

**Качественное обслуживание на  
все 100%**

Store	2015												Average
	January	February	March	April	May	June	July	August	September	October	November	December	
001 Kommunarka	83%	82%	83%	72%	87%	83%	82%	73%	85%				81%
002 Khimki	88%	84%	82%	78%	86%	92%	82%	85%	88%				85%
006 Borovskoye	76%	83%	84%	85%	85%	88%	77%	81%	89%				83%
035 Mitino	80%	83%	83%	76%	90%	88%	80%	95%	81%				84%
037 Avia Park	78%	88%	75%	80%	85%	78%	84%	89%	83%				82%
Moscow region 1	81%	84%	81%	78%	87%	86%	81%	85%	85%				83%
009 Varshavskoe	81%	78%	80%	84%	89%	85%	86%	80%	84%	100%	100%	100%	87%
013 Belaya Dacha	85%	80%	83%	92%	88%	82%	85%	88%	87%	100%	100%	100%	89%
031 Fili	86%	83%	93%	78%	89%	83%	80%	89%	81%	100%	100%	100%	89%
033 Ryazan	92%	93%	95%	91%	91%	98%	95%	98%	95%	100%	100%	100%	96%
Moscow region 2	86%	84%	88%	86%	89%	87%	87%	89%	87%	100%	100%	100%	90%
005 Kosmos	83%	93%	89%	86%	91%	91%	89%	88%	88%				89%
007 Pulkovskoe	84%	89%	90%	87%	85%	85%	85%	87%	91%				87%
014 Dybenko	87%	88%	92%	87%	88%	94%	91%	90%	85%				89%
015 Parnas	91%	89%	94%	81%	90%	90%	92%	88%	92%				90%
016 Lakhta	87%	95%	95%	86%	92%	97%	91%	92%	87%				91%
SPB region	86%	91%	92%	85%	89%	91%	90%	89%	89%				89%
008 Kazan	91%	96%	91%	93%	85%	82%	96%	96%	88%				91%
012 Metallurgov	87%	87%	85%	93%	87%	92%	87%	91%	91%				89%
019 Karnaval	86%	89%	86%	87%	93%	86%	90%	90%	89%				88%
029 Lukashevicha	83%	86%	86%	89%	92%	95%	83%	87%	95%				88%
036 Surgut	88%	85%	93%	91%	91%	89%	91%	91%	95%				90%
UWA region	87%	89%	88%	91%	90%	89%	89%	91%	92%				89%
011 Fedyakovo	85%	83%	90%	80%	89%	78%	87%	84%	88%				85%
017 Rodionova	87%	93%	94%	85%	87%	82%	80%	85%	93%				87%
023 Volgograd	78%	88%	87%	93%	82%	92%	85%	90%	96%				88%
030 Krasnodar	85%	85%	87%	83%	81%	93%	92%	88%	92%				87%
034 Saratov	86%	86%	89%	87%	92%	91%	91%	81%	84%				87%
Southern region	84%	87%	89%	86%	86%	87%	87%	86%	91%				87%
<b>TOTAL</b>	<b>85%</b>	<b>87%</b>	<b>88%</b>	<b>85%</b>	<b>88%</b>	<b>88%</b>	<b>87%</b>	<b>88%</b>	<b>89%</b>				<b>87%</b>

## Этапы продаж

- **Активное приветствие**
- **Исследование потребности**
- **Демонстрация товара**
- **Работа с возражениями**
- **Совершение продажи**
- **Дополнительная продажа**
- **Прощание**

## Detailed

### Активное приветствие

	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	ср.зн.
009 Varshavskoe	36%	44%	61%	42%	74%	69%	78%	58%	54%				57%
013 Belaya Dacha	42%	69%	72%	67%	74%	51%	76%	78%	81%				68%
031 Fili	67%	67%	78%	75%	60%	86%	69%	92%	89%				76%
033 Ryazan	67%	78%	89%	100%	89%	90%	86%	100%	86%				87%
Moscow region 2	53%	65%	75%	71%	74%	74%	77%	82%	78%	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	72%

### Совершение продаж

	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	ср.зн.
009 Varshavskoe	75%	68%	86%	79%	82%	86%	86%	79%					80%
013 Belaya Dacha	82%	89%	79%	93%	79%	79%	100%	86%	86%				86%
031 Fili	79%	89%	86%	61%	82%	79%	88%	86%	71%				80%
033 Ryazan	86%	89%	79%	86%	93%	93%	86%	86%	86%				87%
Moscow region 2	80%	84%	82%	79%	84%	84%	90%	84%	81%	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	83%

