

Добро
Пожаловать в

PULL&BEAR



Вы стали частью команды одной из ведущих розничных сетей модной одежды в мире! Группа INDITEX объединяет более, чем 92.000 сотрудников. Наиболее видимая часть - это магазины, каждый из них имеет свой стиль и индивидуальность и в этом вы можете убедиться в дальнейшем.



Каждый день мы открываем новый магазин в каком-нибудь городе мира. Мы постоянно развиваемся. Сейчас в группе INDITEX насчитывается более 5.000 магазинов в более, чем 84 странах мира.

Inditex интегрирует все сферы деятельности, которые являются ключевыми для бизнеса: дизайн, производство и доставку. Благодаря ежедневной работе многих людей, а с сегодняшнего дня – и Вашей, мы можем предлагать новинки моды и актуальный дизайн каждую неделю тысячам наших покупателей! Вся организация деятельности компании направлена на магазины.

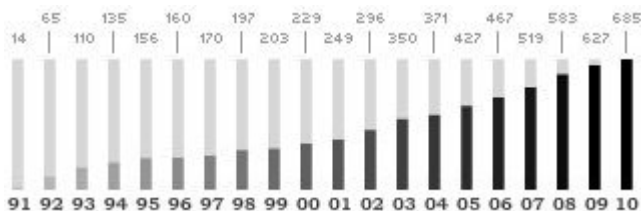
ВЕЧНО ЮНОЕ ПОКОЛЕНИЕ!

Бренд Pull&Bear был создан в 1991 году для осуществления ясной международной миссии – одевать молодежь, которая активно участвует в жизни общества и имеет общие интересы. Это поколение приверженцев стиля casual, для которых удобство и практичность одежды важнее существующих в обществе стереотипов. В стремлении удовлетворить эти потребности создатели Pull&Bear взяли все современные модные тенденции, соединили их с повседневным стилем одежды, который можно встретить как на улице, так и в ультрамодном клубе, и создали на основе этого свой собственный альтернативный стиль комфортной и функциональной одежды с очень демократичной ценой.

Pull&Bear эволюционирует одновременно с желаниями покупателей и постоянно находится в поиске свежих идей, черпая вдохновение в современных технологиях, динамике социальной жизни, а также в музыкальных и художественных течениях. Это ощущение новизны присутствует как в дизайне одежды, так и в магазинах Pull&Bear, где винтажный дух органично сочетается с гостеприимной и дружелюбной атмосферой. Pull&Bear с неизменным постоянством обновляет коллекции в магазинах по всему миру, которые получают товар дважды в неделю.

Статистика

Магазины Pull&Bear /



Только за **20 лет** Pull&Bear открыл более **700 магазинов** в торговых центрах и на главных проспектах городов **51 страны** мира. Направление, взятое на глобализацию моды, существенно увеличило объемы продаж. Успех бренда был бы невозможен без энтузиазма и ответственного подхода к делу молодой предприимчивой команды, в составе которой работают свыше **7000 профессионалов**.

2010 год стал переломной вехой в истории компании, выручка которой достигла **1 млрд.** евро.

1991

Создание сети магазинов модной одежды Pull&Bear в рамках политики **рыночного сегментирования**, проводимой по инициативе корпорации Inditex Group. В это время потребители нуждались в базовом стиле, сочетающем в себе мировые веяния моды, способном быстро адаптироваться к повседневным потребностям, а также отвечающем трем ключевым условиям: **стиль, цена, качество**. Основной идеей бренда Pull&Bear становится **доступность** модной одежды для всех.

1992

Начиная с 1992 года, способность быстро реагировать на развитие мировых модных тенденций наряду с проведением жесткой ценовой политики способствуют международной экспансии бренда; открываются первые **фирменные магазины в Португалии**.

1995

Pull&Bear стремительно завоевывает прочные позиции на рынке **Греции и Мальты**.

1997

Открыт первый магазин в **Израиле**.

1998

Выпуск первой **женской коллекции** модной одежды. Pull&Bear разрабатывает новый бренд **Xdye**, предлагающий более высокотехнологичную одежду для любителей активного отдыха и спорта. В этом же году создается **первый вебсайт** и открывается первый магазин на **Кипре**.

