

# COLIN'S

## Принципы и стандарты компании



# Приветствовать каждого вошедшего клиента

На данном этапе мы доброжелательно приветствуем каждого вошедшего посетителя

Причем делаем это искренне и с улыбкой на лице 😊

**Что запрещено :** Игнорировать принцип , ходить с кислым лицом по торговому залу

По возможности использовать методы психологического подхода

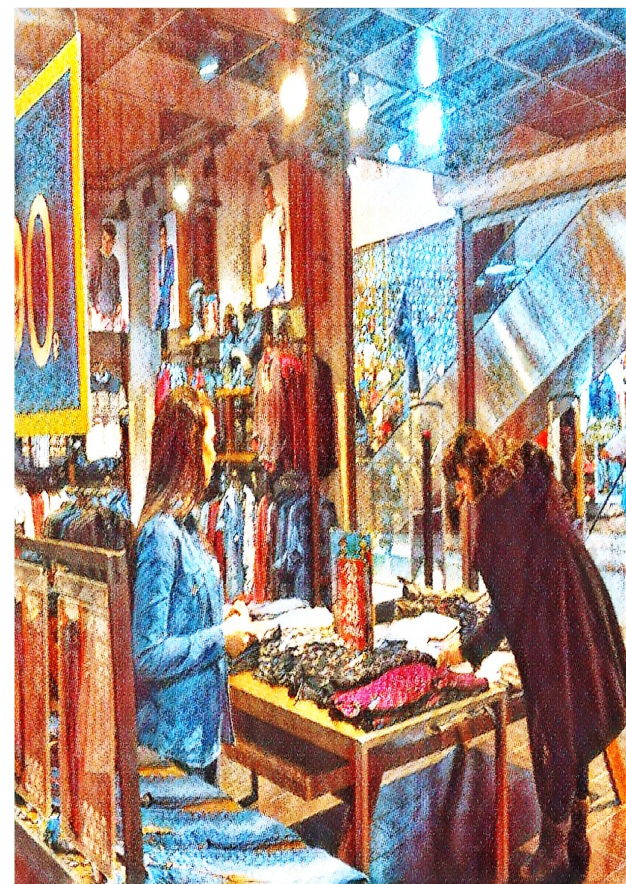


## 2. Информирование об акции

На данном этапе мы информируем клиента об акции которая проходит в магазинах!

Если нету акции ,то можно начать беседу с краткой презентации новой коллекции, рассказать о глобал карте ,и ее преимуществах

Фразы которые могут помочь установить контакт (Добрый день ,а вы слышали о нашей акции ?Вы знаете о нашей акции? Товары по акции расположены здесь. И т.д.



### 3. Убеждение клиента выбрать товар для примерки

Первым делом нужно выявить или выслушать потребности клиента (задать ему открытые или альтернативные вопросы )

**ПРИМЕР** открытых вопросов : Какой наряд выбираете ? Какого стиля одежду вы предпочитаете ? Для какого случая выбираете наряд ? Что хотели бы выбрать в нашем

