

## Принципы менеджмента в

# INDITEX

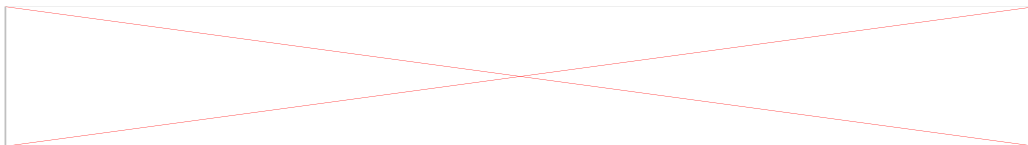


1. Открытая коммуникация
2. Высокий уровень требований
3. Продвижение внутри компании
4. Честное и уважительное отношение
5. Быстрое принятие решений

## Основные принципы менеджмента в Магазине

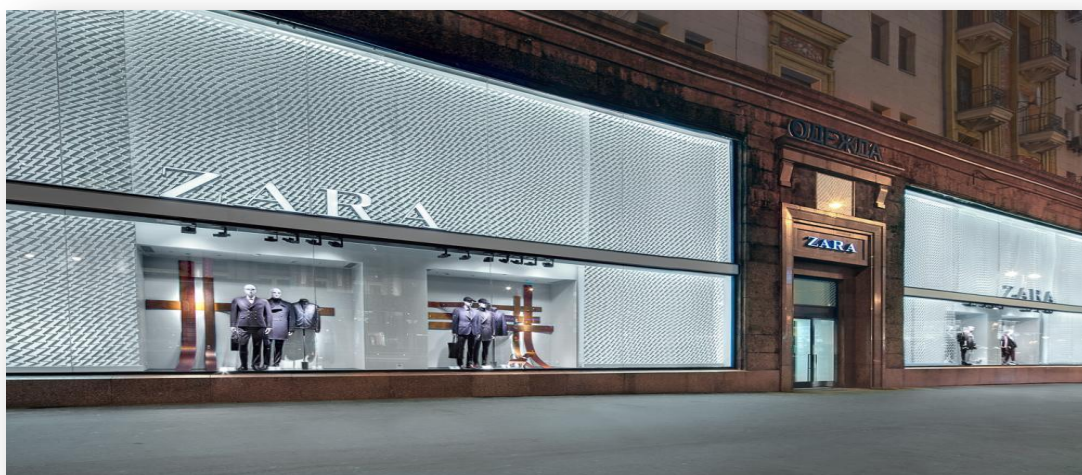


1. Быть примером
2. Формировать команду
3. Знать персонал
4. Предотвращать конфликты
5. Аттестовывать
6. Следовать корпоративной культуре и ценностям



**Добро пожаловать в Zara! Вы являетесь частью команды первого брэнда группы INDITEX, который живёт в мире моды и последних тенденций в «прямом эфире». Первый магазин ZARA открылся в 1975 году в Ла Корунье (Испания), его появление дало старт понятию «мода для всех». С тех пор ZARA не прекращает расти и расширяться: в 1988 году открылся первый магазин в городе Порто (Португалия), а уже в 1989 году состоялось торжественное открытие первого магазина в Нью-Йорке. В Украине (Киев) ZARA появляется в 2008 году.**

**Сегодня наши магазины представлены практически на всех континентах!**



**В магазинах Zara ...**

**... Быстрое принятие решений**  
Менеджер каждую неделю делает заказ с помощью своей команды

**... Быстрая реакция на изменения тенденций** Дизайнеры Zara находятся в постоянном контакте с магазинами, чтобы реагировать на нужды покупателей. Основная идея компании – Pronto Moda – «быстрая мода», возможность максимально быстро влиять на дизайн и производство

**... Имидж ZARA** - витрины, внутренний интерьер магазина и сами сотрудники – всё это и есть имидж ZARA

**... мы предлагаем моду для всех** идеи для женщин, мужчин и детей

**... мы постоянно получаем новинки** для того, чтобы покупатели возвращались к нам снова и снова

**Философия Компании – вера в людей!**

Это основа корпоративной культуры.

**Обратная связь** – это основа основ системы производства компании Inditex, рожденная вместе с нашим первым брендом «Зара». По концепции «just in time» (как раз вовремя) вещи производятся в соответствии со спросом. Развитие коллекции зависит от той информации, которая поступает из магазинов (по телефону или по электронной почте). «Передавай и продавай» - именно в этом заключается основная функция всех сотрудников нашей компании, независимо от занимаемой должности.



### **Правила внутреннего распорядка:**

Не курить! Курение на территории магазина строго запрещено.

В нерабочее время сотруднику запрещается находиться в подсобных помещениях магазина (на складе, за кассой и т.д.).

В рабочее время на территории магазина запрещается жевать жвачку.

Не пользоваться личным мобильным телефоном на рабочем месте.

Контроль Службы безопасности: сотрудники СБ могут проверять ваши сумки на выходе из магазина, а также осуществлять неожиданные проверки в помещениях и ваших индивидуальных шкафчиках.

Конфиденциальность. Любая информация о методах работы в магазине является частной и конфиденциальной.

### **Информация для сотрудников**

**Контактные лица.** По любому вопросу в первую очередь всегда обращайтесь к менеджеру. Также вы можете обратиться к Администрации и менеджеру по персоналу сети магазинов.

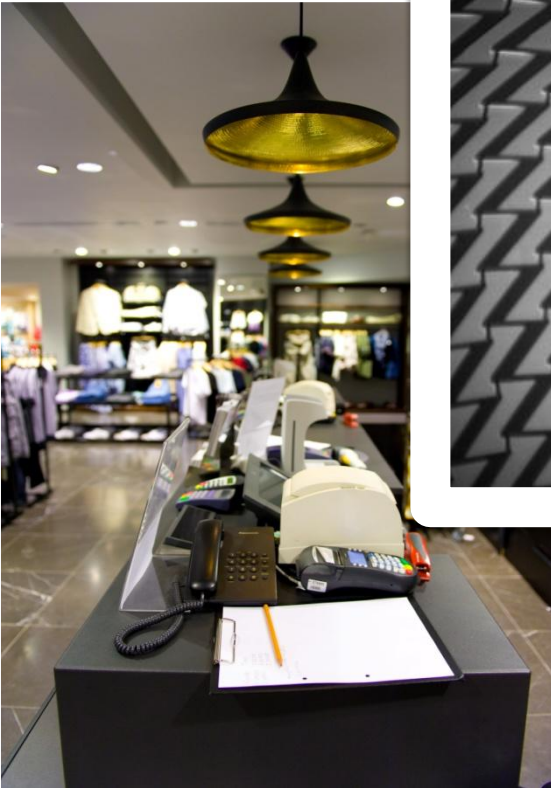
**Расписание и отпуск.** Менеджер составляет расписание, организует смены и расставляет активности для каждого сотрудника. Ваши пожелания по работе должны быть поданы менеджеру до среды текущей недели. Также менеджер распределяет ваши отпуска. При полной занятости сотруднику полагается 28 календарных дней в год.

**Униформа.** На каждый сезон вам будет выдана униформа. Пожалуйста, содержите её в чистоте и порядке. Носить униформу можно только в рабочее время.

**Раздевалка.** В магазине имеются шкафчики для хранения личных вещей и униформы. Ваш личный шкафчик всегда должен быть закрыт.

# 1. Магазин ZARA. Основные зоны магазина

- Витрины
  - Торговый зал:
    - Зона входа
    - Зона кассы
    - Зона примерочных
  - Склад и служебные помещения
- Обратитесь за более подробной информацией к своему тренеру (наставнику).
- Торговый зал делится на отделы, различающиеся своими направлениями, стилем и коллекциями.