1999

Новая линейка продукции стимулирует продвижение магазинов, в которых можно будет не только купить одежду, но и послушать музыку, поиграть в видеоигры, посмотреть видеосюжеты, не нарушая привычный ритм жизни.

2000

Открыт первый магазин Pull&Bear в **Кувейте**.

2001

Внедрение нового бренда **Sickonineteen**, также ориентированного на молодое поколение. Бренд Pull&Bear выходит на рынки **ОАЭ, Ирландии и Венесуэлы**.

2002

Открываются первые магазины в **Мексике, Иордании, Бахрейне, Катаре и Ливане**.

2003

Первые магазины в **Андорре и Словакии**.

2004

Одежда Pull&Bear появляется в магазинах **Румынии и России**.

2005

Представительства во **Франции, Италии, Турции и Чехии**.

2006

Новые рынки сбыта в **Сальвадоре, Литве, Польше и Сингапуре**.

2007

Pull&Bear завоевывает новое рыночное пространство в **Словении, Бельгии, Саудовской Аравии, Гватемале, Латвии, Малайзии, Сербии и Венгрии**.

2008

Продвижение бренда на рынках **Индонезии, Черногории, Великобритании и Египта**. Каталог Pull&Bear впервые опубликован только на вебсайте бренда в целях уменьшения использования бумажных носителей и **снижения вредного воздействия на окружающую среду** в результате этого. В дополнение к этому компания осуществляет поддержку проекта по восстановлению лесной экосистемы биосферного заповедника в регионе Сьерра-Горда в Мексике, а также принимает посильное участие в решении проблем, связанных с климатическими изменениями и бедностью местного сообщества.

2009

Выход на рынки **Хорватии, Украины, Эстонии, Китая и Сирии**.

2010

Открываются магазины в **Болгарии, Макао, Гонконге и Казахстане**.

2011

Бренд Pull&Bear расширяет свою сеть в **Голландии, Марокко и Корее**. 6 сентября впервые начинает функционировать **интернет-магазин**.

Принципы менеджмента в



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



1. Магазин Pull&Bear. 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.

1.1 Описание отделов

Pull&Bear делает доступными последние новинки мирового рынка моды, которые теперь можно увидеть на улицах в виде повседневной практичной и удобной одежды. Коллекции Pull&Bear предназначены как для мужчин, так и для женщин, с прогрессивным взглядом на жизнь и юной душой, и пронизаны идеей того, что при выборе одежды возраст вряд ли может являться помехой.

Pull&Bear выпускает две разных линии одежды для девушек и молодых людей. Это повседневная одежда для подростков, которая выполнена преимущественно из хлопка и включает в себя толстовки, футболки, джинсы, бермуды, кеды и шляпы.

Вторая линия одежды разработана для девушек и юношей от 20 лет, которые выросли на бренде Pull&Bear. Их вниманию предлагается одежда, созданная под влиянием последних мировых тенденций, как для повседневной жизни, так и для вечернего «выхода в свет». Это также одежда для работы и отдыха. Pull&Bear приспособливает эту одежду для нужд своих постоянных покупателей, заботясь прежде всего об их удобстве и душевном спокойствии.

Коллекцию текстильных изделий дополняют линии обуви, аксессуаров, украшений, парфюмерная линия, а также коллекции фирменных очков и наушников.



2. Команда Магазины

Менеджер магазина
Store Manager

Ассистент менеджера
менеджер отдела(Deputy)

Старший продавец-консультант
(Responsible)

Координатор
(Merchandiser)

Старший кассир
(Head cashier)

Тренер наставник
(Mentor)

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. Обслуживание покупателей

Bershka известна не только своими моделями, актуальными в мире моды, но и

ВЫСОКИМ

качеством обслуживания покупателей!

Покупатель почувствует себя как дома и с удовольствием обратится к вам за помощью. Пожалуйста, приветствуйте и обращайтесь на «Вы».

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 внешнем 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.)

2. ДОСТУПНОСТЬ – удостоверьтесь, что вы там, где покупатель! Цель покупателя – быстро найти нужную вещь, не позволяйте ему тратить силы еще и на поиски продавца-консультанта!

