



Стандарти обслуговування

ДАЛІ >



Правила тренінгу



Говорить один



**Робимо
вчасно**



**За критикою
Йде
пропозиція**



**Ні
дзвінкам**



**Гарний
настрій**

ДАЛІ >



**Давайте
знайомитись**



ДАЛІ >



Історія та успіх нашої компанії розпочинається з її засновника і незмінного ідейного натхненника – Аббаса Алієвича Мамедова.

«Успішні компанії засновуються на відмінній продукції. Дотримуючись цього принципу, ми прагнемо полегшувати життя людей, забезпечуючи їх асортиментом смачних страв і зберігаючи в такий спосіб їх найцінніший ресурс – час».





Фатуллаев Гудрат
Ельханович-комерційний
директор



Від однієї людини до 18 відділів





Corporate culture

Бачення\Візія: стати провідним виробником і постачальником замороженої продукції на національному та міжнародному ринках.

Місія: Бути смачним, унікальним брендом. Коротке тлумачення місії: Зробити життя клієнтів кращим.

Девіз: Елікатні радощі життя!





Наші Елікатні цінності

Е лікатність
і лідерство
і нновації
к оманда
а мбіційність

! Елікатність – довіра. Усіма діями та послами, зв'язками та каналами комунікації закладаємо довіру до компанії, є відкритими для клієнта.



Елікатні визначення

Елікатна компанія – це компанія з набором компонентів, принципів, цілей та інтересів, які закладені в один стиль управління. Компанія слідує одним принципам.

Елікатна команда – сукупність професіоналів, об'єднаних єдиними цілями та інтересами, несуть відповідальність за результат діяльності всієї команди.





[ДАЛІ >](#)



Чому обирають «Еліку»?

«Клієнти обирають Еліку через високий рівень якості продукції, надійність Компанії та приємну цінову політику»

ДАЛІ >



Що таке «продажа»?

«Продажа – професійна реалізація товарів»

ДАЛІ >



Стандарти – це...

«Стандарти – це інструмент для збільшення рівня продажів та формування впізнаваності серед конкурентів»

ДАЛІ >



Культура обслуговування в мережі «ЕЛІКА»



спілкуємось
українською



переходимо
на мову клієнта



не вживаємо слова
snack, food, напівфабрикат



не обговорюємо
релігію



не обговорюємо
колір шкіри



не обговорюємо
АТО/ООС

ДАЛІ >



Стандарти ...



0. Підготовка до роботи
1. Встановлення контакта з покупцем
2. Прийом замовлення
3. Збір замовлення
4. Додатковий продаж (підказка)
5. Прийом оплати
6. Прощання, та запрошення прийти знову



ПРЕЗЕНТАЦІЯ
ТОВАРУ



УКЛАДЕННЯ УГОДИ (
ПРОДАЖ)

ДАЛІ >



Підготовка до роботи



Зовнішній вигляд: уніформа, бейдж, руки, волосся, прикраси, взуття, макіяж, парфуми;

План продаж, акційні пропозиції;

Знання продукції;

Приготування торгової точки до роботи;



ДАЛІ >



Встановлення контакту з

Зоровий контакт. Насамперед продавець і покупець зустрічаються поглядами. ...

ПОКУПЦЕМ

Привітання. Далі слід з щирою посмішкою на обличчі привітати клієнта:

"Доброго дня!" або "Вітаю вас" (універсальні фрази),

або в залежності від часу дня:

"Доброго ранку!" (з 8-00 до 11-00),

"Доброго дня" (з 11-00 до 17-00),

"Доброго вечора" (з 17-00 до 21-00)

Створює гостинну атмосферу

Культурно обслуговує; Культурно спілкується; Обслуговує державною мовою

Комплімент.