# ZARA

## ZARA WOMEN (WOMAN, BASIC и TRF.)

**W O M A N** – отдел, в котором представлена fantasy коллекция наравне с классической. Одежда выполнена из натуральных тканей, таких как шелк, шерсть, хлопок, кашемир и т.д. Этот отдел пользуется большим спросом у состоявшихся деловых женщин, но и молодые девушки так же легко могут найти вещи, отображающие самые последние тенденции моды.

Не приталенные блейзеры, классические брюки, разнообразное количество вязаных кардиганов для зимы и льняных сорочек и сарафанов для лета, мягкие силуэты и всегда несомненный тонкий стиль – все это можно найти в отделе Women.

Эксклюзивные модели, которые представляет подколлекция STUDIO, удовлетворят даже самых взыскательных модниц. Девушки, которые собираются на работу могут с легкостью составить себе total look на каждый день, при этом забывая избитое правило «либо удобно, либо модно». Мы объединяем эти понятия! Шелковые блузки имеют свободный крой, классические брюки производятся исключительно из мягких материалов, а удобные рубашки на каждый день – со всевозможными принтами, будь то цветы или цепи.

При всем этом в отделе присутствует много моделей в стиле casual. Простой крой и элегантный силуэт создают простой, но утонченный образ.

По стилю, отдел Woman, можно сравнить с нашим брендом Massimo Dutti.

**B A S I C** - модели этого отдела отличаются простотой и элегантностью. Но при этом надо отдать должное нашим дизайнерам, которые с легкостью воплощают простоту, свойственную большому городу и элегантность, присущую подиуму, при создании коллекций.

Если говорить о тканях, то чаще всего модельеры используют простые, но очень удобные материалы, такие как хлопок, лайоцелл, шерсть и др. Соответственно, стоимость на эту линию одежды ниже и она доступна большому кругу потребителей.

Разнообразные кардиганы, которые производятся в разных цветах, брюки, юбки, блейзеры и сарафаны – все это можно встретить в коллекциях этого отдела. Дизайнеры никогда не обходят стороной даже мелкие детали одежды, доводя все до совершенства.

В этом отделе часто можно встретить продукцию под лэйблом Special Price – вещи, выполненные из искусственных материалов по самой привлекательной цене подойдут как девушкам, которых устроит демократичность изделия, так и любительницам самых модных вещей.

**TRF (TRAFALOOK)** – специально разработанные модели для подвижных девушек, они отличаются яркостью и неожиданными решениями. Целевая аудитория этого отдела начинается от 14 и заканчивается... любительницами новых идей в мире моды! Стильная одежда для девушек, которые привыкли выделяться из толпы. В этом отделе легко можно найти что-нибудь как в стиле casual, так и наряды для самых ярких вечеринок года.

Отдел отличается тем, что в нем представлена широкая линия джинсовой одежды. Зауженные леггинсы, классические джинсы и джинсы boyfriend – все это можно найти именно здесь. Ведь каждый знает, что джинсы – это незаменимая вещь в гардеробе модной и уверенной в себе девушки.

Ценовая политика отдела самая разнообразная, что позволяет молодым девушкам не отказывать себе в удовольствии приобрести что-нибудь новое, что непременно будет отлично сочетаться с яркими аксессуарами.

Наиболее часто в этом отделе используются искусственные и синтетические материалы, которые очень удобны в носке и при этом доступны практически всем!

Всю обувь и некоторые сумки для сети магазинов ZARA производит компания **Tempe**.

Отличить продукцию компании Inditex от Tempe можно с помощью артикула:

- если он начинается на 0 – то это производство Inditex
- если он начинается на 1 – то это производство Tempe

### **Обувь (женский отдел)**

Так же как и одежда обувь разделяется на три отдела: Woman, Basic и TRF.

Отличить ее между собой мы можем с помощью артикула:

Если артикул начинается на 1 – то это отдел Woman летняя коллекция, если на 5 – то зимняя

Если артикул начинается на 2 – то это отдел Basic летняя коллекция, если на 6 – то зимняя

Если артикул начинается на 3 – то это отдел TRF летняя коллекция если на 7 – то зимняя



# ZARA MEN

## CLASSIC

Классическая одежда. Строгие силуэты: прямые брюки, не приталенные блейзеры классической длины, сорочки (прямые и чуть приталенные), верхняя одежда (плащи, пальто).

В коллекциях доминируют спокойные пастельные оттенки, классические узоры – клетка, полоска. Натуральные материалы – хлопок, шерсть. Различные структуры ткани.

Одежда в стиле casual. Свитера, кардиганы, рубашки, брюки, джинсы и верхняя одежда на каждый день и на все случаи жизни.

В коллекциях доминируют натуральные природные цвета: чёрный, серый, коричневый, синий, хаки, бежевый. Если брюки, то обязательно прямые (может быть слегка суженые) без стрелок. Для тех, кто выбирает что-то среднее между привычной классикой и обыкновенными джинсами. Часто представлены различные вариации орнамента: клетка, ромбы, полоска.

## MODA

Так называемая «современная классика» - одежда для тех, кто всегда «в тренде», следит за последними тенденциями моды и готов к экспериментам. Только приталенные силуэты: сорочки, блэйзеры, верхняя одежда (куртки, плащи, пальто), зауженные к низу брюки со стрелками и все виды джинсовых брюк.

Только актуальные цвета и орнаменты: от чисто белого до ярко красного и фиолетового, от мелкой и крупной клетки и полоски до узора «турецких огурцов».

Материалы: хлопок, шерсть, акрил, нейлон, вискоза и другие.

Часто используются дополнительные элементы, такие как: пряжки, клёпки, стразы, искусственный мех, цветные подкладки и другие.



## **Moda Jeans**

Одежда из этого отдела предназначена для молодых и активных людей. Это яркие или простые однотонные свитера, кардиганы, толстовки, футболки, верхняя одежда. Смелые цвета и тематические коллекции, такие, как например: MTV, Muhammad Ali, Young Guerrilla, Superman и т.п.

Используются как натуральные, так и искусственные материалы. Если сравнивать с другими брендами компании Inditex, отдел Jeans в ZARA man более всего соответствует стилю Pull&Bear.

## **BASIC**

Базовая коллекция мужского отдела. В ней представлена одежда, которая как правило, не меняется из сезона в сезон и пользуется огромной популярностью у покупателей. Это брюки, сорочки, костюмы, свитера и кардиганы, жилеты, футболки, джинсы, обычно представленные в разных цветовых гаммах, но практически всегда монотонные, то есть без каких-либо рисунков, орнаментов, узоров. Цвета самые разнообразные. Ткани в основном натуральные: хлопок, шерсть. Иногда синтетические (в основном верхняя одежда – куртки из нейлона, кожзаменитель (полиэстер).

**Обувь.** – В мужском отделе представлены различные виды обуви начиная от классических туфель и заканчивая кедами. Размерные ряд 40-45.

**Аксессуары.** – В мужском отделе представлены такие аксессуары как: Сумки, шапки, шарфы, перчатки, галстуки, ремни, подтяжки, очки, зонты, носки и нижнее белье (трусы, майки и футболки).

**Туалетная вода.** – В мужском отделе представлен огромный выбор различных ароматов. Они подойдут как взрослому деловому мужчине, так и молодому активному человеку.



