

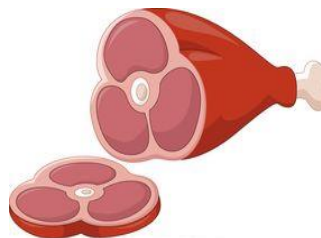
STANDARD SKUTECZNEJ OBSŁUGI KLIENTA PRACOWNIKÓW SKLEPU NA DZIAŁACH TRADYCYJNYCH (MIĘSO-WĘDLINY, PIECZYWO, CIASTO)

PAMIĘTAJ! Klient jest najważniejszą osobą w sklepie. To dla niego otwieramy sklep i to on musi wyjść ze sklepu usatysfakcjonowany. Pamiętaj, że pierwszą i najważniejszą czynnością w sklepie jest to, by to on czuł się zauważony i dowartościowany. Obsługa Klienta jest czynnością nadrzędną i ważniejszą od pozostałych prac w sklepie.

Podczas przebywania na terenie sklepu i obsługiwanie Klientów miej na sobie firmową odzież, aby być rozpoznawalny jako profesjonalny Sprzedawca i pracownik sklepu. Dzięki temu Klient będzie wiedział, do kogo zwrócić się z pytaniem lub prośbą o pomoc w zakupach i nie będzie miał wrażenia, że jest pozostawiony samemu sobie oraz że w sklepie nie ma obsługi.

1. Dbaj o zasady higieny. Miej na sobie:

- rękawiczki jednorazowe,
- zapaskę.



2. Podczas przywitania Klienta:

- Powitaj go słowami: **„Dzień dobry”, „Dobry wieczór”, „Zapraszam”**.
- nawiąż kontakt wzrokowy,
- uśmiechnij się przyjaźnie.

3. Pamiętaj, aby dokładnie wysłuchać zamówienia Klienta.



4. Jako sprzedawca musisz:

- znać asortyment znajdujący się w ladzie,
- posiadać wiedzę na temat produktów (smak, skład produktu, producent),
- zachęć Klienta do zakupu poprzez pokazanie towaru np. szynki, mięsa, pieczywa oraz ciasta

5. Zachwalaj towary słowami: **„Szynka jest przepyszna – sama jadłam”, „Klienci chwalą tego producenta”, „Bardzo dobrze sprzedaje się ten chleb”, „Do produkcji tej kiełbasy wykorzystano 120 g mięsa”**.

6. Gdy brakuje towaru, o który pyta Klient zaproponuj mu inny produkt.

7. Podczas obsługi komunikuj się z Klientem.

W przypadku stoiska mięsnego pytaj go o grubość plasterków, wielkość kawałków mięsa, czy chce towar w plasterku czy w kawałku.

W przypadku stoiska piekarniczego zapytaj, czy pokroić chleb i jak go zapakować.

W przypadku stoiska cukierniczego zapytaj jak duży kawałek ukroić i jak go zapakować.

Oprócz tego – jeśli istnieje taka możliwość – nawiązuj relację z Klientem.

8. Staraj się, aby waga towaru pokrywała się z zamówieniem Klienta. W sytuacji, kiedy zważysz więcej zapytaj o zgodę Klienta.

9. Proponuj Klientowi skorzystanie z dodatkowych zakupów:

- Produktów wysoko marżowanych, nowości lub takiego, na sprzedaży którego Tobie zależy: **„Dziś polecam”, „Proponuje zakup świeżych...”**
- Produktów, które są aktualnie w promocji: **„Dziś w promocji polecam...”, „Mamy nową promocję, w bardzo korzystnej cenie dziś są...”**

10. Podawaj i pakuj towar w należyty sposób, tak aby podczas transportu do domu produkty nie wysypały się Klientowi.

11. Zadawaj pytania otwarte: **„Co jeszcze mogę podać?”**

12. Zaprosz Klienta na zakupy następnego dnia, aby skorzystał z promocji, nowego produktu lub degustacji: **„Zapraszam jutro, w promocji będzie schab z kością”, „Od jutra w promocji Rolada firmy ...”**

