

ПМ.04 Выполнение работ по одной профессии  
рабочих  
(17351 Продавец непродовольственных  
товаров)

# МДК 04.01 Технология организации работы продавца непродовольственных товаров

---

Раздел 1. Требования, предъявляемые к продавцу непродовольственных товаров

Раздел 2. Оформление витрин и контроль их состояния

Раздел 3. Обслуживание покупателей

Раздел 4. Организация расчетов с покупателями

Раздел 5. Упаковка товаров и вручение покупки

Раздел 6. Инвентаризация товарно-материальных ценностей

**Раздел 1. Требования,  
предъявляемые к продавцу  
непродовольственных товаров**

# План раздела 1

Тема 1.1 Продавец: понятие, основные умения. Заповеди продавца

Тема 1.2 Имидж торгового работника

Тема 1.3 Культура речи

Тема 1.4 Подготовка рабочего места продавца

Тема 1.1 Продавец. Понятие,  
основные умения. Заповеди  
продавца

**Продавец** — лицо,  
реализующее продукцию,  
основной задачей которого  
является получение выгоды  
от акта купли-продажи

Для привлечения клиента, совершения продажи и организации перспективного сотрудничества продавец-консультант должен уметь:

- как *маркетолог-аналитик* определить нужды покупателя и предложить соответствующий его запросам товар;
- как *психолог* вызвать доверие покупателя и расположить его к себе;
- как *менеджер* компании представить ее торговую марку и продукцию;
- как *рекламист* вызвать интерес к товару, продемонстрировав его особенности и преимущества;
- как *аргументатор* убедить клиента в преимуществах товара и необходимости покупки;
- как *продавец* сформировать у клиента положительное представление о фирме и ее продукции и вызвать желание совершить повторную покупку

# Заповеди продавца

1. Твоя работа – это твоя вторая семья, помни об этом и становись быстрее полноправным членом коллектива: слушай; смотри; контролируй.
2. Улыбка, уверенность в себе, желание работать и совершенствоваться приведут к признанию твоей работы и успеху, как личности.
3. Не укради.
4. Нет покупателей, которые не хотят купить – есть продавцы, не умеющие продавать.
5. Без улыбки продавец не может открывать магазин.
6. Точность, вежливость, добродушие – обязательные качества для продавца.
7. «Извините», «Пожалуйста», «Будьте любезны», «Если Вас не затруднит», «Приходите еще» - слова-друзья.
8. Профессионализм – это эффективность, надежность, ответственность и знание.
9. Продавцами не рождаются – они формируются.
10. Организуй свою работу и рабочее место. Избавься от всего лишнего (от мыслей до предметов), что мешает тебе свободно общаться с людьми.
11. Придерживайся порядка во всем.
12. Действуй сам и заставляй действовать других. Каждый шаг к совершенству и благополучию – это не трудно.

## Тема 1.2 Имидж торгового работника

*Важно выгодно  
подавать не только  
свой товар, но и себя*



- деловой стиль одежды
  - dress code
  - фирменная одежда единого стиля
  - опрятность одежды
- харизма

# Врожденные или приобретенные качества

1. Уверенность в своих силах и душевное равновесие
2. Личное обаяние и владение собственными эмоциями
3. Коммуникабельность и умение устанавливать прочные межличностные отношения
4. Способность находить индивидуальный подход к каждому человеку
5. Активная жизненная позиция и положительное восприятие окружающего мира.
6. Умение мотивировать себя и других на определенные действия
7. Умение сосредоточиться на самом главном

## Тема 1.3 Культура речи

*Продавец должен соблюдать нормы грамматики русского литературного языка, правильно говорить*

# Типы речевого поведения

1. обращение и привлечение внимания;
2. приветствие;
3. знакомство;
4. приглашение, просьба, совет, предложение;
5. согласие и несогласие;
6. извинение;
7. комплимент, одобрение;
8. неодобрение, упрек;
9. поздравление; благодарность;
10. вопрос и ответ;
11. прощание.

1. «Будьте любезны..», «Будьте добры..»
2. «Здравствуйте», «Добрый день», «Добрый вечер», «Доброе утро»
3. «Разрешите представиться», «Давайте познакомимся»
4. «Приходите, рады вас видеть», «Заходите к нам», «Прошу вас, не откажите в любезности», «Советую вам»
5. «Хорошо», «С радостью», «Охотно», «К сожалению, не могу», «Это запрещено правилами»
6. «Простите», «Прошу прощения», «Да, я ошиблась, Простите меня», «Извините меня, я допустил ошибку»
7. «У вас хороший вкус», «Вы прекрасно выглядите», «Я вам очень благодарна»
8. «Вы несправедливы ко мне», «Вы были неправы»
9. «Успехов вам», «От всего сердца», «Всего доброго»
10. «Советую вам», «Давайте я вам помогу», «С удовольствием», «Предлагаю вам»
11. «До свидания», «Всего вам доброго», «Приходите к нам, всегда вам рады», «Ждем вас», «Заходите»

# Тема 1.4 Подготовка рабочего места продавца

**Рабочее место продавца - это часть площади торгового зала магазина с торговым оборудованием и инвентарем для выкладки товаров и обслуживания покупателей**

# Рационально организованное рабочее место продавца

- свободный проход покупателей к товарам при самообслуживании;
- повышение культуры обслуживания покупателей;
- увеличение товарооборота;
- увеличение пропускной способности магазина;
- рациональное размещение выкладки и демонстрации товаров.

# Классификация рабочих мест

1. в зависимости от формы организации торговли
  - а) индивидуальные
  - б) бригадные
2. в зависимости от устройства торгового оборудования
  - а) открытые
  - б) полузакрытые
  - с) закрытые



# Размещение товаров

- это система расположения их в торговом зале по группам, подгруппам, видам, ценам для обеспечения хорошего обзора и доступности для покупателей

Выкладка

способ размещения товаров,  
укладки и показа на  
оборудовании в торговом  
зале

# Способ выкладки

□ горизонтальная

□ вертикальная

□ комбинированная

# Задание на закрепление

1. Ответить на контрольные вопросы в ЭУП
2. Выполнить практические работы №1, 2, 3-4, 5-6, 7-8, 9-10
3. Выполнить самостоятельные работы №1, 5, 6
4. Выполнить тренажер и тест по 1 разделу