ДАЛІ >





Невербальні прийоми

Керування невербальними прийомами допоможе:

1. Справити враження на клієнта
2. Краще розуміти клієнта та його невербальні повідомлення
3. Керувати перебігом консультації

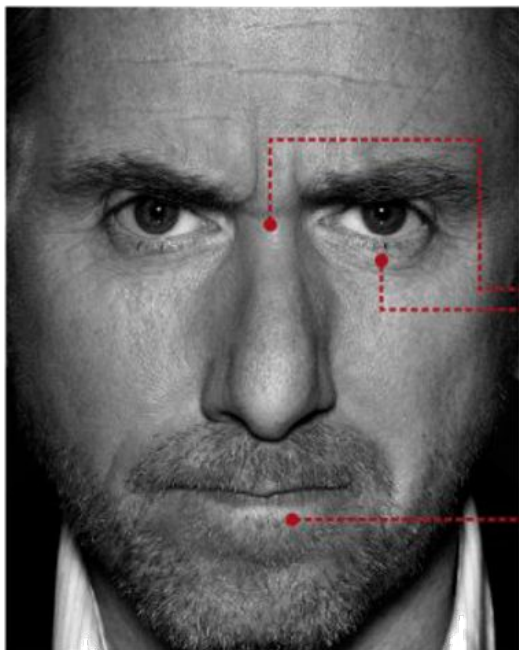


Невербальні канали:

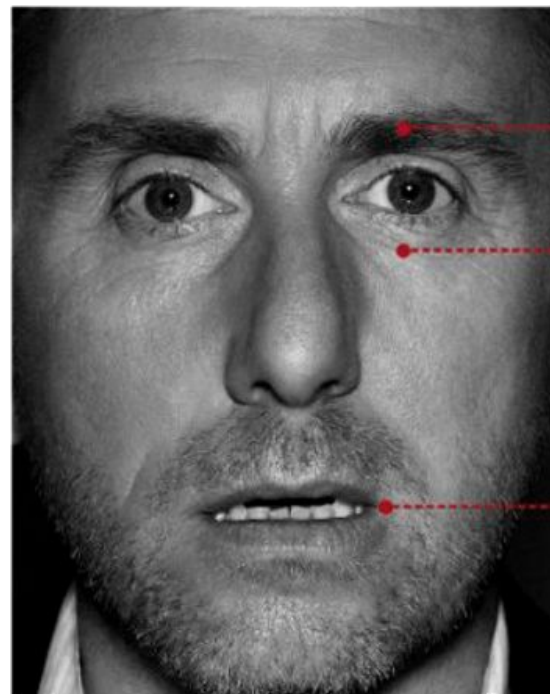
- поза
- жести
- міміка
- погляд

ДАЛІ >

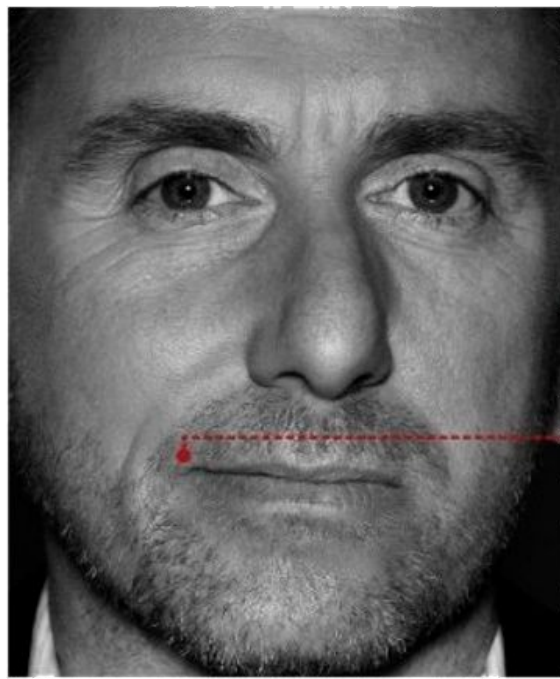
ЗРОЗУМІЙ ЕМОЦІЮ



- ① Брови опущены и сведены вместе
- ② Блеск в глазах
- ③ Рот закрыт, губы сужены