### Прощание

	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	ср.зн.
009 Varshavskoe	25%	50%	100%	75%	100%	75%	100%	25%	100%				72%
013 Belaya Dacha	50%	25%	50%	75%	75%	75%	50%	75%	75%				61%
031 Fili	50%	100%	100%	75%	100%	75%	50%	75%	75%				78%
033 Ryazan	100%	75%	100%	50%	100%	100%	100%	100%	100%				92%
Moscow region 2	56%	63%	88%	69%	94%	81%	75%	69%	88%	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	81%

### Дополнительные продажи

	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	ср.зн.
009 Varshavskoe	75%	50%	31%	69%	75%	75%	56%	69%					63%
013 Belaya Dacha	81%	38%	56%	88%	63%	63%	44%	69%	63%				63%
031 Fili	75%	38%	88%	63%	81%	44%	34%	63%	38%				58%
033 Ryazan	88%	88%	100%	75%	63%	100%	94%	100%	94%				89%
Moscow region 2	80%	53%	69%	73%	70%	70%	57%	75%	65%	#####	#####	#####	68%

## Внешний вид

**Одет ли сотрудник в фирменную одежду "ОВИ"?**



100%	0%
Сотрудник одет в фирменную одежду	Нет, сотрудник не был одет в фирменную одежду

**Был ли на сотруднике разборчивый бейдж с**

100%	0%
На сотруднике был разборчивый бейдж	Нет, на сотруднике не было разборчивого бейджа с именем

## Активное

### Приветствие

Сотрудник активно обратился к Вам



100%	50%	0%
Сотрудник обратился к клиенту в течение 5 минут с момента подхода клиента к товару	После 5 минут ожидания клиент пошел искать продавца и нашел его с другим клиентом или занятым другой работой	После 5 минут ожидания клиент пошел искать продавца и нашел его ничем не занятым

### С Вами поздоровались словами, как принято в данной

100%	0%
С клиентом поздоровались: Добрый день (утро, вечер), здравствуйте, приветствую	С клиентом вообще не поздоровались

100%	50%	0%
Сотрудник начал беседу с вопроса: чем могу помочь?, что выбираете?, что заинтересовало?, подсказать вам что-то?, могу помочь в выборе xxx?	Сотрудник начал беседу с утвердительной фразы: слушаю, говорите, спрашивайте	Сотрудник вообще не задал мне начальный вопрос



## Активное приветствие



- Группа объединяется в две равные команды и образуют два круга.
- Образуют два круга:
  - внутренний круг клиенты
  - внешний круг «Охотники за покупателем»
- Задача «Охотника» поздороваётся и задать открытый вопрос каждому клиенту перемещаясь по часовой стрелке по команде ведущего.
- Далее клиенты и продавцы меняются местами и делают еще один круг по команде ведущего.

## Исследование

Был ли произведён открытый анализ потребности, например, при помощи вопросов с вопросительными словами?

100%	50%	0%
Сотрудник задавал открытые вопросы, чтобы определить потребность	Сотрудник использовал для определения потребности, главным образом, закрытые вопросы	Сотрудник не задавал вопросы для определения потребности, клиент сам проявил активность

Сотрудник активно выслушал Вашу просьбу, не перебивая?

100%	50%	0%
Сотрудник активно слушал и дал высказаться.	Сотрудник выслушал, но не учёл просьбу и/или перебивал	Сотрудник не слушал, часто перебивал

Сотрудник смог выяснить конкретную потребность / проявить продукт?

100%	0%
Сотрудник быстро понял задачу и конкретную потребность	Сотрудник плохо и не полностью понял задачу

## Исследование потребности

- Какие требования у Вас к...?
- Что важно для Вас в этом ...?
- Какую работу вы хотели бы выполнить?
- Что для Вас важно при выборе?



## Демонстрация

### Консультация с продавцом происходила около образцов или около продукта

100%	50%	0%
Да, консультация проходила около названных продуктов. Сотрудник проводил меня ко всем названным продуктам.	Сотрудник проводил меня к некоторым из названных продуктов.	Нет, презентация происходила не около названных продуктов. Сотрудник не проводил меня ни к одному из названных продуктов.