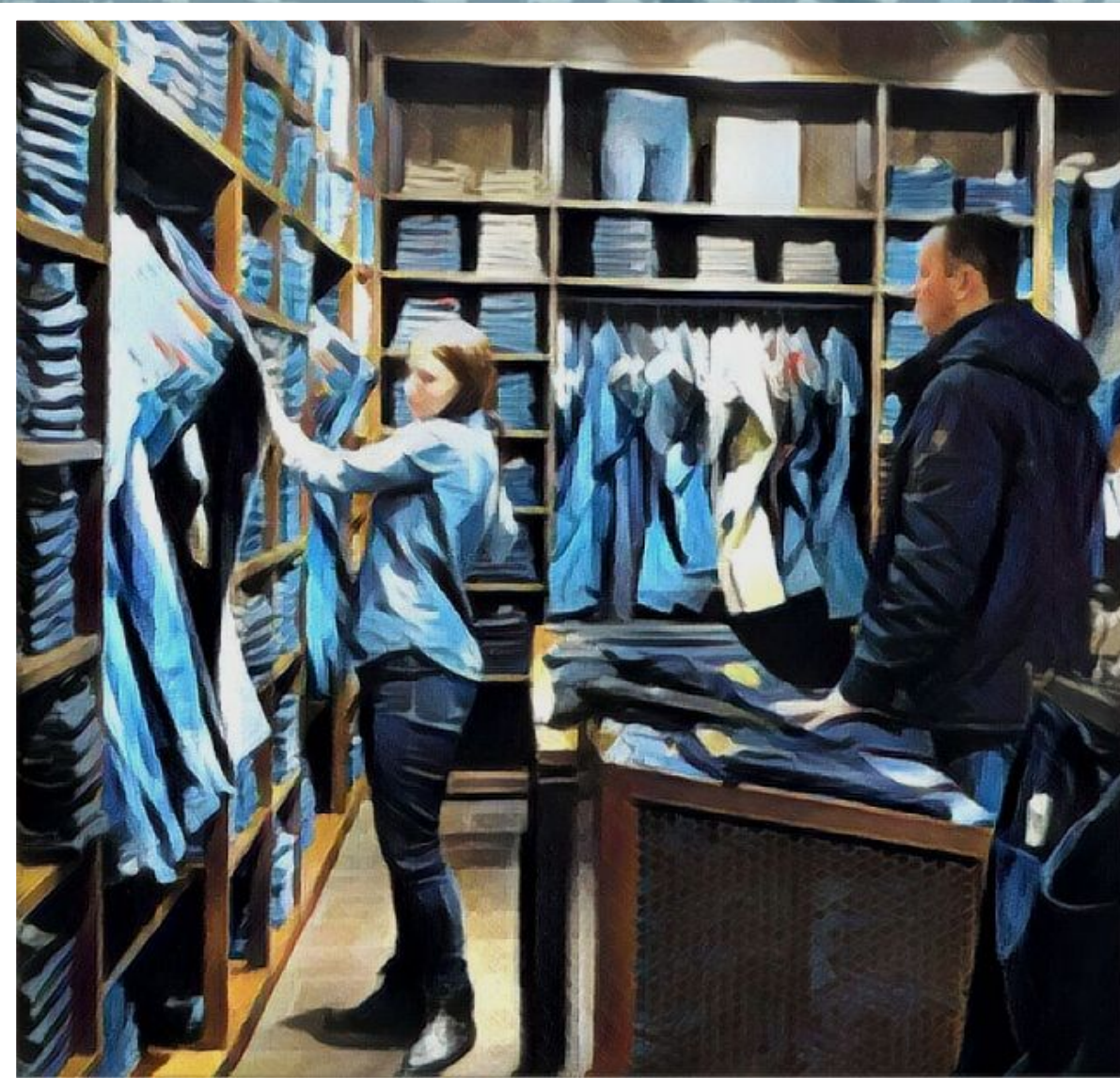
**ПРИМЕР** альтернативных : Что выбираете брюки или футболки ? С чего бы хотели начать ваш выбор с шорт или рубашек?

Презентовать товар Colin's учитывая потребности клиента.

Рассказать об особенностях товара (состав , тенденции модели , выгоде , вариантах комбинаций)

Демонстрировать не менее 5-7 комплектов для примерки

Провести клиента в примерочную тем самым вы демонстрируете заботу и уважение (Проходите , пожалуйста в примерочную , позвольте , я вам помогу)!



