



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 помочь, 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.