



Профессиональные инструкции для продавца-консультанта

Таргет Лигер

Поздравляем с окончанием стажировки и успешной сдачей аттестации!
В отделе кадров тебе выдали трудовой договор и теперь ты – сотрудник нашей компании.
На данном этапе важно:

1. Ознакомиться со своей должностной инструкцией – её тебе выдали в отделе кадров.

2. Авторизоваться на корпоративном портале (логин и пароль тебе выдали в отделе кадров).

3. Ознакомиться с бизнес-процессами и нормативными документами (на корпоративном портале).

4. Оставить свою подпись в журнале техники безопасности, а заодно и посмотреть инструкции (верно, там же на корпоративном портале).

Все формальности соблюдены, переходим к близкому знакомству с принципами и правилами работы.

Что такое корпоративный портал и зачем он нам нужен?

Корпоративный портал – социальная бизнес-сеть сотрудников компании. Доступ к нему ограничен, его может получить только сотрудник компании. А у тебя уже есть логин и пароль!

Наш портал помогает эффективно организовать внутренние коммуникации, здесь:

• **Общение**

- мы общаемся с бизнес-партнерами, обсуждаем важные темы, обмениваемся сообщениями
- видим контактные данные и подразделение сотрудника
- четко видна структура компании

• **Обучение**

- презентации, презентации, видеоролики
- информация о товарах
- учебные пособия

• **Удобство**

- бизнес-процессы, документы, бланки всегда под рукой
- задачами и проектами управлять легко
- электронное хранилище документов помогает работать с ними с любого устройства

Скорее авторизуйся и не пропусти интересную и полезную для твоей карьеры информацию.

Вливайся в корпоративную среду!

Наверное, коллеги уже познакомили тебя с информационной доской, которая расположена около обеденной зоны.

Напомним, что она нужна для ознакомления сотрудников с важной и архиважной информацией:

1. График работы сотрудников на действующий месяц – удобно, когда расписание под рукой.
2. График хозяйка дня – чтобы знать кто сегодня оберегает чистоту столовой, раздевалки и сан. узла (моет чайник, холодильник, микроволновку, вытирает крошки со стола и т.д.).
3. Желтая и красная карты – дисциплинарная политика компании: информация, предупреждающая от ошибок и потерь.
4. Стандарты внешнего вида сотрудников – эталон. Очень важный стандарт, который напрямую влияет на имидж компании и отношение покупателей к сотрудникам магазина в частности.
5. Еженедельная статистика выполнения стандартов обслуживания
6. Ежеквартальная статистика выполнения стандартов обслуживания
7. Сводная таблица продаж за месяц - бланк заполняется лично консультантом в конце рабочей недели и подводится итог в конце месяца.

А ещё у каждого консультанта есть **личная папка**. В ней хранится:

1. **Бланк учета личных продаж** (заполняется раз в неделю и сдается директору. В конце месяца подводятся итоги).
2. **План на день** (выдается в начале рабочего дня, в нём фиксируются продажи по приоритетам в рублях в таблице и переносится в Бланк учета личных продаж ежедневно. Сдается ежедневно директору магазина, хранится до выплаты премии за данный месяц).
3. **Бланк фиксирования нарушений стандартов компании** (это желтая и красная карта. Заполняется директором на основании административного нарушения. Подписывается сотрудником и директором).
4. **Бланк проведения бесед с сотрудниками** (бланк несет в себе информацию о проблемных зонах, пути решения проблемы. Количество бесед с сотрудниками не регламентируется).

Нарушения, которые влекут за собой выдачу бланка дисциплинарного нарушения

Желтая карта!

- Опоздание.

Сотрудник считается опоздавшим, если с первой минуты табелирования его внешний вид не соответствует стандартам, принятым в компании, и он не приступил к выполнению должностных обязанностей.

Прибывать на рабочее место желательно за 20-30 минут до открытия магазина, чтобы успеть переодеться, подготовить рабочее место для встречи с покупателями. Это часть корпоративной культуры и проявление уважения к своему коллективу.

- Курение в рабочее время (в том числе в обеденный перерыв), сотовый телефон на рабочем месте, прием пищи в торговом зале, жевание жевательной резинки в торговом зале.