# ZARA KIDS

## ДЕВОЧКИ (от 2-х до 14-ти лет)

### SOFT

Цветовая палитра отдела содержит в себе самое разнообразное сочетание цветов, которые актуальны в том или ином сезоне. Коллекции предполагают создание образа с помощью оригинального сочетания различных материалов и стилей.

Коллекцию SOFT отличает особая изысканность, поскольку она характеризуется изобилием используемых тканей, материалов и форм.

Самые маленькие модницы могут воплощать свои мечты стать принцессой, при этом оставаясь элегантной и изысканной.

В этом отделе зачастую используются натуральные материалы, такие как хлопок, шерсть (только в процентном содержании), лен.

При создании коллекции дизайнеры применяют яркие детали, которые всегда делают одежду немного женственней: кружево, пайетки, стразы. Но при этом не стоит забывать, что для самых маленьких модниц наши дизайнеры заменили некоторые элементы одежды на более безопасные. Например, бисер - на простые принты, стеклярус - на блески и т.д.

### CASUAL

Повседневная одежда для девочек, выполненная в разнообразных стилях.

Кто сказал, что одежда на каждый день должна быть скучной? Леггинсы, джинсы, футболки, платья и брючки – кажется, что все это только что сошло с самых модных показов. Последние тенденции моды нашли прекрасное воплощение в этой коллекции. Исключительно натуральные ткани превращают коллекции в маленькое чудо, которое будет радовать маленьких модниц каждый день!



## **МАЛЬЧИКИ (от 2-х до 14-ти лет)**

### **CASUAL**

Одежда этого отдела предназначена на каждый день. Яркие цвета, смелые дизайнерские решения разнообразят и без того насыщенные будни мальчика. В этом отделе используются как натуральные, так и искусственные материалы. Естественным условием является то, что ни одна модель не мешает маленькому первооткрывателю осваивать огромный мир, находясь при этом на пике моды!

### **STREET**

Яркие удобные модели подойдут каждому любителю приключений. Ведь окружающий мир настолько захватывающий и интересный, что мы не можем позволить малышу слиться с толпой. Только эксклюзивные модели, только удобные материалы позволяют добиться этого.

### **МАЛЫШИ (от 0 до 36-ти месяцев)**

Для самых маленьких любителей моды наш бренд выпустил милые и очаровательные коллекции, которые в первую очередь являются удобными. Выполненные из натуральных материалов, они позволяют нежной коже дышать. При этом, модели соответствуют всем модным тенденциям. Вдохновение для создания этих коллекций наши дизайнеры черпают из показов новых коллекций. Так что можете быть уверены, что ваш малыш, даже в таком раннем возрасте будет одет от кутюр!

### **MINI (от 0 до 9-ти месяцев)**

Одежда представлена в виде маленьких копий взрослой одежды. Ее легко одевать и снимать благодаря клепкам.

Также в коллекции представлены комбинезоны (body), выполненные из натуральных материалов, что позволяет малышу чувствовать себя комфортно в любое время дня и ночи.

## 2. Команда Магазины

Заполни таблицу данных для членов Вашей команды:

Менеджер магазина

Store Manager

Ассистент менеджера

менеджер отдела(Deputy)

Старший продавец-консультант

(Responsible)

Координатор

(Merchandiser)

Старший кассир

(Head cashier)

Тренер наставник

(Mentor)

Продавцы-консультанты

(Sales assistants)

Кассиры

(Cashiers)

Вы работаете в команде, в которую входят не только Ваши менеджеры и коллеги, но и Коммерческие директора (DT), менеджеры по персоналу (HR), координаторы (мерчандайзеры) сети магазинов, оформители витрин (window dressers) и многие другие сотрудники, которые оказывают поддержку и обеспечивают связь с офисом.

Вы можете обратиться к вашему тренеру (наставнику) за дополнительной информацией.

## 3. Базовые принципы обслуживания

### **Всегда улыбайтесь дружелюбно**

- Менеджер магазина всегда должен показывать пример общения с покупателями – находясь в зале быть дружелюбным и приветливым
- При входе в магазин всегда должен быть продавец-консультант
- Продавец-консультант, находящийся на входе, всегда должен улыбаться покупателям и приветствовать их
- Персонал должен находиться повсюду в магазине
- Сопровождайте покупателя глазами
- Следите за униформой, имиджем и внешним видом (не только персонала, но и магазина), координацией и пополнением.
- Покупатели всегда являются приоритетом для продавцов-консультантов
- В магазине не допускаются какие-либо частные разговоры между продавцами-консультантами в присутствии покупателей
- Покупатель должен ощущать себя желанным гостем в магазине
- Поведение и имидж всегда должны быть правильными (запрещается жевать жевательную резинку или облокачиваться на мебель и т.д.)

### **Всегда будьте доступны**

- Если покупатель обращается с какой-либо просьбой, продавец-консультант обязан прервать все свои дела и заняться покупателем.
- Избегайте говорить слово «НЕТ» покупателю.
- Всегда сопровождайте покупателя, а не просто указывайте как найти нужную вещь.
- Всегда смотрите на покупателя, с которым разговариваете.
- Используйте вопросы как один из способов установления контакта с покупателем.
- При выполнении повседневных задач в магазине, убедитесь, что никто из покупателей не нуждается в вашей помощи.
- Всегда старайтесь установить контакт глазами с покупателями, которым возможно понадобится ваша помощь.
- Подходите к покупателям, которым необходима помощь (которые ищут необходимый размер, роются на столах)
- Обращайте внимание на язык тела и жесты покупателя, так как это поможет понять нужна ли ему помощь.
- Если вы увидели покупателя, которого ранее отправили к своему коллеге, обязательно спросите смогли ли тот помочь ему.
- Знайте продукт (цвета, размеры, инструкции по уходу) это поможет вам чувствовать себя более уверенно при работе с покупателем.
- Используйте индивидуальный подход к каждому покупателю
- Всегда общайтесь с покупателями одинаково, независимо от времени работы магазина.



### **Всегда предлагайте альтернативу**

- Избегайте говорить фразы «Эта вещь продана» или «Больше не осталось». Всегда есть альтернатива: проверьте наличие данной вещи на складе или спросите коллегу, менеджера магазина (отдела), ассистента менеджера.
- Всегда знайте какой товар уже прибыл, а какой ожидается со следующей поставкой.
- Знайте как предлагать альтернативу:
  1. Сначала – другой товар или услугу
  2. Следующая поставка
  3. Спецзаказ
  4. Возможность посмотреть наличие в других магазинах
- Хорошо знайте продукт и услуги магазина, чтобы грамотно предложить их покупателю.
- Знайте как представлять продукт и объяснять его характеристики.
- Ведите себя естественно, избегайте сложных фраз и предложений.

### **Менеджер общается с покупателем больше чем все остальные.**

- Покупатели говорят продавцам-консультантам, что им нужно
- Продавцы-консультанты передают эту информацию менеджерам
- И если в центральный офис поступают одинаковые просьбы из многих магазинов...
- Дизайн модели корректируется в соответствии с просьбами покупателей
- Постоянная коммуникация менеджеров магазинов и центральным офисом дает возможность доставлять покупателям интересующие их модели в кратчайшие сроки

### **Продажа при примерке**

- Всегда будьте доступны (смотри минимум «Доступность»).
- Всегда предлагайте альтернативу (смотри минимум «Альтернативы»).
- В примерочных всегда должно быть чисто и убрано.
- Вещи из примерочных необходимо выносить в торговый зал как можно быстрее.