- ① Брови приподняты
- ② Глаза широко раскрыты
- ③ Рот приоткрыт

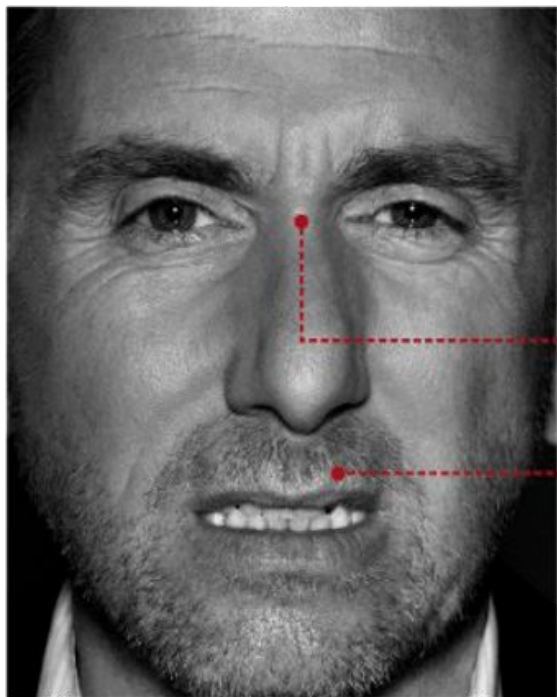


- ① Приподнятый уголок рта с одной стороны

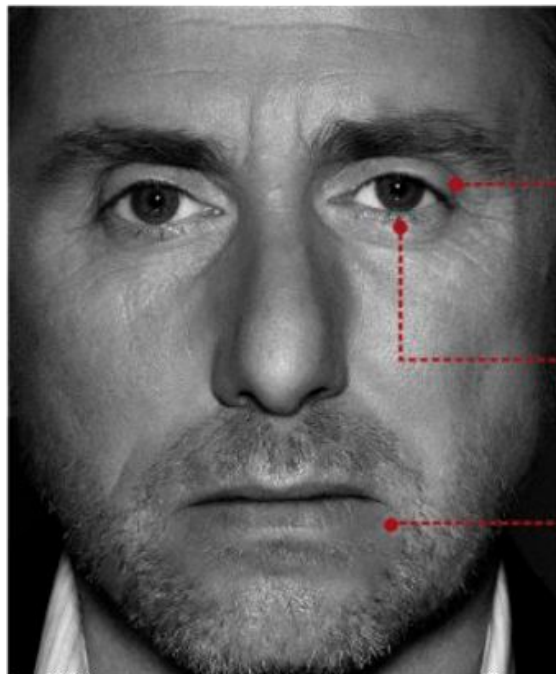




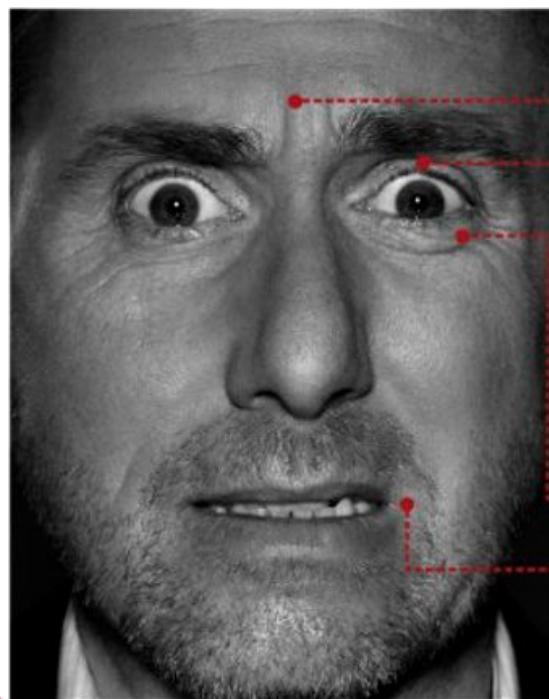
ЗРОЗУМІЙ ЕМОЦІЮ



- ① Сморщенное выражение лица
- ② Верхняя губа приподнята



- ① Верхние веки слегка опущены
- ② Рассеянный взгляд
- ③ Уголки рта слегка опущены