- «черный смайл»

- по итогам месяца за выполнение стандартов компании
- два и более «черных смайлов» по итогам месяца по результатам посещения таинственного покупателя

- несоответствие цены (если причина несоответствия находится в зоне ответственности сотрудника)

- нарушение бизнес-процесса по использованию дисконтной карты (см. «БП по хранению и использованию ДК»)

- присвоение продаж (записаны в личный план выполнения продаж свободные продажи или продажи другого сотрудника)

Нарушения, которые влекут за собой увольнение

Красная карта!

1. Пять желтых карт за год.
2. Грубое отношение, нетерпимость по отношению к покупателям
3. Нахождение на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
4. Прогоул, то есть отсутствие на рабочем месте без уважительных причин в течение четырех часов подряд.

К уважительным причинам относятся:

- болезнь (при наличии справки)
- ДТП или задержание органами милиции (при наличии справки)
- смерть близкого родственника
- пожар/потоп в квартире

5. Хищение чужого имущества.
6. Сознательная порча чужого имущества.
7. Списание в «Выгодную покупку» товара, не подлежащего списанию по бизнес-процессу.
8. Присвоение проданной сотрудником ДК

Для старшего продавца:

9. Присвоение продаж (записаны в личный план выполнения продаж свободные продажи или продажи другого сотрудника)



В нашей сети продавец-консультант - не просто продавец, отпускающий товары на кассе.

Консультант компании «Парфюм-Лидер» это - *важнейшее звено* во взаимодействии покупателя и компании. Это коллега, который несёт миссию нашей компании, привлекает и удерживает каждого покупателя в наших магазинах.



- Именно консультант обеспечивает бесперебойную работу магазина, потому как:
 - консультирует покупателей по ассортименту товара
 - обслуживает покупателей на кассе
 - занимается мерчендайзингом

И оказывает положительное влияние на мнение покупателей, партнёров и сотрудников сети о нашей компании.

Работа в нашей компании подразумевает постоянные динамичные изменения и дополнения.

Поэтому:

1. Постоянные обучения
2. Новые категории товара, смена торговой матрицы
3. Переоценки и новые ценники
4. Новые стандарты и вообще что-то новое – это обычный рабочий процесс, это хорошо и нормально. Это наша прибыль.

Изменения – это неотъемлемая часть успеха, развития, движения вперёд.

Чтобы быть успешной и получать удовольствие от работы, тебе необходимо:

Знать

- этику делового общения
- основы психологии и принципов продаж
- алгоритм коммуникаций
- внутренние формы отчётности (график работы, график хозяйка дня, заполнение индивидуальных папок)

Уметь

- работать в команде
- осуществлять предложение и презентацию товаров покупателям
- вежливо обслуживать покупателей

Из чего складывается твой день? Ты

Активно пользуешься коммуникативными навыками:

- ✓ в течение всего рабочего времени находишься на своём рабочем месте.
- ✓ вежливо обслуживаешь покупателей
- ✓ поддерживаешь на рабочем месте атмосферу доброжелательности

Повышаешь уровень своей компетентности:

- ✓ помогаешь стажёру вникнуть в рабочий процесс – становишься активным наставником
- ✓ предотвращаешь и ликвидируешь конфликтные ситуации

Во время работы за кассой:

Сервис

- ✓ в течение всего рабочего времени находишься на своём рабочем месте
- ✓ обеспечиваешь отсутствие очередей
- ✓ применяешь алгоритм обслуживания покупателей на кассе
- ✓ предотвращаешь и ликвидируешь конфликтные ситуации
- ✓ подаёшь личный пример в обслуживании покупателей

Акции

- ✓ знаешь действующие акции магазина, завершённые и начинающиеся в ближайший период
- ✓ выдаёшь соответствующие акционные подарки покупателям
- ✓ ежедневно заполняешь бланк учёта подарков

Кассовый аппарат

- ✓ рассчитываешь на кассе за наличный, безналичный расчёт
- ✓ обеспечиваешь сохранность денежных средств
- ✓ ведёшь отчетную документацию в начале, течении, конце рабочей смены аккуратно.