13. Zawsze używaj zwrotów grzecznościowych **„Proszę”, „Dziękuję”**.

14. Jeśli Klient Cię o coś poprosi zawsze bądź otwarty i zaangażowany (np. zapakuj podwójnie produkty, pokrój produkty według prośby klienta, zamów dla Klienta towar na konkretny dzień)

15. Gdy żegnasz Klienta:

- Nawiąż z nim kontakt wzrokowy,
- Uśmiechnij się przyjaźnie,
- Pożegnaj Klienta słowami: **„Dziękujemy za zakupy u Nas”, „Dziękujemy”** i w zależności od sytuacji, pory dnia i stopnia znajomości z Klientem: **„Do widzenia”, „Do zobaczenia”, „Dobranoc”, „Zapraszamy ponownie”, „Zapraszamy”, „Miłego dnia”, „Miłego popołudnia”, „Miłego wieczoru”**.

16. Zachowuj się czynnie podczas nieobecności Klientów (np. porządkuj towar w ladzie).

17. Jeżeli istnieje taka możliwość witaj przechodzących Klientów mimo, iż nie kupują oni na dziale tradycyjnym.

STANDARD SKUTECZNEJ OBSŁUGI KLIENTA PRACOWNIKÓW SKLEPU NA STANOWISKU KASOWYM

PAMIĘTAJ! Klient jest najważniejszą osobą w sklepie. To dla niego otwieramy sklep i to on musi wyjść ze sklepu usatysfakcjonowany. Pamiętaj, że pierwszą i najważniejszą czynnością w sklepie jest to, by to on czuł się zauważony i dowartościowany. Obsłużenie Klienta jest czynnością nadrzędną i ważniejszą od pozostałych prac w sklepie.

Podczas przebywania na terenie sklepu i obsługiwanie Klientów miej na sobie firmową odzież, aby być rozpoznawalny jako profesjonalny Sprzedawca i pracownik sklepu. Dzięki temu Klient będzie wiedział, do kogo zwrócić się z pytaniem lub prośbą o pomoc w zakupach i nie będzie miał wrażenia, że jest pozostawiony samemu sobie oraz że w sklepie nie ma obsługi.

1. Jeśli istnieje taka możliwość – witaj Klientów wchodzących do sklepu.
2. Jeśli istnieje taka potrzeba – zaproś Klienta do kasy.
3. Podczas przywitania Klienta:
 - Powitaj go słowami np.: „**Dzień dobry**”, „**Dobry wieczór**”, „**Zapraszam**”.
 - nawiąż kontakt wzrokowy,
 - uśmiechnij się przyjaźnie.
4. Przed rozpoczęciem kasowania towarów zaproponuj Klientowi reklamówkę.
5. Jeśli Klient sam poprosił o reklamówkę dopytaj, czy chce cieńszą czy grubszą.
6. Jeśli masz możliwość – zapakuj Klientowi pierwszy produkt.
7. Zawsze stosuj zwroty grzecznościowe „**Proszę**”, „**Przepraszam**”, „**Dziękuję**”, „**Czy może Pan/Pani**”.
8. Zawsze podawaj Klientowi na głos kwotę do zapłaty: „**Poproszę 25 złotych i 50 groszy**” lub „**Poproszę 25,50**”



