



Стандарты обслуживания:  
ключ к успешным  
продажам и сервису



# Что такое стандарты обслуживания?



## Единые правила и процедуры

Набор четких правил и процедур, разработанных для обеспечения качественного и единообразного взаимодействия с клиентами.



## Гарантия высокого уровня

Обеспечивают одинаково высокий уровень сервиса, независимо от того, какой сотрудник взаимодействует с клиентом.



# Основные критерии стандартов обслуживания

## Конкретность

Четкие и однозначные инструкции, например:  
"Поприветствуйте клиента в течение 30 секунд" или  
"Предложите помощь, используя открытые вопросы".



## Измеримость

Количественные показатели для оценки, например:  
"Время ответа на онлайн-запрос не более 1 часа" или  
"Количество обработанных жалоб в день".



## Релевантность

Правила, адаптированные под специфику ваших услуг, продуктов и целевой аудитории, обеспечивающие их применимость.

## Прозрачность

Понятные и легкодоступные формулировки для всех сотрудников, обеспечивающие единообразное понимание и выполнение.



## Актуальность

Систематическое обновление стандартов в соответствии с изменениями в компании, рынке и потребностях клиентов.

# Визуальный пример: правильное и неправильное обслуживание



# Практические техники для соблюдения стандартов



## Приветствие и представление

Всегда начинайте общение с вежливого приветствия и короткого представления себя.



## Активное слушание

Внимательно слушайте клиента, задавайте уточняющие вопросы, чтобы понять его потребности.

## Предложение доп. услуг

Если это уместно и выгодно для клиента, предлагайте дополнительные услуги или товары.



## Реакция на жалобы

Быстро, вежливо и конструктивно реагируйте на любые жалобы или вопросы клиента.

# Итог: стандарты обслуживания — ваш инструмент успеха



## Конкурентное преимущество

Выделяют ваш бренд на рынке, создавая уникальный клиентский опыт.



## Укрепление бренда

Формируют стабильный, положительный имидж и повышают доверие.



## Обучение персонала

Упрощают процесс адаптации и обучения новых сотрудников, обеспечивая быстрое включение в работу.



## Повышение продаж

Единые, четко определенные стандарты прямо влияют на увеличение продаж и повторные обращения.