**Кассиры: всегда смотрят покупателям в глаза, сдачу отдают в руки, благодарят и передают пакет с покупкой в руки.**

- Кассир – это последний сотрудник нашего магазина, который имеет контакт с покупателем. Его/ее отношение к покупателю и будет определять насколько он будет удовлетворен обслуживанием в магазине.
- Избегайте очереди более чем 12 человек. Если подобное случается необходимо немедленно сообщить менеджеру магазина.
- Кредитные карты, чеки, сдача, ручки – все передается от кассира к покупателю из рук в руки.
- Любой товар, который передан кассиру – это уже купленный товар. Поэтому кассир должен обращаться с ним бережно и аккуратно – снимать алармы, складывать и класть в пакет и передавать пакет покупателю.
- Всегда говорите громко и четко, когда называете общую стоимость покупки.
- Всегда благодарите покупателя за покупку и говорите «До свидания».
- Всегда объясняйте покупателю важность сохранения чека на покупку.
- Всегда прикрепляйте степлером слип кредитной карты к кассовому чеку, чтобы избежать его потери.
- Всегда информируйте покупателя об услугах, предоставляемых магазином.
- Не отвечайте на телефонный звонки, во время того как покупатель оплачивает покупку..

## **Рекомендации по обслуживанию покупателей:**

1. Старайтесь говорить с покупателем на одном языке, употребляйте те же обороты речи.
2. Прежде чем предлагать тот или иной товар, убедитесь, что вы поняли, что именно нужно покупателю.
3. Рассказывайте только о тех достоинствах товара, которые могут заинтересовать данного покупателя (нет смысла перечислять все характеристики товара, тем более отрицательные).
4. Используйте короткие, убедительные фразы.

## 3.1 Услуги магазина

### **1. Обмен-возврат.**

Обмен-возврат производится в течении 30 календарных дней в магазине, в котором данная вещь была приобретена, при наличии кассового чека, паспорта и товарного вида изделия (наличия внутренней этикетки).

Чулочно-носочные изделия, а также нижнее белье возврату и обмену не подлежат.

### **2. Спецзаказ.**

**Заказ на вещи с витрины:** необходимо записать имя и контактный телефон покупателя в папке «Спецзаказ», в графе «комментарий» отметить приблизительную дату смены витрины. В день смены вещей на витрине, необходимо зарезервировать вещь и пригласить покупателя.

**Спецзаказ с поставки:** необходимо записать имя и контактный телефон покупателя в папке «Спецзаказ», в графе «комментарии» указать дату следующей поставки. В день прихода поставки, необходимо зарезервировать данную вещь и пригласить покупателя

### **4. Резервирование**

Максимально резервируется 5 вещей на сутки

В ПЕРИОД РАСПРОДАЖИ РЕЗЕРВИРОВАНИЕ ВЕЩЕЙ СО СКИДКОЙ  
ЗАПРЕЩЕНО

### **6. Услуги портной**

Вещи, которые были укорочены, подшиты и т.д. возврату и обмену не подлежат!

# 4. Продукт.

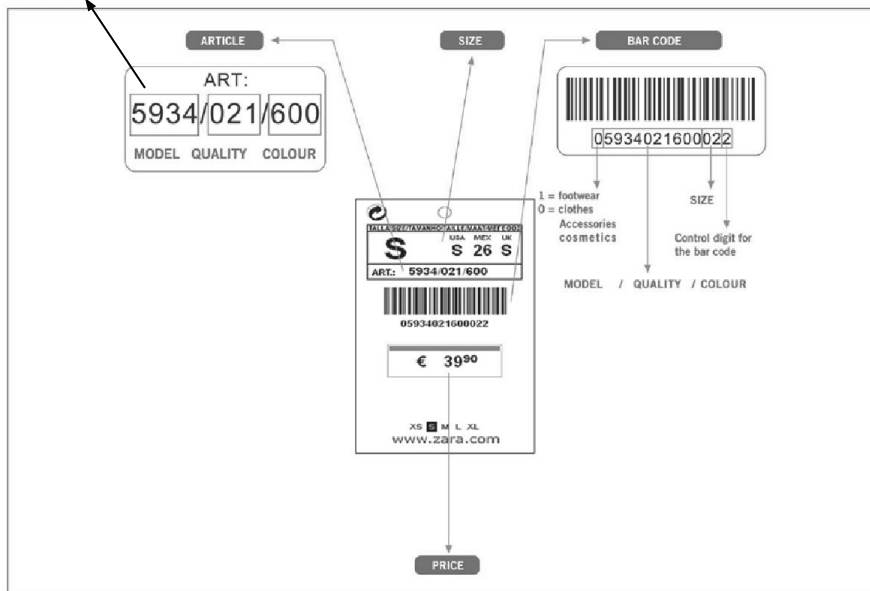
## 4.1 Этикетки и размеры:

Весь товар всегда приходит с этикетками:

### а) Этикетка внешняя: Обратная сторона.

Код размера - цифра или буква, обозначающая размер изделия

Код модели



### б) Этикетка внешняя: Лицевая сторона

- На каждой этикетке есть логотип бренда или отдела, а также название коллекции.
- Товар серии **Basic** легко распознается.



- Дизайн этикетки меняется каждый **сезон**, что позволяет определить, к какой коллекции относится данный товар.

**в) Внутренняя этикетка – паспорт изделия.** Маленькая этикетка из ткани с логотипом бренда, размером изделия, штрих-кодом, страной-производителем, составом, знаками ухода за изделием и ростом.



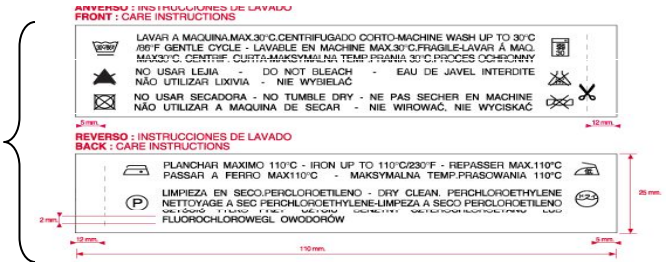
- Штрих-код
- Экспорт-Импорт



- Состав
- Производство



- Инструкции по уходу



Европейский размер	Русский размер	По «24»
32	38	32
34	40	34
36	42	36
38	44	38
40	46	40
42	48	42
44	50	44
46	52	46

Европейский размер	Русский размер	По «24»
XS	40-42	01
S	42-44	02
M	44-46	03
L	46-48	04
XL	48-50	05
XXL	50-52	06





























## 4.2 Цвета одежды

	250 - БЕЛЫЙ		600 – ОТТЕНКИ КРАСНОГО
	251 - МОЛОЧНЫЙ		
	300 – ОТТЕНКИ ЖЕЛТОГО		
			
			
			700 – ОТТЕНКИ КОРИЧНЕВОГО
			
	400 – ОТТЕНКИ СИНЕГО		
			
			
			800 – ОТТЕНКИ ЧЕРНОГО
			
	500 – ОТТЕНКИ ЗЕЛЕНОВОГО		
			
			
			049 – РАЗЛИЧНЫЕ ПРИНТЫ
			052 – ПАСТЕЛЬНЫЕ ТОНА

### 4.3 Цвета обуви

	Белый	001
	Серый	004
	Синий	009 (010)
	Красный	020
	Зеленый	030
	Черный	040
	Фиолетовый	080
	Серебряный	091
	Золотой	092
		
	Коричневый	100
		
	Бежевый	107
		

## 4.4 Ткани.

Тип	Волокно	Характеристики	Инструкции по уходу
Натуральные: (природное сырьё растительного и животного происхождения)	Cotton (хлопок)	Лёгкий и хорошо пропускающий воздух.	     
	Linen (лён) Rame (рамы)	Лёгкий, хорошо пропускающий воздух и прочный.	     
	Wool (шерсть)	Мягкая и сохраняющая тепло, скатывается.	   
	Silk (шёлк)	Лёгкий, деликатный, хорошо пропускающий воздух.	   
Искусственные: (сырьё - древесная целлюлоза)	Viscose (вискоза (район), ацетат, лайоцелл.	Хорошо пропускает воздух, не переносит высоких температур, скатывается.	   
Синтетические: (сырьё - нефтепродукты)	Nylon (нейлон), polyamide (полиамид), polyester (полиэстер), acrillic (акрил), elastane(эластан) (spandex, lycra)	Не теряет цвет, электризуется, не пропускает воздух. Акрил скатывается, лайкра быстро теряет форму.	   