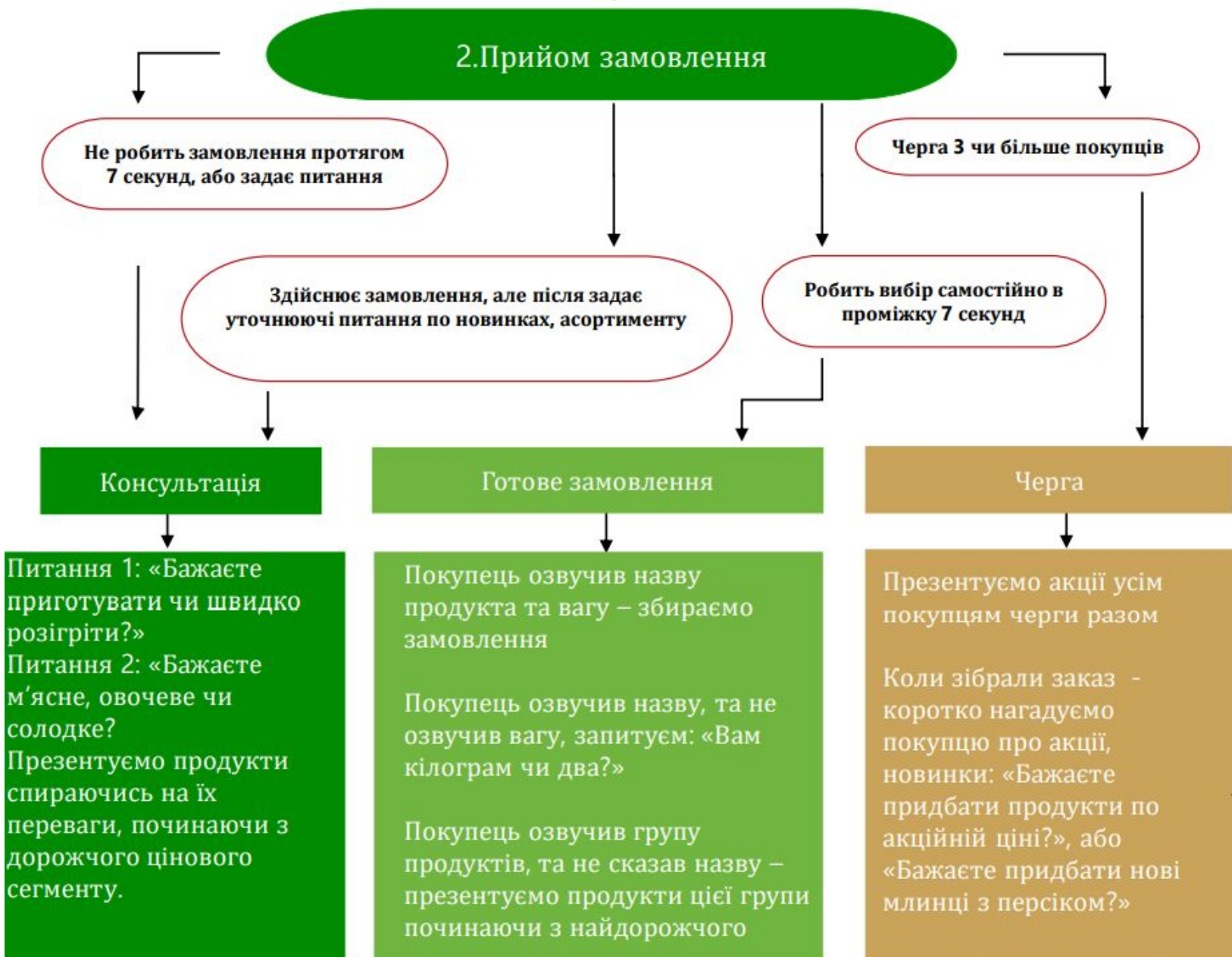


- ① Брови приподняты и вытянуты
- ② Верхние веки приподняты
- ③ Нижние веки напряжены
- ④ Губы немного вытянуты





Приєм



ДАЛІ >



Алгоритм «Готове замовлення»

покупець сам робить замовлення на протязі 7 секунд після привітання



КОТЛЕТИ/НАГЕТСИ



ПЕЛЬМЕНІ



ВАРЕНИКИ



ХІНКАЛІ



БЕНДЕРИКИ



ЧЕБУРЕКИ



МЛИНЦІ/СИРНИКИ



ГОЛУБЦІ / ПЕРЦІ



СМАКОЛИКИ

Продавець уважно вислуховує замовлення покупця. Якщо покупець сам озвучує назву продукту і вагу - продавець

Якщо покупець озвучує групу продукту, але не називає конкретний продукт (наприклад: "дайте пару кілограмів добрих пельменів"), продавець пропонує продукцію з цієї групи,

Якщо покупець замовляє конкретний продукт але не озвучує необхідну вагу - продавець пропонує: "вам кілограм

