покупателю. |  |
| **Активное слушание** | * Активно слушать покупателя. * Вербальное слушание: ***«Насколько я вас понял», «Вы считаете что…», «Итак Вас интересует…».*** * Невербальное слушание: кивок головой, звуки одобрения. | Спорить с покупателем, повышать голос, перебивать. |
| **Профессиональное поведение продавца** | * Здороваться с входящими в магазин покупателями. * Приглашать посетителя присесть на стул перед местом работы продавца, Дисплей должен стоять с другой стороны стола от посетителя. | * Жевать жевательную резинку. * Ставить покупателя в неловкое положение. * Обсуждать с покупателем и при покупателях внутренние проблемы магазина (не работает кондиционер, сломалась касса, не хватает продавцов и т.п.). * Рекомендовать и ругать конкурентов. * Отрицательно отзываться о своей компании, товаре и его качестве, производителе. * Оценивать платежеспособность покупателя по его внешнему виду. |
| **Поведение сотрудника в торговом зале** | * До начала работы переодеться, привести себя в порядок. * В присутствии покупателей разговор между сотрудниками возможен только при обучении стажеров. * Сотрудник обязан соблюдать субординацию с другими сотрудниками компании и помогать другим продавцам. * Курение в специально отведенном месте или на улице в отдалении от входа в магазин. При выходе на улицу снять бейдж. | * В присутствии покупателей разговоры между сотрудниками в личных целях. * Пользование мобильным телефоном, а так же городским телефоном в торговом зале в личных целях в присутствии покупателей. * Вести беседы на темы продаж, роста или падения продаж, говорить о проблемах в компании, о кадровом составе, выдавать рекламную и другую информацию о товаре. |
| **Акции** | Предлагать к купленному товару дополнительные и сопутствующие товары. |  |
| **Использование мобильного телефона** | * В рабочее время мобильный телефон должен быть переведен в беззвучный режим. * При появлении в зале покупателя личные разговоры по телефону должны быть прекращены. | * Вести личные разговоры по мобильному телефону в присутствии покупателей * Использование личных мобильных телефонов с включенным звуковым сигналом вызова. |

## Стандарт обслуживания покупателей. Роль – LAF консультант

|  | **Стандарт обслуживания продавца-консультанта** | **Категорически запрещено!** |
| --- | --- | --- |
| **Приветствие** | **1.** Дайте покупателю возможность осмотреться.  **2.** При появлении покупателя в торговом зале поприветствуйте его. Варианты приветствия:  ***- «Добрый день!»*** (утро – до 12.00 , день с 12.00 до 18.00, вечер с 18.00)  ***- «Здравствуйте!»***  **3.** Приветствуя покупателя, используйте сигналы доброжелательности:  - улыбка; - фиксированный взгляд; - открытые жесты и позы; прямая осанка. | * При приветствии произносить сокращённо: ***«Здрасте!»*** * Игнорировать покупателя, не приветствовать покупателя * Использовать закрытые жесты и позы (скрещенные на груди или за спиной руки, держать руки в карманах), прятать взгляд за монитор. * Использовать жесты-паразиты (чесаться, жевать, вертеть что-то в руках, снимать с себя не существующие пылинки) |
| **Установление контакта** | **4.** Пригласите посетителя присесть к продавцу-консультанту:  ***- «Проходите, присаживайтесь»***; жестом показать на стул, рядом с продавцом-консультантом.  **5.** Задайте уточняющий вопрос:  ***- «Что вас интересует?»*** | * Дожидаться, когда посетитель сам обратиться к продавцу * Устанавливать контакт с посетителем, используя закрытые вопросы:   ***- «Вам что-нибудь подсказать?»,***  ***- «Чем Вам помочь?».*** |
| **Выявление потребностей** | **6.** Задайте 2-3 открытых вопроса покупателю (что? с какой целью? сколько? какая? для чего?).  **7.** Внимательно слушайте покупателя, используя методы «Активного слушания»:  ***- «Насколько я вас правильно понял …», или «Итак, вас интересует…».***  **8.** Вопросы задавайте, начиная с открытого, что бы как можно лучше «разговорить» покупателя. | * Игнорировать этап выявления потребностей. * После установления контакта сразу переходить к презентации товара. |
| **Аргументация/ Презентация** | **9**. Предложите товар, не навязывая свое мнение. **10**. Все аргументы по товару говорите на «языке выгод».  **11.** К основному товару предложите на выбор сопутствующий или дополнительный товар.  **12.** Предложите покупателю визитку компании. Подчеркните номер телефона. | * Говорить о том, что покупателя не интересует * Рассказывать покупателю о товаре с позиции «Расскажу все что знаю» - без «привязки» к выявленным потребностям * Употреблять специальные термины, не понятные клиенту, не давая объяснений. |
| **Работа с возражениями** | **13.** Выслушайте все вопросы, возражения и сомнения по поводу товара, не перебивая покупателя.  **14.** Задайте уточняющие вопросы покупателю с целью прояснения ситуации и «вытягивания» всех возражений и сомнений по данному вопросу.  **15.** Аргументировано, спокойно и доброжелательно отвечайте на вопрос, возражение покупателя.  **16.** Убедитесь в том, что у покупателя больше не осталось вопросов, сомнений и перейдите к завершению продажи. | * Спорить с покупателем. * Повышать голос, перебивать покупателя. * Воспринимать возражение клиента как прямой отказ от покупки. * Игнорировать возражение. * Говорить не по существу возражения. * Начинать отработку возражения с отрицания: ***«Нет – это не так»*** |
| **Завершение сделки** | **17.** Задайте вопрос о готовности купить товар или выявите причины отказа от покупки.  **18.** При согласии покупателя приобрести выбранный товар оформите необходимые документы и пригласите оплатить товар в кассе.  ***- « Ваш заказ (наименование товара) на сумму (сумма). Пройдите в кассу для оплаты.»***  **19.** В случае не принятого решения о покупке:  а) вручите покупателю рекламный проспект или визитку магазина.  б) пригласите прийти следующий раз. | Ждать от покупателя, когда он сам заявит о желании приобрести товар и не проявлять при этом собственной инициативы.  Не завершить сделку  Оставить покупателя без внимания со словами ***«Оплачивать на кассе!»***  Торопить клиента, стремясь быстрее с ним расстаться.  Продав или предложив один товар упустить клиента, не предложив дополнительный товар. |