### Сотрудник показал подходящий продукт и дополнительно продукт

100%	50%	0%
Сотрудник показал продукт плюс альтернативный вариант более высокого качества в соответствии с потребностью	Сотрудник назвал продукт, соответствующий потребности. Но не привёл альтернативного варианта более высокого качества.	Сотрудник не назвал ни одного продукта, который соответствовал бы потребности клиента

100%	0%	ВАЖНО ЗНАТЬ!
<p><input type="checkbox"/> Указал ли сотрудник на собственные бренды ОБИ (при наличии)?</p> <p>1. Сотрудник предлагал продукты собственных брендов, которые соответствовали потребности.</p> <p>2. На месте презентации не было продуктов собственных брендов, соответствующих потребности</p>	Сотрудник не предложил продукт собственного бренда, хотя такой продукт очевидно имелся на месте презентации.	<p>В случае если сотрудник оскорбляет собственные бренды ОБИ, данный вопрос оценивается как 0%. При этом это не означает, что собственные бренды нужно настойчиво продвигать при наличии более дорогих и качественных аналогов.</p>

## Демонстрация

### продукта

- Было ли сотрудником самостоятельно и ясно представлено не менее двух

100%	50%	0%
Сотрудник привёл для каждого продукта не менее двух достоинств / преимуществ (функциональность, качество и т. д.)	Сотрудник привёл менее двух достоинств / преимуществ (функциональность, качество и т. д.)	Сотрудник не привёл для каждого продукта его достоинства / преимуществ (функциональность, качество и т. д.)

- Сотрудник говорил понятно или при вопросе разъяснял

100%	0%
Сотрудник говорил понятно или при вопросе разъяснял специальные термины	Сотрудник использовал много специальных терминов и при вопросе не разъяснял их более подробно

## Демонстрация продукта

- Подведите Клиента к товару
- Предложите 2 варианта  
(один из которых выше качеством и дороже)
- Предложите собственные бренды (СМІ, LUX),  
обязательно подведите к ним и продемонстрируйте
- **Обратите внимание на собственные бренды компании OBI...**
- **Могу Вам предложить собственные бренды...**
- Назовите 2 аргумента в пользу каждого товара
- **Обратите внимание на ...**
- **Предлагаю Вам вот эти варианты... они похожи...  
разница в ...**
- **Рекомендую Вам... с помощью этого товара, Вы  
сможете сделать...**
- **Данный товар поможет Вам легко и просто справиться...**
- **Это удобно, потому что... А также этот товар -  
оптимальное соотношение цены и качества.**
- **Этот товар позволит Вам...**



## Работа с

### возражениями

- Сотрудник принимал во внимание возражения покупателя (например, при сравнении с более выгодными конкурирующими предложениями)?

100%	0%
Например, были представлены более выгодные аналоги	Приведённые возражения не были учтены соответствующим образом.

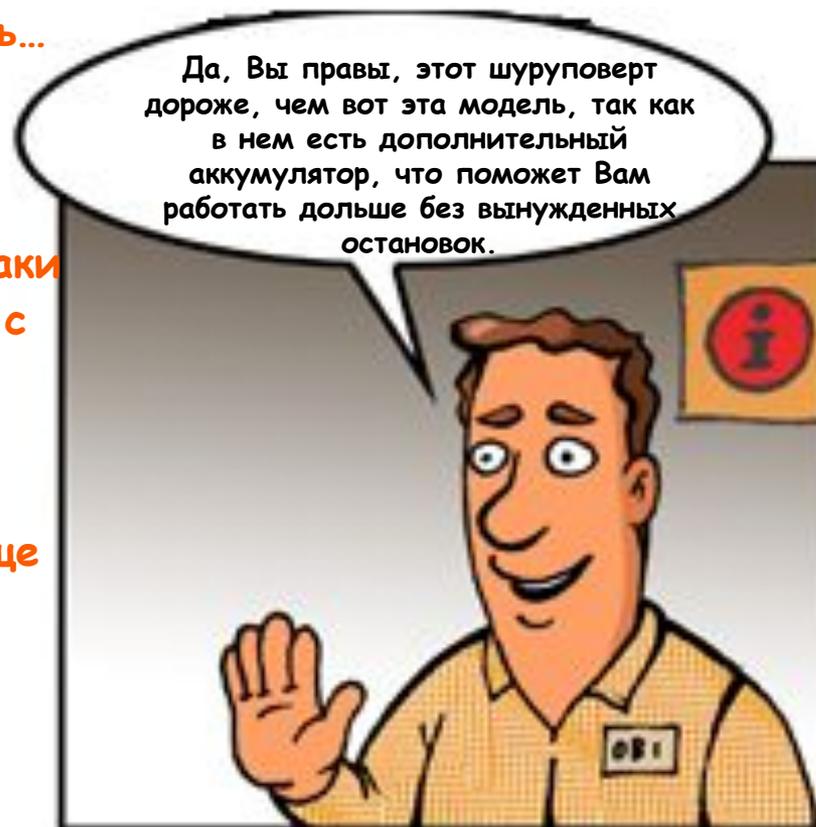
- Были ли возражения покупателя опровергнуты?

