



правила СПО

ПРАВИЛА СЕРВИСА ПРЕВОСХОДЯЩЕГО ОЖИДАНИЯ (СПО)

☐ **1. ПРАВИЛО СВГ**

состояние ВНУТРЕННЕЙ и ВНЕШНЕЙ готовности

☐ **2. ПРАВИЛО ИМЕНИ**

Имя человека - первый комплимент=)

☐ **3. ПРАВИЛО ПРИСОЕДИНЕНИЯ**

Как хорошо, что вы пришли! Вы пришли в удачное время... Мы с вами...

☐ **4. ПРАВИЛО СОГЛАСИЯ**

ДА И ПРИ ЭТОМ...

☐ **5. ПРАВИЛО УТОЧНЕНИЯ**

ДА И УВ (УТОЧНЯЮЩИЕ ВОПРОСЫ)

☐ **6. ПРАВИЛО АКТИВНОГО ДИАЛОГА**

Дать клиенту "пространство " в разговоре, не перебивать, а направлять разговор в нужное русло

☐ **7. ПРАВИЛО СБОРА ЦЕЛЕВОЙ ИНФОРМАЦИИ**

держи цель, выясняй, фиксируй важную для работы с клиентом информацию (номер для смс-рассылки, дата рождения , номер родственников и др. полезные данные

☐ **8. ПРАВИЛО «ВЫ» – подхода**

Говорим, переводя фокус внимания на клиента, о клиенте, а не о себе. Говорим о выгодах клиента, о пользе от сотрудничества с Аудионикой

☐ **9. ПРАВИЛО "МЫ МОЖЕМ"**

Говори о том, что ты можешь сделать, а не о том, чего не можешь! Клиенту не важно, что там у нас «не так» или «не получается», в первую очередь он ждет варианты решения своего вопроса

☐ **10. ПРАВИЛО "НЕТ-ЗАПРЕТ"**

Забудьте слово «НЕТ» => Ищите варианты решения для клиента

☐ **11. ПРАВИЛО РАБОТЫ СО СМЫСЛОМ**

МЫ ЛЮБИМ ТО, ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ И ВИДИМ СМЫСЛ В СВОЕЙ РАБОТЕ

выполнение ПРАВИЛ СПО обязательно для каждого сотрудника Аудионики

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?