## Стандарт обслуживания покупателей. Роль – LAF кассир

|  | **Стандарт обслуживания кассира** | **Категорически запрещено!** |
| --- | --- | --- |
| **Приветствие** | **1.** Обслуживать следует быстро и внимательно. В начале обслуживания следует повернуться к покупателю лицом и с доброжелательной улыбкой.  **2.** Поприветствуйте покупателя:  ***- «*Добрый день!»** (утро – до 12.00 , день с 12.00 до 18.00, вечер с 18.00)  ***-* «Здравствуйте!»**  **3.** Приветствуя покупателя, используйте сигналы доброжелательности:  - улыбка;  - фиксированный открытый взгляд;  - открытые жесты и позы; прямая осанка. | При приветствии произносить сокращённо: ***«Здрасте!»***  Игнорировать покупателя, не приветствовать покупателя  Использовать закрытые жесты и позы (скрещенные на груди или за спиной руки, держать руки в карманах), прятать взгляд за монитор.  Использовать жесты-паразиты (чесаться, жевать, вертеть что-то в руках, снимать с себя не существующие пылинки) |
| **Стоимость покупки** | **4.** Общая сумма покупки произносится вслух  ***- «С Вас тысяча пятьсот тридцать рублей»*** |  |
| **Прием денег** | **5.** Кассир может предложить посмотреть покупателю мелкие купюры:  ***- «Посмотрите, пожалуйста, 530 или 30 рублей»***  **6.** Полученная сумма от покупателя пересчитывается и четко произносится вслух:  ***- «Ваши две тысячи тридцать рублей».***  ***7.*** Проверить купюры на подлинность | Принимать залог от покупателей . (не пробивая при этом чек).Осуществлять размен денежных средств. |
| **Сдача** | **8**. Отсчитав сдачу, кассир четко называет ее сумму и передает покупателю сдачу с вместе с чеком:  ***- «Ваш чек и сдача пятьсот рублей».*** | Не проговорить сумму сдачи и не выдать чек на покупку |
| **Прощание с покупателем** | **9.** По окончании обслуживания кассир благодарит покупателя за покупку и прощается с ним используя фразы:  ***- «Присаживайтесь, сейчас вам принесут ваш заказ»***  ***- «Пожалуйста, пройдите на выдачу, ваш заказ уже принесли»*** | Не пригласить покупателя присесть, если заказ еще на складе . Запрещается говорить минуточку и секундочку. |