100%	50%	0%
Сотрудник всегда мог достойно и аргументировано ответить на возражения	Сотрудник иногда мог достойно и аргументировано ответить на возражения	Сотрудник не мог достойно и аргументировано ответить на возражения

## Работа с возражениями

Сотрудник выслушивает и принимает во внимание возражения клиента

- Да этот товар дороже, и все-таки в нем есть... (на него гарантия..., он произведен..., у него есть дополнительные функции и опции...).
- Да, этот товар произведен в Китае, и все-таки он сделан по заказу европейской компании, с соблюдением стандартов...
- Да, Вы правы, этот товар дороже за счет того, что в нем есть... Остались ли у Вас еще какие-либо сомнения?



## Совершенство

**Продажи** Сотрудник активно стремился совершить продажу?

100%	50%	0%
По субъективным впечатлениям от прослушивания аудиозаписи можно заключить, что сотрудник был активно заинтересован в продаже товара	По субъективным впечатлениям от прослушивания аудиозаписи можно заключить, что сотрудник был неуверен в продаже товара	По субъективным впечатлениям от прослушивания аудиозаписи можно заключить, что сотрудник не был активен в стремлении к совершению продажи

Сотрудник передал товар покупателю (в руки, в тележку, выписал на

100%	0%
Сотрудник положил товар в тележку, дал в руки, выписал на доставку	Сотрудник не положил товар в тележку, не дал в руки, не выписал на доставку

Сотрудник поддержал Ваше решение о покупке

100%	0%
Сотрудник поддержал решение о покупке	Сотрудник не поддержал решение о покупке

**ВАЖНО ЗНАТЬ!**

Похвалой выбора являются любые формулировки, одобряющие выбор покупателя, после того, как покупатель определился с товаром. Например: "Отличный выбор". Похвалой также считаются положительные характеристики товара, сказанные после того, как выбор сделан или непосредственно перед выбором клиента. Например: "Эти обои отлично подойдут под ваш проект". Все положительные характеристики товара, сказанные в процессе консультации, являются характеристиками продукта. Например: "Эта душевая кабина самая красивая".

## Совершенство продажи

- Сотрудник отдаёт товар в руки клиенту, кладёт в тележку или выписывает на доставку, поддерживая решение клиента о покупке
  - **Отличный выбор! Давайте я помогу положить (погрузить) Вам в тележку.**
  - **Вы будете рады новому приобретению! Давайте я Вам помогу...**



- **Задача сотрудников отработать вопрос и «похвалу» выбора клиента на этапе «Совершения продажи» соседу справа .**
- **Вопрос на совершения продажи и «похвала» выбора должен и быть один « Вы будете брать? Отличный выбор!» и должен повторяться между сотрудниками.**

## Дополнительная

**Продажа** Сотрудник предложил дополнительные продукты к

100%	50%	0%
Сотрудник озвучил наличие дополнительного товара, провел к нему или понятно объяснил, где он находится	Сотрудник озвучил наличие дополнительного товара, но не провел к нему или не объяснил, как пройти к нему	Сотрудник не предложил дополнительный товар
<b>ВАЖНО ЗНАТЬ!</b>		
<p>Дополнительный товар = сопутствующий товар (например: к краске кисточка) или второй продукт в корзину (например: к краскопульту краску). Фраза "Здесь всё в комплекте" не считается предложением дополнительного товара.</p>		

100%	50%	0%
Сотрудник озвучил в магазине наличие сервисной услуги и кратко объяснил ее условие: доставка бесплатная от 25 000; Закажи и забери - выберете дома, придете только забрать;	Сотрудник озвучил наличие в магазине сервисной услуги, но не объяснил ее условия	Сотрудник не предложил сервисную услугу
<b>ВАЖНО ЗНАТЬ!</b>		
<p>Перенаправление покупателя на «Сервисный центр» не считается объяснением условий сервиса. Сервисной услугой НЕ считаются гарантия на товар и предложение самостоятельной проверки. Выписка крупногабаритного товара на доставку по просьбе клиента не приравнивается к предложению сервиса – это совершение продажи.</p>		

## Дополнительная продажа

- Сотрудник предлагает сопутствующие товары, подходящие к основному артикулу и объясняет их необходимость

- А еще Вам пригодится...
- Для полноценного использования еще нужно ...
- Для более легкого использования еще понадобится ...