# Как узнать качество ткани

## Натуральные ткани

### Шерсть

Дает усадку, если стирается при слишком высокой температуре, и деформируется, если сушить, развешивая.

Преимущества: хорошо сохраняет тепло, может хорошо впитывать и восстанавливаться.

Недостатки: может становиться матовой и приобретать желтый оттенок

### Хлопок

Дает усадку, если стирается при слишком высокой температуре, хорошо выносит глажение. Если материал цветной, то первый раз изделие нужно стирать отдельно от остальных вещей.

Преимущества: воздухопроницаемый и гибкий, хорош в носке, устойчив к разрывам.

Недостатки: цвет вымывается с каждой стиркой, немного садится, мнется

### Лен

Следует применять только ручную стирку, не отжимать в центрифуге, не стирать при высокой температуре. Выносит высокие температуры при глажении.

Преимущества: воздухопроницаем, приятен на ощупь, загрязнения отстирываются легко.

Недостатки: устойчивая тенденция к усадке.

### Шелк

Не допускает стирку при очень высоких температурах и отжим в центрифуге. Гладить следует на низких температурах без использования пара. Сложные пятна требуют профессиональной чистки.

Преимущества: прочный, легкий, приятен на ощупь и хорошо сохраняет цвет.

Недостатки: очень легко проступают пятна от пота.

## Искусственные ткани

### Ацетат, Район, Вискоза

Для избежания деформации не следует отжимать в центрифуге.

Преимущества: хорошо сохраняют цвет, приятны на ощупь.

Недостатки: во влажном состоянии растягиваются, легко воспламеняются и электризуются

## Синтетические ткани

### Полиэстер, Нейлон, Лайкра

Очень чувствительны к теплу (плохая воздухопроницаемость). Следует стирать в теплой воде и гладить при низкой температуре без использования пара.

Преимущества: очень прочные, плохо мнутся, хорошо сохраняют цвета.

Недостатки: легко воспламеняются, электризуются

## Основные нормы для всех типов тканей

- **Высокие температуры** негативно влияют на качество любых типов тканей
- **Отжим в центрифуге и сушка на солнце** могут привести к усадке вещи
- **Никогда не экспериментируйте** с удалением пятен, доверьте это профессионалам
- **Отбеливать** предпочтительно с помощью специальной жидкости, это сохранит волокна ткани
- **Для вещей с подкладкой** используйте сухую чистку
- **Используйте нейтральные моющие средства** для деликатных тканей
- **Хорошо растворяйте моющее средство в воде**, чтобы не оставлять пятен

# Как лучше ухаживать за вещами

## Стирка

Не позволяйте одежде слишком пачкаться до стирки. До стирки одежду следует хранить в сухом и проветриваемом месте. Перед стиркой освободите карманы, расстегните пуговицы и поднимите воротник. Не переполняйте стиральную машину. Никогда не стирайте при температуре выше, чем указана на этикетке изделия.

## Ручная стирка

При первых стирках вода может окрашиваться, поэтому изделие нужно стирать отдельно от остальных. Всегда используйте холодную воду, не замачивайте. Хорошо перемешивайте моющее средство до полного растворения в воде перед тем как поместить туда вещь. Не трите предметы одежды, выжимайте очень аккуратно. Тщательно полощите.

## Сушка

Складывайте тяжелые вещи, чтобы они не растягивались. Не располагайте одежду (в особенности цветную) непосредственно на солнце и сильном ветру: это ведет к изменению цвета. Если производите сушку внутри помещения, удостоверьтесь, что в нем хорошая циркуляция воздуха.

Трикотаж нужно обернуть полотенцем и сушить в горизонтальном положении, не развешивая на солнце и над отопительной системой. Вещи, предрасположенные к деформации, нужно перед сушкой растянуть, чтобы они приняли свою форму

## Отбеливание

Перед применением отбеливателя внимательно прочитайте символы на этикетке. Используйте для отбеливания только холодную воду. Не отбеливайте более 1 часа. Не используйте емкости из железа (чугуна), меди и латуни (бронзы).

## Глажение

Классифицируйте одежду по символам на этикетке и начинайте глажение на более низкой температуре. Понижая температуру утюга, подождите немного. Одежда при глажении должна быть немного влажная. Используйте влажную тряпочку для удаления с поверхности утюга прилипших волокон, пока он не остыл



Ручная или машинная стирка



Цифры, обозначают максимальную температуру стирки



Деликатная стирка



Только ручная стирка



Стирка запрещена



Сушка в барабане



Нельзя сушить в барабане



Сушка на веревке или на вешалке



Повесьте вещь не отжимая



Сушка на горизонтальной поверхности



Чистка со всеми обычными растворителями



Чистка с минеральными эссенциями хлорэтиленом и фторным растворителем



Чистка только с минеральными эссенциями



Нижняя линия – деликатная чистка



Химчистка запрещена, доверьте вещь профессионалам



Максимальная температура 200°



Максимальная температура 150°



Максимальная температура: 110°



Не гладить



Можно использовать отбеливающее средство



Не отбеливать

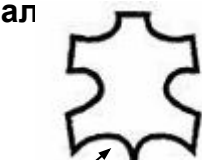
## 4.5 Обувь.

Материал	Инструкция по уходу
Кожа	Различные виды кожи: протереть влажной тряпочкой, нанести цветной крем и отполировать щёткой с мягкой щетиной. Лаковая кожа: протереть влажной тряпочкой.
	Нубук: протереть влажной тряпочкой или сухой губкой. Замша: использовать сухую губку, резиновую щётку или щётку с жёсткой щетиной.
Синтетический материал (полиуретан, поливинилхлорид)	Протереть влажной тряпочкой.
Текстиль	Мыть тряпочкой или губкой, использовать нейтральное мыло.

На этикетке схематично изображено из каких материалов выполнены верхняя, внутренняя часть и подошва обуви.



Международные значки, обозначающие: кожу, кожу+синтетику или водоотталкивающую поверхность, текстиль и синтетический материал



КОЖА



ТЕКСТИЛЬ



РЕЗИНА

## 5.

### Алармы испанские (одноразовые )



- Приходят с поставкой,
- Применяются на всю одежду
- Повторно не используются

### Большой аларм



- Применяются только у ворот  
(при входе в магазин)

### Встроенный аларм



- Приходит с поставкой
- Присутствуют на некоторых аксессуарах
- необходим дополнительный аларм

### Малый аларм



- Применяются на детскую одежду
- на аксессуары
- на деликатные ткани

### Гибкий аларм



- Применяются на некоторые виды аксессуаров

### Электронный аларм



- Аларм для дорогих вещей, если провод перерезают – раздаётся сирена

### Средние алармы



- ставятся абсолютно на всю одежду

### Аларм на очки



- аларм на очки

## Необходимо помнить!!!

Все вещи, которые находятся в торговом зале и на складе должны быть проалармированы

На всех вещах, которые стоят дороже 5999 рублей, должно стоять три аларма

Все съемные детали одежды (капюшоны, ремни, меховые воротники и т.д.) должны быть также проалармированы

Обратите внимание на вещи, которые постоянно приходят без алармов (аксессуары, вязанные кардиганы, шелковые блузки и т.д.).