## 4. Управление примеркой

Находиться рядом с примерочной для оказания своевременной помощи

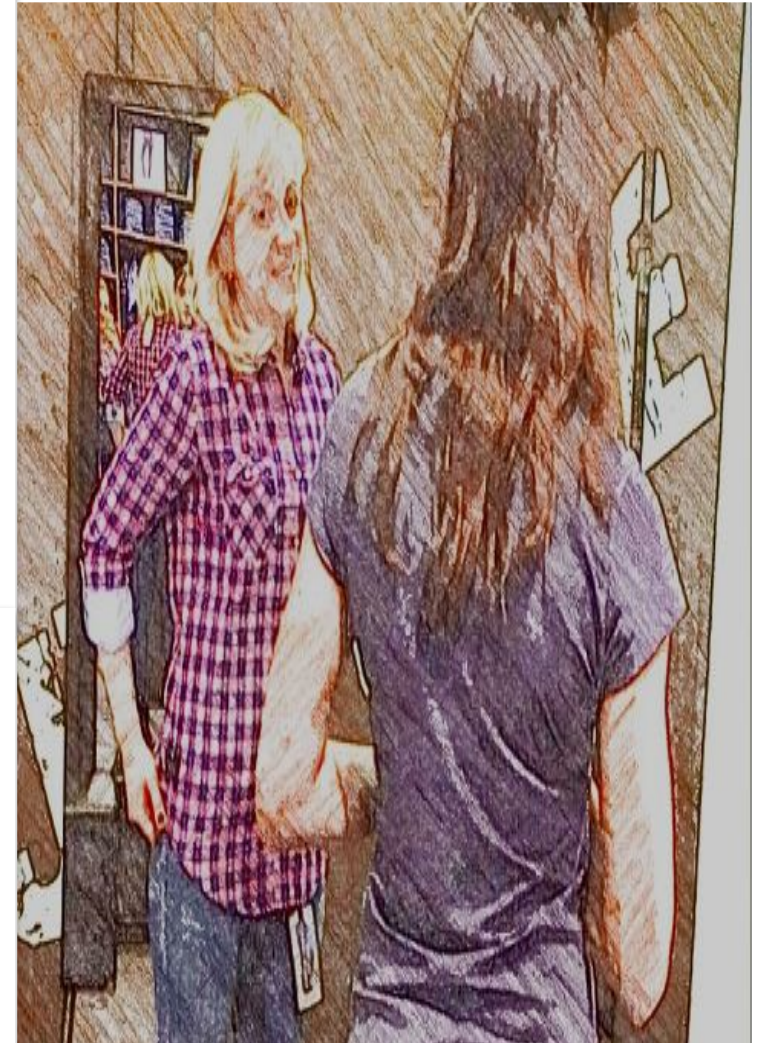
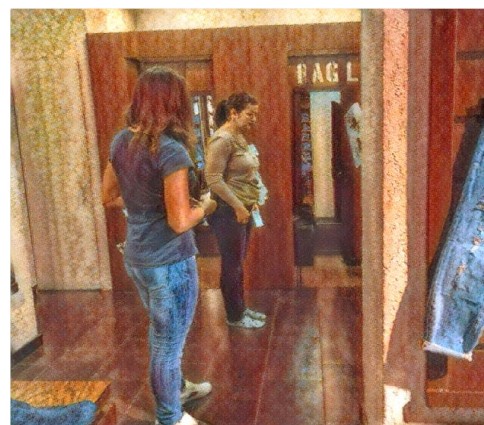
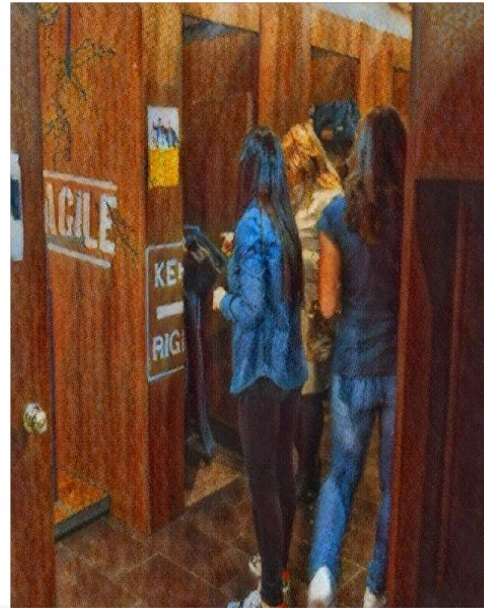
Интересоваться как клиент чувствует себя в предложенной вами одежде(как вам размеры , вам комфортно в них? )

Если вам нужно отлучиться к другому клиенту , обязательно предупредите его!