- Сотрудник предлагает подходящую сервисную услугу

- Так как Ваш товар стоит больше 25 тысяч рублей, Вы можете оформить бесплатную доставку.
- В установке Ваших дверей Вам поможет наш партнер по ремонтно-строительным работам
- В отделе Декор Вы можете заказать колеровку краски



- Сотрудники объединяются в две команды.
- Задание:
  - За 10 минут написать максимальное количество дополнительного товара(сопутка) и соответствующих сервисных услуг к ТОП артикулу( ТОП артикул на усмотрение тренера должен актуальный на данный сезон).

Один ТОП артикул на две команды.

Повторяющийся соп. товар и сервисная услуга вычеркивается из списка ожидающей презентации команды.

# Прощан

**ие** С Вами попрощались словами, как принято в данной местности (например: "До свидания!") и взглядом?

100%	50%	0%
Сотрудник попрощался словами, как принято в данной местности: до свидания, ждем Вас снова!, всего доброго, приходите к нам еще!	Сотрудник не попрощался, но пожел клиенту: удачи, приятного дня	Сотрудник не попрощался



## Прощание

Сотрудник прощается словами и взглядом

- До свидания!
- Всего хорошего!

**Обязательно!**

- Мы всегда Вам рады! Приходите к нам еще!
- Успешного Вам ремонта! Ждем Вас снова в магазине ОВИ!



- **Группа объединяется в две равные команды .**
- **Образуют два круга:**

**внутренний круг клиенты**

**внешний круг «Охотники за покупателем»**

- **Задача «Охотника» попрощаться с каждым клиентом и пригласить прийти в магазин снова, перемещаясь по часовой стрелке по команде ведущего.**
- **Далее клиенты и продавцы меняются местами и делают еще один круг по команде ведущего.**

## Внутренний чек-лист

Дата:	06.10.2015	Магазин:			
Имя клиента					
Имя сотрудника					
Название блока	Вопрос для проверки	100%	50%	0%	Вес
Вашин вид сотрудника	Одежд ли сотрудник в фирменную одежду "OBI"?				1
	Комментарий:				
	Были ли на сотруднике разборчивый бейдж сименем?				1
Активное приветствие	Сотрудник активно обратился к Вам?				2
	Комментарий:				
	С Вами поздоровались словами, как принято в данной местности?				4
Исходование потребности	Комментарий:				
	Покупателю был задан вопрос в начале диалога?				3
	Комментарий:				
	Сотрудник смог выяснить конкретную потребность / правильный продукт?				8
Демонстрация продукта	Комментарий:				
	Консультация с продавцом происходила около образцов или около продуктов?				4
	Комментарий:				
	Сотрудник показал подходящий продукт и дополнительно продукт более высокого качества?				4
	Комментарий:				
	Указал ли сотрудник на собственные бренды OBI (при наличии)?				2
	Комментарий:				
Работа с возражениями	Было ли возражение покупателя опровергнуто?				3
	Комментарий:				
	Были ли возражения покупателя опровергнуты?				3
	Комментарий:				
Совершение продаж	Сотрудник активно стремился совершить продажу?				8
	Комментарий:				
	Сотрудник передал товар покупателю (в руки, в тележку, выписал на доставку)?				2
	Комментарий:				
Дополнительные продажи	Сотрудник поддержал Ваше решение о покупке? Например: "Вы сделали хороший выбор!"?				4
	Комментарий:				
	Сотрудник предложил дополнительные продукты к основному запросу?				8
Прощание	Комментарий:				
	С Вами попрощались словами, как принято в данной местности (например: "До свидания!") и взглядом?				4
Комментарий:					