### Принципы установки алармов

- 1 – Аларм не должен быть заметен
- 2 – Аларм не должен мешать при примерке
- 3 – Аларм не должен повредить изделие
- 4- В одной и той же модели аларм ставится в одно и то же место





## 6. Деятельность магазина.



## 6.1 Заказ.

Для того, чтобы сделать хороший заказ, важно хорошо знать продукт (сколько товара осталось, в каком товаре нуждается магазин), а также предугадывать продажи.

### Критерии правильного Заказа:

- Анализ продаж
- Сток
- Спрос и пожелания покупателей
- Прогнозы
- Маркетинг и изучение Индустрии Моды

Заказ отправляется с помощью КПК (Casiopea)/  
Сначала мы получаем предложение, потом отправляем заказ.



## 6.2 Поставка.

Поставка приходит 2 раза в неделю, вместе с товаром доставляется накладная (“albaran”).  
Разбор поставки осуществляется следующим образом:

1. Сверяем номера коробок по альбарану. Сначала открываются коробки с Конфeksiоном. Сортируем товар по отделам, типам, семьям и артикулам.
2. Устанавливаем алармы и наклеиваем ценники с русской ценой.
3. Подготавливаем для торгового зала товар, который выносим в первую очередь (например новые модели). Образцы новых моделей могут висеть некоторое время на буре на складе, чтобы персонал имел возможность ознакомиться с новинками. Помните, что одежда, которую мы выносим в торговый зал, должна быть развешана только на деревянные вешалки. Остальной товар развешиваем и раскладываем на складе. На складе конфeksiон висит на чёрных пластиковых вешалках.
4. Очень важно знать новинки и коллекции.
5. Подтверждаем albaran, несоответствия регистрируем и вносим в КПК или кассу.

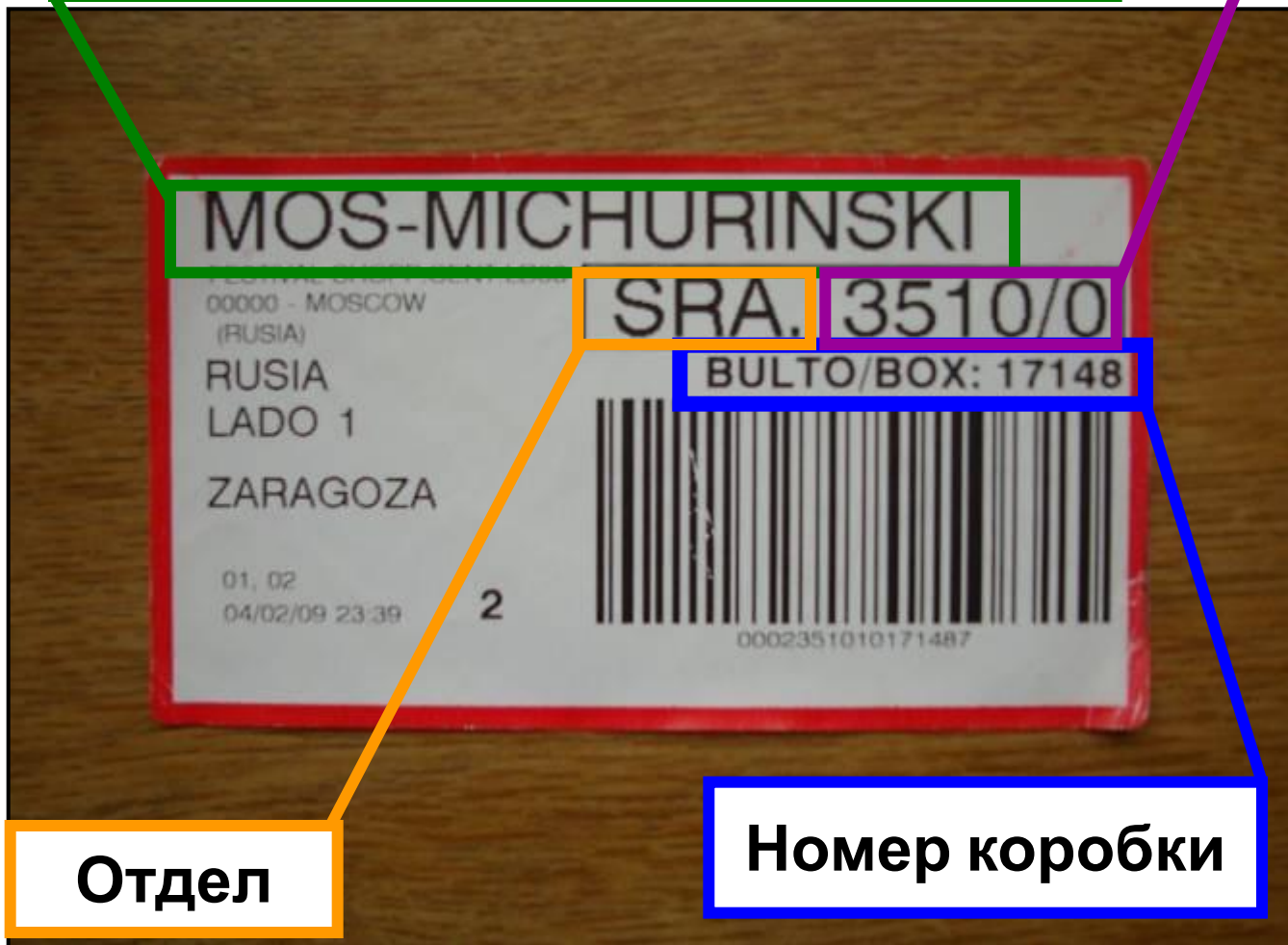


## ЭТИКЕТКИ НА КОРОБКАХ

Номер

магазина

Город и название магазина



Отдел

Номер коробки

Номера коробок могут начинаться с 4-х цифр: «0», «1», «2», «3». Если коробка начинается с «0»-это конфексьен,(большие коробки) «1», «2», «3»- пакетерия.

№ коробки с пакетерией начинается с номера отдела:

SRA (SEÑORA) – 1 женский отдел

CRO (CABALERO) - 2 мужской отдел

NINO (NIÑO)– 3 детский отдел

## 6.3 Склад

На складе находится товар, с помощью которого мы пополняем ассортимент в торговом зале. Поэтому здесь всегда должен поддерживаться порядок как для хорошего пополнения торгового зала, так и для облегчения поиска моделей и размеров, необходимых для покупателей.