Предлагать примерить несколько альтернативных вариантов ,если клиенту не подходит ранее предлагаемая одежда

Предлагать не менее 5-7 вариантов комбинаций

Повлиять на решение покупки( Эта рубашка отлично смотрится на вас ,берите не сомневайтесь! Ну же побалуйте себя! Эта рубашка как раз по привлекательной цене – берите!!! .ит.д.)



# 5. Дополнительный и альтернативный товар

Работать над достижением показателей FBO не менее **2,5**

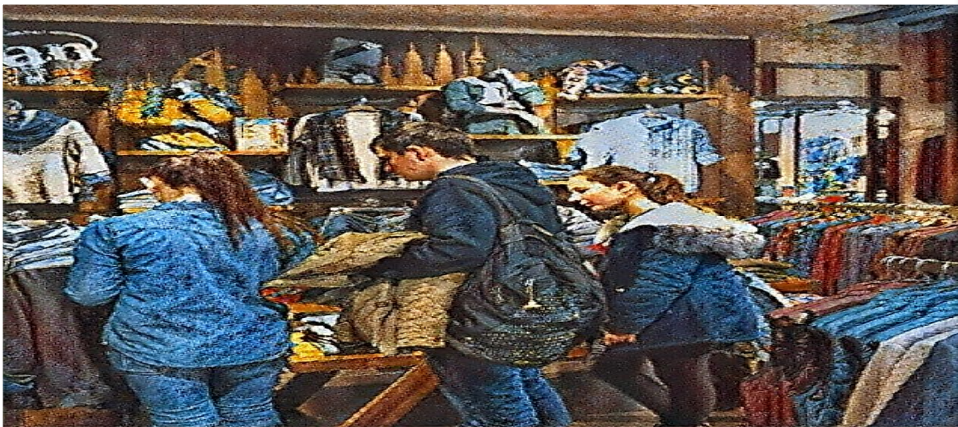
Предлагать не менее **5-7** комплектов для создания образа

У продавца не должно быть сомнений что у клиента нету денег купить еще дополнительный товар или альтернативный товар , всегда старайтесь убедить покупателя выбрать еще товар

**Исключить фразы ( может выберите что-то еще ? Слово может уже подразумевает собой сомнение и чаще всего мы слышим отказ !**

**Фразы которые могут помочь ( А давайте мы выберем с вами к рубашке стильные брюки или шорты, у нас как раз есть то что вам подойдет выгодным ценам!!!Пройдемте со мной я как раз знаю чем можно дополнить ваш образ )))**

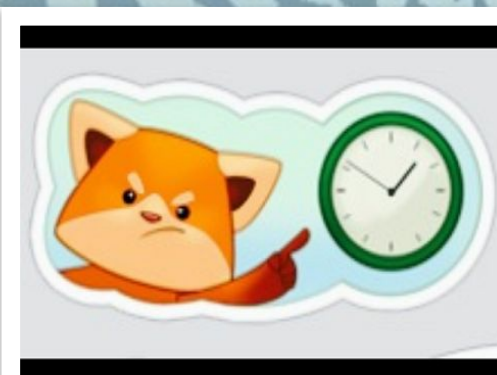
После того как клиент окончательно выбрал товар не было б лишним провести его на кассовую зону и поблагодарить за выбор Colin's



## 6. Запрещено складывать товар с 13:00 до 21:00

Стандарт компании – если клиенты в зале, “пусть товар горит”, мы работаем только с клиентами

С 13:00 внимание направлено только на работу с клиентами т.к это основное время когда идет поток людей.



# Управляющий и администратор всегда находятся в зале

Организация работы сотрудников для увеличения показателей продаж

Контроль поведения сотрудников в зале

Ориентация на увеличение продаж и предоставления высокого уровня сервиса

Стандарт компании – управляющий и администратор магазина всегда находится в зале ,управляет работой персонала ,выполнением показателей продаж ,принципов работы и сервиса .

Запрещено находиться в подсобном помещении или за кассой.



Презентация подготовлена  
кассиром магазина Colin's ТЦ  
"Южная галерея"

В презентации были использованы  
фотографии из материала Colin's  
Новороссийск