Примеряя профессию: один день в роли консультанта «МегаФон»

Накануне мне предложили примерить на себя совершенно неожиданную роль – полдня я проработала сотрудником компании “Мегафон”. Сначала меня одолевали сомнения, казалось, что мне не хватит навыков, но все-таки я решила рискнуть и согласилась.

Прибыв днем в один из 23 салонов компании, меня и мою напарницу по эксперименту познакомили с коллективом и провели небольшой инструктаж. Я поняла, что главное в работе – это вежливость и улыбка, которые помогают наладить контакт с клиентом, ну и, конечно, знание ассортимента салона и тарифов, которые предлагает компания. После этого началось самое главное: мы приступили непосредственно к работе. Опыт с первым клиентом получился не совсем удачный – моя застенчивость на мгновение победила, но на помощь пришли другие работники салона, и дальше дело пошло гораздо проще. Я уже знала, как именно отвечать на вопросы клиентов, выявлять их потребности и в зависимости от этого помогать решить интересующие вопросы и сделать правильный выбор. Кстати, оказывается, большой популярностью пользуются «золотые» номера, для подключения которых в сентябре действовала акция: пользователям необходимо было лишь внести нужную сумму на счёт своего мобильного телефона.

За три часа, которые я проработала консультантом, в салоне побывали достаточно много клиентов: молодежь, желающая приобрести новинки, пожилые люди, для которых главное, чтобы “телефон звонил”. Особенно мне запомнился мужчина, который, выбирая мобильный телефон в подарок жене, все время шутил и в итоге остался доволен не только покупкой, но и общением с сотрудниками.

В конце своего первого и последнего рабочего дня в салоне “Мегафон” я поняла, что должность продавца-консультанта не такая легкая, как может показаться на первый взгляд. Этот человек должен не только быть в курсе дел компании, но и уметь и любить общаться с людьми, понимать их потребности. Я рада, что получила такой интересный опыт и, признаться честно, возможно, согласилась бы на подобный эксперимент еще раз.

Ксения Манцурова