## Стандарт обслуживания покупателей. Роль – LAF специалист

|  | **Стандарт обслуживания** | **Категорически запрещено!** |
| --- | --- | --- |
| **Приветствие** | **1.** Обслуживать следует быстро и внимательно, с доброжелательной улыбкой.  **2.** Приветствуя покупателя, используйте сигналы доброжелательности:  - улыбка; - фиксированный открытый взгляд; - открытые жесты и позы; прямая осанка.  **3.** Поприветствуйте покупателя кивком головы:  ***- «Пожалуйста, ваш заказ»*** (дать возможность покупателю осмотреть товар) | * Игнорировать покупателя, молча распаковать товар и показать покупателю * Использовать закрытые жесты и позы (скрещенные на груди или за спиной руки, держать руки в карманах). * Использовать жесты-паразиты (чесаться, жевать, вертеть что-то в руках, снимать с себя не существующие пылинки) |
| **Выдача товара** | **4.** Необходимо дать возможность покупателю осмотреть весь товар, если запчасть находится в закрытой упаковке ее необходимо достать и показать покупателю.  ***- «Посмотрите внимательно, все проверьте»***  **5**. Весь товар аккуратно сложите обратно в упаковку, если куплено несколько наименований сложите все в пакет, проговаривая наименования купленного товара. |  |
| **Прощание с покупателем** | **6.** По окончании обслуживания поблагодарите покупателя за покупку и попрощайтесь с ним используя фразы:  ***- «До свидания. Спасибо за покупку. Удачного ремонта!»***  ***- «До свидания. Спасибо за Ваш выбор!»,***  ***- «Заходите еще! Мы будем рады!»*** | * Не поблагодарить покупателя за покупку * Не пригласить прийти снова * Не попрощаться |

В холодный период при необходимости перемещения между магазином и складом LAF специалист обязан одеть теплую верхнюю одежду.

## Стандарт поведения сотрудников при проведении проверок контролирующими органами

Вести переговоры с представителями контролирующих органов имеют право следующие сотрудники: LAF управляющий и лицо, которому эти функции делегированы. Делегирование функций по ведению переговоров с контролирующими органами фиксируется Распоряжением от имени LAF управляющего, согласованного с Генеральным директором.