Делится на:

**Конфeksiон:** Товар приходит в коробках и развешивается на вешалки.

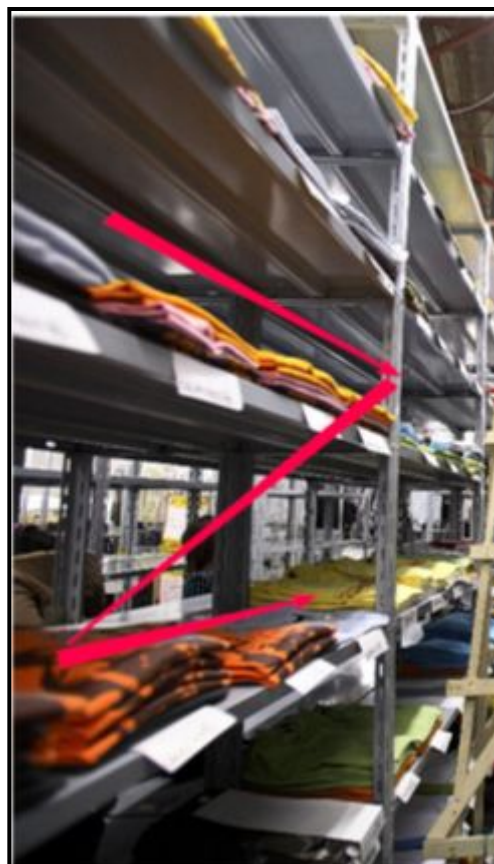
**Пакетерия:** Товар приходит в коробках и располагается в сложенном виде на полках.

Обувь и аксессуары приходят в коробках и располагаются так же на полках.



### Размещение товара на складе

- Сортировка по отделам, семьям и моделям.
- Весь конфeksiон должен висеть на пластиковых вешалках
- Этикеты должны быть с русскими ценниками
- Весь товар размещаем по артикулу: модель/качество/ цвет/размер; слева направо, сверху вниз.
- Конфeksiон развешиваем на перекладины.
- Пакетерию раскладываем на полках.
- Развешиваем разделители с артикулами
- На каждую вещь наклеиваем стикер с размером.
- Обувь хранится в коробках.





## Склад

### Конфенксион

Товар на складе располагается:



- По отделам
- По семьям
- По моделям
- По артикулам
  - от меньшего к большему
  - слева направо и сверху вниз



Размерные разделители

Разделители артикула



### Пакетерия

Товар на складе располагается:



- По отделам
- По семьям
- По моделям
- По артикулам
  - от меньшего к большему
  - слева направо и сверху вниз



Лэйблы с указанием артикула, стикеры с указанием размеров

## 6.4 Визуальный мерчендайзинг.

Любой товар, находящийся в магазине размещается, согласно базовым правилам координации.



Одним из основных моментов, определяющих внешний вид, а также стиль магазинов ZARA является координация или мерчендайзинг (грамотное представление одежды в магазине, согласно концепции ZARA), т.е. оформление магазина и такое преподнесение товара, при котором он предстает перед покупателями в наиболее выигрышном свете.

Внутреннее пространство магазинов ZARA организовано под коллекции текущего сезона, которые представлены на стенах и на стойках в определенном порядке, в соответствии с принципом цветовой и стилевой сочетаемости. Для каждой коллекции характерна определенная цветовая гамма, а также набор материалов и элементов отделки изделий.



### Основное оборудование и мебель.

В торговом зале вы можете найти различные виды оборудования и мебели, которые различаются в зависимости от бренда, расположения магазина и названия отдела.



## 6.5 Контроль зоны

Зона – это часть территории торгового зала, за которую отвечает продавец-консультант.

В своей зоне Вы выполняете различные функции:

- Обслуживание покупателей
- Соблюдение правил координации.
- Пополнение.
- Контроль наличия алармов и русских ценников.
- Складывание и развешивание товара в течении всего дня.
- Вечерняя уборка перед закрытием (экстра размеры и единицы убираем на склад)

- Главная задача продавца-консультанта:  
**ОБСЛУЖИВАНИЕ  
ПОКУПАТЕЛЕЙ (CUSTOMER  
SERVICE).**

Необходимо хорошо знать свою зону, продукт и продажи, чтобы всегда давать грамотную информацию покупателям и менеджеру (для формирования правильного заказа).



## 6.6 Пополнение

- **По листу продаж «24».** Это отчёт о продажах и возвратах по всем отделам, который выполняется в течение всего дня, каждый час. «24» снимается с кассы и позволяет узнать продажи по часам. Отчёт упорядочен в соответствии с организацией склада, (отделами, семьями и артикулами, также как и в КПК). Для того, чтобы пополнить товар, мы отправляемся с отчётом на склад, находим товар, выносим в торговый зал.
- **Визуальное пополнение**  
Выполняется по мере необходимости, если товар заканчивается в торговом зале.
- **Пополнение через «Casiorea»**  
Необходимый товар для пополнения сканируется с помощью кассиопии (с указанием нужного размера). Лист с пополнением распечатывается через TGT. Отчёт упорядочен в соответствии с организацией склада.

### Пополнение после поставки:

Это прежде всего пополнение новинок, а так же недостающих размеров.

- с каждой поставки в зал выносят размерный ряд модели и дополняются те размеры, которых не хватает в торговом зале.

- если это новинки, то мы располагаем их на самых приоритетных местах

52 25/02/2002 11:48 11 01 425	
DESCRIPCION (FAMILIA) 00:00:00	
HASTA HORA (FAMILIA) 23:59:59	
T MOD CAL COL TALL UNIDADES EUROS	
DESCOVER: 6	
Subfamilia: 530-W PANTALON	
9 2305 615 421 38 18	36,00
9 2305 696 727 44 18	46,00
9 2315 936 800 48 18	42,00
TOTAL SUBFAMILIA: 3# 124,00	
Subfamilia: 530-W CAMISA	
9 3177 207 500 02 18	18,00
9 3174 616 290 04 18	30,00
9 3174 616 220 05 18	30,00
9 3177 696 251 03 18	36,00
9 3181 003 710 05 18	24,00
9 3181 036 632 05 18	42,00
9 3153 536 712 03 2#	60,00
TOTAL SUBFAMILIA: 8# 240,00	
Subfamilia: 540-B FALDA	
9 3304 201 450 18 18	36,00
9 3305 491 450 43 18	30,00
9 3305 006 800 04 18	30,00
TOTAL SUBFAMILIA: 3# 96,00	
Subfamilia: 644-T CAZADORRA	
9 0028 001 020 04 18	24,00
9 0028 001 806 03 18	34,00
9 0085 075 711 03 2#	24,00
TOTAL SUBFAMILIA: 3# 82,00	
Subfamilia: 995-PERFUMERIA	
2 0193 001 000 18 1#	2,99
TOTAL SUBFAMILIA: 1# 2,99	
Subfamilia: 101-CALZADO CPA	
1 1529 262 117 40 1#	60,00
1 1529 476 125 40 1#	36,00
TOTAL SUBFAMILIA: 2# 96,00	
TOTAL SECCION: 1# 664,00	



# Основное оборудование

Коллекция - это ряд моделей, сочетающихся друг с другом, которые выполнены в одной цветовой гамме и объединены общей идеей

Колет - обычная стойка

T-образное оборудование (Тэшка) - большой колет, на котором можно представить не только моно продукцию, но и коллекцию

Хай Дабл (High Double) - двойной колет

Фронт - оборудование, на котором вещь может висеть «лицом» к покупателю

Бара - несъемное оборудование, которое используется для презентации коллекции сбоку от фронта

Бура - металлическая вешалка на колесах

Дисплей - модуль с полками, предназначенными для обуви и пакетики одежды (рубашки или basic свитера)

Круг - два полукруга, на котором может быть представлена моно коллекция

Камисетас - низкий колет для рубашек и маек

Лоу Дабл (Low double) - двойной камисетас

Коко - стойка для шарфов и ремней

Пашмина - многоуровневая стойка для шарфов

Голова - оборудование для презентации головных уборов

Mini Тэшка - оборудование для презентации перчаток, вязанных шапок и т.д.