Имя клиента	Имя сотрудника	Активное приветствие	Исходование потребности	Демонстрация продукта	Работа с возражениями	Совершение продаж	Дополнительные продажи	Прощание
66%	100%	72%	72%	63%	75%	71%	50%	50%
Дата:		06.10.2015						
Магазин:								
Ф.И.О. ответственного:								
Ф.И.О. проверяющего:								
Название блока	Вопрос для проверки	Оцен	Вес	Итого	Процент			
Команда, сотрудник	Одежд ли сотрудник в фирменную одежду "OBI"?	1	1	1	100%			
	Комментарий:							
	Были ли на сотруднике разборчивый бейдж сименем?	1	1	1				
Активное приветствие	Комментарий:							
	С Вами поздоровались словами, как принято в данной местности?	0,5	2	1	72%			
	Комментарий:							
	С Вами поздоровались словами, как принято в данной местности?	1	4	4				
Покупателю был задан вопрос в начале диалога?	0,5	3	1,5					
Исходование потребности	Комментарий:							
	Сотрудник смог выяснить конкретную потребность / правильный продукт?	0,5	4	2	72%			
	Комментарий:							
	Сотрудник активно выслушал Вашу просьбу, не перебивая?	0,5	6	3				
Покупателю был задан вопрос в начале диалога?	1	2	2					
Демонстрация продукта	Комментарий:							
	Консультация с продавцом происходила около образцов или около продуктов?	0,5	4	2	63%			
	Комментарий:							
	Сотрудник показал подходящий продукт и дополнительно продукт более высокого качества?	0,5	4	2				
	Комментарий:							
	Указал ли сотрудник на собственные бренды OBI (при наличии)?	1	2	2				
	Комментарий:							
Было ли возражение покупателя опровергнуто?	0,5	3	1,5					
Работа с возражениями	Комментарий:							
	Сотрудник говорил понятно или при вопросе разъяснял специальные термины?	1	2	2	75%			
	Комментарий:							
	Сотрудник поддерживал Ваше решение о покупке? Например: "Вы сделали хороший выбор!"?	0,5	3	1,5				
Комментарий:								
Совершение продаж	Сотрудник активно стремился совершить продажу?	0,5	8	4	71%			
	Комментарий:							
	Сотрудник передал товар покупателю (в руки, в тележку, выписал на доставку)?	1	2	2				
	Комментарий:							
Дополнительные продажи	Сотрудник поддержал Ваше решение о покупке? Например: "Вы сделали хороший выбор!"?	1	4	4	50%			
	Комментарий:							
	Сотрудник предложил дополнительные продукты к основному запросу?	0,5	8	4				
Прощание	Комментарий:							
	С Вами попрощались словами, как принято в данной местности (например: "До свидания!") и взглядом?	0,5	4	2	50%			
Комментарий:								

- Команда объединяется в группы, по три человека.

**Покупатель**

**Продавец**

**Наблюдатель с чек-листом**

- **Задача:**

**Продавец обслуживает клиента по стандартам Тайного покупателя(в строгом соответствии с чек-листом)**

**Наблюдатель в это время проставляет оценки в чек-листе, а по окончании ролевой игры наблюдатель дает обратную связь продавцу.**

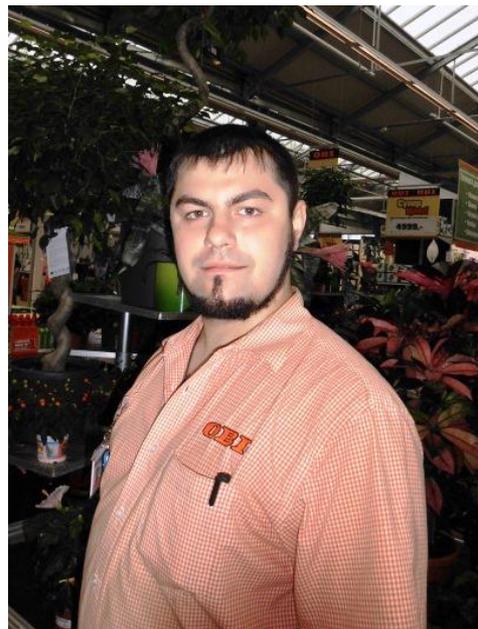
**Каждый из тройки сотрудников должен побыть в роли продавца, покупателя, наблюдателя.**

100%



Чистоклетов Николай  
Мастер-консультант  
магазин 013 Белая Дача  
сентябрь

100%



Сергей Кормош  
продавец 2 категории  
отдел «Сезонные товары»  
магазин 033 Рязань  
август

100%



Олег Полищук  
продавец 2 -й категории  
отдел «Стройматериалы»  
магазин 033 Рязань  
август