чи два

ГОТОВЕ



- ПОКУПЕЦЬ ЗНАЄ ЗА ЧИМ ВІН ПРИЙШОВ ДО МАГАЗИНУ.
- ОБОВ'ЯЗКОВО ЗАПИТУВАТИ «ВАМ КІЛОГРАМ ЧИ ДВА».
- ОБОВ'ЯЗКОВИМ Є ЗБІЛЬШЕННЯ ВАГИ ТА ЗАПИТУВАТИ : «ТРИШКИ БІЛЬШЕ».
- ОСОБЛИВІСТЮ В ГОТОВОМУ ЗАМОВЛЕННІ Є ОБОВ'ЯЗКОВА ПРОДАЖ З РУКИ. (ПОКАЗАТИ ПРОДУКТ).
- ЗБІЛЬШУВАТИ ЧЕК НЕОБХІДНО ЗА ДОПОМОГОЮ ОЗВУЧЕННЯ АКЦІЙ ТА СПЕЦІАЛЬНИХ ПРОПОЗИЦІЙ.
- ОБОВ'ЯЗКОВИМ Є ОЗВУЧУВАННЯ ТЕХНІЧНОГО РЕЦЕПТУ ПІД ЧАС ЗБИРАННЯ ЗАМОВЛЕННЯ.
- ОБОВ'ЯЗКОВИМ Є ПИТАННЯ : « ВАМ ПАКЕТ ПОТРІБЕН?»
- ОБОВ'ЯЗКОВИМ Є ЗАПИТУВАТИ ПРО СПОСІБ ОПЛАТИ.
- ОБОВ'ЯЗКОВИМ Є ВИДАТИ ПОКУПЦЕВІ ЧЕК.
- ОБОВ'ЯЗКОВИМ Є :» ДО ЗУСТРІЧІ! ПРИХОДЬТЕ ЩЕ»
- ГОТОВЕ ЗАМОВЛЕННЯ ПЕРЕТІКАЄ У КОНСУЛЬТАЦІЮ, ЯКЩО ПОКУПЕЦЬ ПОЧИНАЄ СТАВИТИ ДОДАТКОВІ ЗАПИТАННЯ ПРО ПРОДУКЦІЮ.(КОНСУЛЬТУЄМО, ПОЧИНАЮЧИ З НАЙДОРОЖЧОГО

ПРИЙОМ ЗАМОВЛЕННЯ



КОНСУЛЬТАЦІЯ

- **ПОКУПЕЦЬ НЕ РОБИТЬ ЗАМОВЛЕННЯ ПРОТЯГОМ 7 СЕКУНДН.**
- **ОБОВ'ЯЗКОВИМ Є ПИТАННЯ :» ВАМ ПРИГОТУВАТИ ЧИ РОЗІГРИТИ».**
- **Обов'язковим є питання : «вам овочеве , солодке чи м'ясне»**
- **Обов'язковим є екскурсія по вітрині рукою.**
- **Обов'язкова є пропозиція від найдорожчого до найдешевшого.**
- **Після вибору обов'язковим, при зборі замовлення, є озвучування технічного рецепту.**
- **Обов'язковим є збільшення чеку за допомогою акційних пропозицій та спеціальних пропозицій.**
- **Обов'язковим є збільшення ваги : « трішки більше».**
- **Обов'язково пропонуємо пакет.**

ЧЕРГА



- **ЯКЩО В МЕГАЗИНІ БІЛЬШЕ 2 ЧОЛОВІК, ТО ЦЕ Є ЧЕРГА!** Озвучуємо всі спеціальні та акційні пропозиції всій черзі, піднімаючи, голову, звертаючись до всіх.
- **Наступного клієнта консультиємо згідно прийомів замовлень-консультації чи алгоритму готового замовлення.**





Прощання та запрошення прийти знову

До побачення!
Приходьте ще!!!!!!

ДАЛІ >



МОТИВАЦІЯ

Зарплата складається з 3 частин:

Ставка за зміну

Бонус за продажі в залежності від категорії магазину:

До 5000 торгової виручки-1%

5000-6500-2%

Більше 6500-3%

Премія за Стандарти обслуговування (СО)

51-75%-100 грн

76-100%-150 грн





Доброго ранку
Елікатного ранку
Доброго дня
Елікатного дня
Доброго вечора
Елікатного вечора

Вам 1 кг ? Чи 2 кг

ОДНОЧАСНО

Елікатні рецепти

**Трохи більше...
Хай буде?**



**Озвучуємо
суму замовлення
та решту**

**Дякуємо, Ваші 00.00 грн
Ваша решта 00.00 грн**



**Бажаємо Вам Елікатного настрою!
Вдячні за покупку,
Приходьте ще**

Що це? Чи користуєтесь Ви?