Мерчендайзинг

- ✓ пополняешь товарный запас в прикассовой зоне, не допускаешь аут стоков!
- ✓ наклеиваешь и меняешь ценники на товары, стикеруешь продукцию в прикассовой зоне незамедлительно
- ✓ обеспечиваешь чистоту полок, оборудования, контейнеров для мусора, покупательского столика
- ✓ осуществляешь влажную уборку ежедневно, при необходимости неоднократно

Обратная связь

- ✓ принимаешь меры по подготовке кассовой зоны к ночному учёту
- ✓ сообщаем директору обо всех внештатных ситуациях в своей работе

В момент мерчендайзинга:

Сервис

- ✓ находишься в течение всего рабочего времени на своём рабочем месте
- ✓ проверяешь наличие переводов на товаре на русский язык
- ✓ осуществляешь контроль над сохранностью товара, торгового оборудования и прочих материальных ценностей

Чистота

- ✓ обеспечиваешь чистоту полок, оборудования и товара

Наличие товара

- ✓ следишь за наличием достаточного количества товара в торговом зале
- ✓ при необходимости пополняешь товар в соответствии с правилами мерчендайзинга
- ✓ контролируешь отсутствие аут стоков

Ценник

- ✓ проверяешь наличие и соответствие ценников на товарах, их внешний вид и верное размещение
- ✓ меняешь ценники и стикеруешь продукцию (после приёмки и расстановки товара, обновления цен и в других случаях)

Срок годности

- ✓ следишь за сроками реализации и внешним видом товара
- ✓ немедленно убираешь товар с предельными сроками товар с места продажи
- ✓ товар с предельными сроками годности передаёшь товароведу

Обратная связь

- ✓ бракованный товар и товар, участвующий в распродаже, передаешь товароведу
- ✓ не стеснясь информируешь директора обо всех внештатных ситуациях в своей работе

Особое значение для консультанта имеет **внешний вид**. Покупатель отметит каждую мелочь в образе сотрудника: макияж губ, маникюр, правильно подобранный цвет тонального крема и не правильный тоже... Клиент стремится к такому консультанту, который выглядит достойно.

Профессионал, который несёт красоту в массы не имеет права на оплошность. Чтобы не допустить ошибку и не спугнуть своих клиентов, мы разработали стандарт, который поможет тебе вызывать восхищенные взгляды покупателей:

Вид одежды

- брюки и юбка классического покроя, черного, темно-синего или темно-серого цветов
- длина юбки не должна превышать 10 см выше колена.
- фирменная футболка или рубашка «Парфюм-Лидер»
- колготы черного, коричневого или телесного цветов
- не более 4 украшений одновременно
- наличие бейджа обязательно!

Прическа

- волосы чистые и ухоженные, аккуратно уложенные в прическу;
- волосы длинной ниже лопаток – убранные в прическу.

Обувь

- безупречно чистая
- с закрытым носком на каблук не выше 5 см
- черного, темно-синего или темно-серого цветов.

Макияж

наличие дневного макияжа обязательно: тени светлых оттенков, помада или блеск естественного тона

Маникюр

чистые, аккуратные, ухоженные ногти, длинной не более 0,5 см

Аромат

- легкий, ненавязчивый
- использование дезодоранта

Полагаем, не нужно обсуждать, что стоптанная обувь, спортивный стиль одежды, выцветшие носки, заусенцы, ободранный лак, маникюр в кислотных и темных тонах, неокрашенные отросшие корни волос, грязные рукава на рубашке, брюки и юбки с заниженной посадкой, агрессивный макияж, неприятный запах – это моветон. Это недопустимо.

Путь развития продавца-консультанта.

Первое, что нужно сделать:

понять для чего тебе это нужно.

Далее:

- поставить цель
- установить точный срок желаемого результата.

Рекомендации, которые помогут тебе совершить быстрый прорыв в карьере:

- ✓ Люби свою работу, всем сердцем люби то, чем Ты занимаешься.
- ✓ Грамотно распоряжайся временем: планируй свой день. Меньше времени проводи в соцсетях и за телевизором.
- ✓ Обучайся! Всегда и везде!
- ✓ Самое неприятное делай в начале дня, чтобы избавиться от ненужных мыслей.
- ✓ Делай акцент на свои успехах и достижениях, не возвращайтесь к неудачам.
- ✓ Откажись от привычки жаловаться.
- ✓ Живи настоящим и строй планы на будущее.
- ✓ Мечтай!
- ✓ В любых ситуациях сохраняй самообладание и чувство юмора.
- ✓ Уделяй должное внимание комфортному отдыху и полноценному сну.

Стать управленцем реально за 6-12 месяцев. Всё зависит от тебя!

- Региональный управляющий
- Директор
- Старший продавец
- Высшая категория
- 1 категория
- 2 категория
- 3 категория
- Стажер

**Мы верим в тебя!
У тебя всё получится!**

