

Эффективный сервисный декабрь

Собрание товароведов и кассиров филиал ДФ
Еременко Инны

Основные обязанности

- кассир
 - Проведение продажи
 - Четкость работы с денежными средствами
 - Проверка купюр при расчете
 - Инкассации
 - Возвраты/обмены, документация
 - Порядок в кассовой зоне
 - **Взаимодействие с клиентом (коммуникация, регистрация, продажи личные)**
 - Оформление кредитов
- товаровед
 - Движение товара (прием- перемещение) на тт, на склады (коробки красная/зеленая)
 - Инвентаризация (ТМЦ, ОС)
 - Мерчандайзинг (выкладка, контроль пустот, корректировка)
 - Порядок на складе
 - При повышении трафика форма работы : эксперт – товаровед – склад – товаровед – касса/эксперт
 - Чистота товара (дисплеи, блистера)
 - Прозвон клиентов по ИМ (предложение алло обмена)
 - **Нет прямого взаимодействия с клиентом.**
 - Оформление кредитов

Запуск дня у товароведа (начало дня)

- Включаем заставки + протираем дисплей
 - Переоценка
 - Пустоты и корректировка выкладки
 - Инфо с единого письма
 - Считаем припейд
1. Создаем схему дня по основным обязанностям.

Это обязательно для кассира (при оформлении продажи)

- Проговариваем состав покупки клиенту
- Проводим регистрацию клиента путем заинтересованности клиента : имя эксперта, важность, скидка, памятка.
- Бонусная карта : начисляем или списываем

Что нужно проверить до 4 декабря?

- кассиры
 - Оборудование (Ноутбуки, сканеры, спектры, принтеры, МФУ, пост терминал)
 - Сделать заказ на ремонт
- товароведы
 - Сигнализация
 - (все составляющие)
 - Сделать заказ на поломанное
 - Сделать заказ резерв

3 –узловая схема – отчего зависит ?

- Эксперт

- кассир

- эксперт

- Товаровед

- кассир

- эксперт

- товаровед

- ПК №2

- кассир

- эксперт

- товаровед

- ПК №2

- ФЛП

Сервисность 😊 - превышение ожиданий клиента

- Впечатление (эмоция)
- Функциональность (атмосфера, удобство, локация, скорость, наличие товара, знания)
- Ожидания клиента – ДА или НЕТ

•ЧТО

•КАК

•БАУ

Что мы говорим

- Уже пришел следующий клиент
- у нас этого нет
- Обратитесь к ..., подойдите к, поедьте
- У нас такие правила/ по процедуре нам это запрещено
- Мы за это не несем ответственность
-что же вы хотите? / Куда вы смотрели?/ Сами виноваты.

Как мы можем сказать