9. Zapytaj się, czy Klient będzie płacił gotówką czy kartą płatniczą: **„Płaci Pan/Pani gotówką czy kartą?”**
- a) W przypadku płatności gotówką:
- Odbierz pieniądze od Klienta.
 - Podaj wyraźnie kwotę reszty, jaką otrzymuje Klient: **„4 złote i 50 groszy reszty”** lub **„4,50 reszty”**.
 - Wydaj paragon Klientowi: oderwij paragon z drukarki, podaj go Klientowi (jeżeli Klient nie odbiera paragonu, połóż go przed nim na ladzie boksu lub włóż do torby z zakupami).
- b) W przypadku płatności kartą:
- Zapytaj Klienta czy płaci zbliżeniowo czy na PIN: **„Płaci Pan zbliżeniowo czy na PIN?”**
 - Jeżeli Klient płaci kartą w sposób zbliżeniowy, poproś Klienta o zbliżenie karty do terminala: **„Proszę o zbliżenie karty”**
 - Jeżeli Klient płaci kartą w sposób tradycyjny, poproś o kartę oraz o wprowadzenie kodu PIN do terminala: **„Proszę o wprowadzenie kodu PIN”**
 - Po zakończeniu transakcji wydaj paragon Klientowi: oderwij paragon z drukarki i potwierdzenie płatności kartą, podaj go Klientowi (jeżeli Klient nie odbiera paragonu, połóż go przed nim na ladzie boksu lub włóż do torby z zakupami).
10. Gdy żegnasz Klienta:
- Nawiąż z nim kontakt wzrokowy,
 - Uśmiechnij się przyjaźnie,
 - Pożegnaj Klienta słowami: **„Dziękujemy za zakupy u Nas”, „Dziękujemy”** i w zależności od sytuacji, pory dnia i stopnia znajomości z Klientem: **„Do widzenia”, „Do zobaczenia”, „Dobranoc”, „Zapraszamy ponownie”, „Zapraszamy”, „Miłego dnia”, „Miłego popołudnia”, „Miłego wieczoru”**.
11. Pamiętaj: Nie wolno Ci odejść od kasy po zakończeniu obsługi, jeśli Klient znajduje się przy kasie i jeszcze pakuje swoje zakupy.
12. Jeśli Klient o coś pyta musisz umieć sprawnie mu doradzić.
13. Bądź chętny do pomocy (sam spakuj produkty, poszukaj papierosy na innej kasie).
14. Gdy w kolejce ustawi się więcej niż 3 Klientów wezwij dodatkowego kasjera.

STANDARD SKUTECZNEJ OBSŁUGI KLIENTA PRACOWNIKÓW SKLEPU NA SALI SPRZEDAŻY

PAMIĘTAJ! Klient jest najważniejszą osobą w sklepie. To dla niego otwieramy sklep i to on musi wyjść ze sklepu usatysfakcjonowany. Pamiętaj, że pierwszą i najważniejszą czynnością w sklepie jest to, by to on czuł się zauważony i dowartościowany. Obsłużenie Klienta jest czynnością nadrzędną i ważniejszą od pozostałych prac w sklepie.

Podczas przebywania na terenie sklepu i obsługiwanie Klientów miej na sobie firmową odzież, aby być rozpoznawalny jako profesjonalny Sprzedawca i pracownik sklepu. Dzięki temu Klient będzie wiedział, do kogo zwrócić się z pytaniem lub prośbą o pomoc w zakupach i nie będzie miał wrażenia, że jest pozostawiony samemu sobie oraz że w sklepie nie ma obsługi.

Obserwuj zachowanie Klienta. Jeśli zauważysz, że możesz być pomocny:

1. Nawiąż kontakt wzrokowy z Klientem. Obsługa Klienta i jego zadowolenie jest zawsze najważniejsze.
2. Uśmiechnij się do niego – możesz skinąć głową.
3. Przywitaj się słowami: **„Dzień dobry, czy mogę w czymś pomóc?”**, **„Dobry wieczór, czy mogę coś doradzić?”**
4. Jeśli Klient potwierdzi – doradź, pomóż, rozwiąż problem Klienta.
5. Jeśli Klient zaprzeczy powiedz: **„Oczywiście, w razie potrzeby jestem do dyspozycji”** lub po prostu skinij uprzejmie głową i odejdz.
6. Po udzieleniu pomocy Klientowi zapytaj: **„Czy jeszcze mogę w czymś Panu pomóc?”**
7. Jeśli tak – pomóż Klientowi. Jeśli nie – pożegnaj Klienta słowami **„Do widzenia, życzę miłego dnia”** lub **„Dziękuję, życzę miłego dnia”**.