|  | **Действия уполномоченного сотрудника** |
| --- | --- |
| **Встреча и приветствие** | 1. Настроиться на конструктивное и деловое общение. Речь и поведение должны указывать на внутреннее спокойствие, уверенность и профессиональную компетентность сотрудника. 2. Вежливо и доброжелательно поздороваться, представиться и выяснить для себя с кем предстоит общаться и по каким вопросам:   ***- «Добрый день! Меня зовут \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (свое имя). Я являюсь \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (должность). Чем могу быть полезным?»*** |
| **Проверка удостоверения** | 1. Попросить служебное удостоверение: ***«Очень приятно! Позвольте ознакомиться с документом, удостоверяющим личность»*** 2. В удостоверении проверить лицо, уполномоченное провести проверку, фамилию, имя, отчество и срок действия удостоверения, печать организации (при наличии справки от проверяющей организации обязательно просить паспорт и сверить личные данные) 3. Поблагодарить проверяющих за представленный документ: - ***«Спасибо!»*** |
| **Выяснение цели проверки** | 1. Выяснить причину прихода проверяющих: ***- «Какая именно информация вас интересует?»*** 2. Выслушать ответ и попросить представить разрешающие документы для проведения проверки (постановление, предписание, поручение, распоряжение – в зависимости от контролирующего органа):   ***- «По существующим правилам нашей Компании в целях соблюдения правил безопасности я должен ознакомиться с разрешающими документами на проверку именно нашего магазина. У вас имеется предписание, поручение или распоряжение?»***  Если проверяющие предоставляют документ, то доброжелательно поблагодарить их за это и очень внимательно изучить данное разрешение:  ***- «Спасибо!»***  В разрешении о проведении проверки должны быть указаны следующие основные моменты:   1. дата, номер разрешения; 2. должностные лица, уполномоченные проводить проверку (должны совпадать с предъявленными удостоверениями); 3. наименование нашей организации (точное и полное ООО ***« Торговый дом «РИК-авто»*** 4. адрес магазина; 5. основания и тема проверки (что пришли проверять?). За тему проверки проверяющий не имеет право выходить; 6. подпись руководителя или другого лица, уполномоченного подписывать данное разрешение. 7. Если все документы в порядке, вежливо пригласить:   - ***«Присаживайтесь, пожалуйста. Я сейчас сообщу о вашем приходе своему руководству»***   1. Если документы отсутствуют или имеются нарушения в заполнении (не соответствие ФИО и должности проверяющего с указанным лицом в документе, отсутствие печати организации, неверно указанный адрес или наименование организации, не прописаны четкие цели проверки, несоответствие даты и т.д.) необходимо:    1. Вежливо извиниться и высказать свое сожаление по этому поводу:   ***- «Мне очень жаль, но по правилам соблюдения безопасности в нашей Компании и по законам РФ я не имею возможности предоставить вам информацию и провести вас на территорию в связи с тем, что … (указать выявленную причину)»***   * 1. Далее четко объяснить причину и предложить выход из ситуации:   ***- «При наличии правильно оформленного документа я с удовольствием вам предоставлю всю информацию. В данный момент я могу вам предложить присесть, выпить чашечку кофе и подождать нашего руководителя, так как я не уполномочен(а) решать данные вопросы»***   * 1. Усадить проверяющих, и сообщить непосредственному руководителю, о данном инциденте.   2. Далее действовать согласно указаниям непосредственного руководителя. |
| **Регистрация проверки в журнале** | * 1. Сделать краткую запись: ФИО, должность проверяющих, наименование организации, тема проверки. |
| **Информирование непосредственного руководителя** | * 1. Известить своего непосредственного руководителя о проведении проверки лично или по телефону. Суть излагать очень коротко и ясно по следующей схеме:  1. наименование организации; 2. ФИО, должность; 3. наличие подтверждающих документов; 4. тема проверки.    1. Внимательно выслушать указание руководителя и действовать согласно указаниям. Проверяющим предложить чай или кофе, предоставить рекламные материалы о нашем клубе, журналы и прояснить ситуацию: ***«Наш руководитель подойдет/ подъедет через\_\_\_\_ минут. Подождите, пожалуйста.»*** |
| **Проведение проверки и предоставление документации** | * 1. При требовании проверяющими документов нашей организации – необходимо из общей папки (Документы для контролирующих организаций) доставать по одному документу и только тот, который требует проверяющий. Если какие-то документы отсутствуют, то надо объяснить: ***«К сожалению, в данный момент документы находятся в офисе (Взяли на проверку в бухгалтерию или отдел кадров)»*** |
| **Подписание акта** | 1. Перед написанием акта сотрудник должен спросить о том, какие недостатки выявлены и если есть возражения ещё раз пройтись по вопросам, которые хочет указать в акте проверяющий. 2. При отсутствии непосредственного руководителя, после окончания проверки позвонить ему по телефону, ознакомить со всеми замечаниями, далее действовать согласно указаниям. Сотрудник может сделать запись в акте следующего содержания:   ***«С актом не согласен, дата, подпись»,*** либо ***«С актом согласен, дата, подпись»*** |
| **Прощание и регистрация проверки в журнале** | 1. После подписания акта сотрудник должен сохранять внутреннее спокойствие и искренне поблагодарить проверяющих за выявленные недостатки: ***«Спасибо за выявленные недостатки в нашей работе. Постараемся впредь не допускать подобных ошибок».*** 2. Выяснить у проверяющих имеются ли у них еще какие-нибудь вопросы и не забывать о том, что проверяющие ничем не отличаются от других людей, и они так же могут стать нашими клиентами или носителями рекламной информации о нашей кофейне: ***«Остались ли у вас еще ко мне какие-либо вопросы?»*** 3. Если проверяющих не заинтересовало данное предложение, и у них больше нет вопросов, то необходимо им предоставить Журнал учета проверок, в который проверяющий вносит следующие данные: 4. наименование организации; 5. ФИО, должность проверяющих; 6. тема проверки; 7. дата проверки, подпись. 8. Вежливо попрощаться с проверяющими. |
| **Устранение замечаний** | 1. После того, как проверяющие ушли, необходимо:   Предоставить копию постановления, либо оригинал постановления или другой документ предоставленный проверяющим своему руководителю сервисного центра. |

# Регламенты сервисного центра

На деятельность центра сервисов распространяются следующие регламенты работы.

|  |  |
| --- | --- |
| **Код регламента** | **Наименование регламента** |
|  | Регламент по продажам |
|  | Карта процесса «Обработка заказа, товар со склада РИК, с получением в пункте выдачи» |
|  | Карта процесса «Обработка заказа, товар с удаленного склада, с получением в пункте выдачи» |
|  | Регламент обработки входящих звонков |
|  | Карта процесса «Возврат товара, с поступлением товара в продажу» (товарный вид сохранен) |
|  | Карта процесса «Возврат товара в гарантию» |