Крест - оборудование крестообразное. Используется для представления недорогой обуви

Бьемба - маленькая стенка для basic коллекций, состоящая из 3-х фронтов

Стенка - оборудование, прилегающее к стене торгового зала, разделенная несколькими модулями, в которых представлены коллекции с одеждой

Дабл Чекер (Doble Checker) - детектор, предназначенный для магазинов, использующих для защиты одновременно жесткие датчики и противокражные этикетки.

Хаулас - стеклянная стена в центре зала, название используется в магазинах нового концепта.

Стекло - стеклянная стена в центре зала, название используется в магазинах старого концепта.

# Пополнение

## «25»

- Берётся из TGT.
- В нём не отображаются возвраты.
- Может быть сформирован в соответствии с организацией склада вашего магазина.

## Цвета:

Текст **black** для конфекциона.

Текст **blue** для пакетерии.

Текст **red** новый товар

Красный цвет в графе **quantity** означает, что стока товара нет.

## Экстра

Это товар, который присутствует в торговом зале в избытке. В идеале в зале должен быть представлен полный размерный ряд.



ZARA	25	LISTADO DE REPOSICIÓN					
Fecha	07/02/2008	Stock	07/02/2008	Periodo de venta:	15:54 - 17:28	Página	Z - 2
		W.PREMAMA TEJAN		Z.PANTALON			
M C C	Descripción	M L		M C C	Descripción	M	
	6042.460.400		1	5618.32.736	0-72 w. pant. p. uomo boxer I	1	
	6042.463.800		1	5618.32.800	0-72 w. pant. p. uomo boxer I	1	
		T.CAMISA		CALZ BASIC			
M C C	Descripción	S M		M C C	Descripción	36 38	
	1599.4.400		1	2150.101.40	35/42 tanga top 45.90€	1	
	1599.7.425		1	2300.101.40	35/41 tanga pantalone negro	1	
	1807.1.300		1	CALZ TRF			
	5520.3.250		1	M C C	Descripción	38	
				3320.101.100	35/42 tanga madras hiala		
		T.VESTIDO					
M C C	Descripción	S M					
	7315.564.630		1				
	9478.712.803		1				
		T.PANT.#PAQUETER					
M C C	Descripción	M L					
	5585.21.400		1				
	6917.1.707		1				
		CTAS TRF.					
M C C	Descripción	M					
	264.85.818		1				
		PUNTO TRF					
M C C	Descripción	XL					
	264.76.800		1				
		TRF-BOLSAS MOCH					
M C C	Descripción	M					
	1030.21.728		1				
		Z- PAÑUELOS					
M C C	Descripción	M					
	710.1.704		1				
	6859.1.500		1				
		TRF- PAÑUELOS					
M C C	Descripción	M					
	1546.1.710		2				

Nota1: Los articulos en azul son de paqueteria

Nota1: Los articulos en rojo son los que hemos recibido hoy(pueden estar fuera de su sitio)

Agotado

## Единицы

Это товар, который представлен в торговом зале и на складе в количестве 1 – 2 штуки или товар с «неходовым» размерным рядом.

## 6.7. Работа в

### примерочных

Работа в примерочных комнатах заключается в следующем:

- Помощь покупателям.
- Выдача и сбор контрольных номерков.
- Проверка габаритных сумок с помощью Дабл Чекера.
- Принятие заказов на «Подгонку одежды» для покупателей.
- Поддержание чистоты и порядка.
- Работа спринтеров (вынос вещей из примерочной).



### Необходимые требования к продавцам – консультантам на фитинге

1. Здоровайтесь с покупателем
2. Внимательно пересчитывайте вещи, которые покупатель заносит и выносит из примерочной
3. Согласно внутренним правилам магазина, покупатель может взять с собой максимум 6 вещей
4. При входе покупателей в примерочную убедитесь, что в вещах, которые они выбрали, нет спрятанного товара
5. В магазинах, в которых имеется Дабл Чекер, необходимо просить покупателя прикладывать габаритные сумки к данному устройству
6. Запрещается выдавать покупателю более одного номерка
7. Покупателям запрещается выходить в зал в нашей одежде и выносить номерки
8. В случае каких-либо проблем, возникших в примерочной, обращайтесь к своему менеджеру.
9. Покупатели не могут оставлять свои вещи в примерочной
10. Если вы нашли забытые вещи – немедленно обратитесь к службе безопасности.
11. Проверяйте освободившиеся примерочные на наличие алармов – не забывайте про места, скрытые от глаз – нижняя часть табуретки, металлический контур зеркала, декоративные заплатки на шторах и т.д.
12. Если вы нашли оторванные алармы – обратитесь к службе безопасности.
13. В примерочных кабинках не должно быть мусора, пыли или оторванных этикеток
14. При выходе покупателей из примерочной проверьте:
  - соответствие количества вещей номерку
  - наличие алармов на вещах
  - наличие спрятанных алармов в одежде (в первую очередь в карманах)
15. По всем вопросам, связанным с вашей безопасностью или безопасностью магазина, обращайтесь к сотрудникам

## 7. Работа на кассе.

На кассе осуществляются следующие операции:

- Оплата покупок.
- Получение отчёта о продажах.
- Прочие операции, требующие связи с центральным офисом.
- Оформление дополнительных услуг для покупателей:
  - ✓ Резервирование товара (на 24 часа),
  - ✓ Обмен и возврат товара,
  - ✓ Спецзаказы: до следующей поставки, товар с витрины.



**На территорию кассы имеют право заходить  
только кассиры!!!**

## 8. Словарь терминов.

### В первые дни работы в INDITEX ...

#### A

Alterations	Услуги по подгонке одежды
Add-ons (add-on selling)	Дополнительные продажи
Albaran	Накладная, приходящая вместе с поставкой
Аларм	Защитное устройство от краж

#### B

Basics seasonal collection	Постоянный, базовый товар, приходящий в каждом сезоне
Break	Перерыв на обед
Бурро	Металлическая вешало на колёсах

#### C

Casiopea, КПК	Карманный компьютер для заказа, пересчёта, etc..
Check delivery note	Накладная
Collections.	Коллекция. Группа вещей, объединённых в один тренд.
Confeccion	одежда, которая висит на вешалках

#### D

Delivery	Поставка товара
----------	-----------------

## **F**

Folded garments                      Пакетерия. Сложенные вещи.

## **H**

Hung garments                      Конфексион. Вещи на вешалках.

## **J**

Japanese Meetings                      Короткие, ежедневные собрания перед  
открытием магазина.

## **N**

New Items                              Новый товар. Приходит два раза в неделю.

## **O**

Order                                      Заказ товара. Осуществляется 2 раза в  
неделю

Off    Выходной

## **P**

Paqueteria                              Одежда, которая лежит

## **R**

Recount	Пересчёт товара.
Re-label	Переоценка. На момент распродажи или уценки товара.
Replenishment	Пополнение. Пополнение товара осуществляется постоянно.
Reserved Items	Резервирование товара. Для покупателей и сотрудников компании на 24 часа

## **S**

Sales	Распродажа. Бывает 2 раза в год.
Season	Сезон.
Spring/Summer and Autumn/Winter	Весна/Лето и Осень/Зима.
Stockroom	Склад.

## **T**

Total look	Законченный образ, отражающий последние тенденции моды
Transfers	Движение товара.
Trends	Модные линии, представленные в коллекции.

## **W**

Window Dresser	Оформитель витрин.
----------------	--------------------