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.

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 смог 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.

3. ВСЕГДА ПРЕДЛАГАЙТЕ АЛЬТЕРНАТИВУ – у нас очень много моделей – покупатель не должен уйти без покупки. «Извините, у нас этого нет» – *никогда не произносите эту фразу! Старайтесь узнать больше о коллекциях в магазине, и вы почувствуете себя* увереннее, предлагая покупателю альтернативные решения.

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:

- Сначала - другой товар или услугу
- Следующая поставка
- Спецзаказ
- Возможность посмотреть наличие в других магазинах

Хорошо знайте продукт и у слуги магазина, что бы грамотно предложить их покупателю.

Знайте как представлять продукт и объяснять его характеристики.

Ведите себя естественно, избегайте сложных фраз и предложений.

4. ПРОДАЖА В ПРИМЕРОЧНОЙ – самая успешная! Здесь вы можете предложить совет, мнение и другие возможные решения. Помните, что 70% вероятности принятия положительного решения о покупке происходит в момент, когда покупатель примерят вещь.

В примерочных всегда должно быть чисто и убрано.

Вещи из примерочных необходимо выносить в торговый зал как можно быстрее.

5. МЕНЕДЖЕР БОЛЬШЕ, ЧЕМ КТО-ЛИБО ОБЩАЕТСЯ С ПОКУПАТЕЛЯМИ. Обращайтесь к менеджеру, он знает о продукции все, – когда и что заказывают и доставляют. Не бойтесь сказать покупателю, что вам нужно проконсультироваться с менеджером.

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 интересные их модели в кратчайшие сроки

6. Покупателя прекрасно обслужили в магазине, дали хороший совет в примерочной и теперь пришло время оплатить покупку. **ПРАВИЛО КАССИРА – ВСЕГДА ОТДАВАЙТЕ ЧЕК, СДАЧУ ИЛИ КРЕДИТНУЮ КАРТУ ПОКУПАТЕЛЮ В РУКИ, СМОТРИТЕ В ГЛАЗА, УЛЫБАЙТЕСЬ И БЛАГОДАРИТЕ ЗА ПОКУПКУ!** Помните – у покупателя должно остаться хорошее впечатление о магазине и о людях, которые в нем работают!

Кассир - это последний сотрудник нашего магазина, который имеет контакт с покупателем. Его/ее отношение к покупателю и будет определять насколько покупатель уйдет удовлетворенным обслуживанием.

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, что бы 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.



3.2 Услуги, предлагаемые нашими магазинами

1. Резервирование товара — производится на кассе, максимальный срок – 24 часа. Кассир убирает вещь в шкаф резервирования, предварительно перевесив ее на черную вешалку и

снабдив этикеткой с информацией об: имени покупателя, сроке, на который отложена вещь, и своем имени. Каждое утро кассиры разбирают шкаф, убирая оттуда вещи, за которыми покупатели не вернулись. Резервирование товара также производится, если покупатель звонит нам по телефону и просит отложить для него определенную вещь. В периоды распродаж вещи из нового сезона резервируются как обычно — на 24 часа.

2. Обмен, возврат — покупатель вправе обменять или вернуть не подошедший ему товар, который не был в употреблении, сохранил свой товарный вид и необрезанные производственные этикетки, в течение 30 дней не считая дня покупки, при наличии чека и паспорта. Возврат осуществляется ТОЛЬКО с разрешения и в присутствии менеджера!

3. Подарочные карты Если покупатель хочет приобрести вещь в подарок, но не может определиться с моделью или размером, мы можем предложить ему приобрести подарочную карту номиналом 1000 руб., 1500 руб. и 3000 руб.



4. Оформление спецзаказа (до следующей поставки или на товар с витрины). Если мы знаем что вещь, интересующая покупателя, должна прийти с одной из ближайших поставок, мы записываем его данные (имя, контактный телефон, артикул вещи и размер) в специальную тетрадь и не забываем ему позвонить, даже в случае если вещь не пришла. Покупатель должен чувствовать, что мы о нем помним и заботимся! Мы не имеем права снимать вещь с витрины. Но можем предложить покупателю записать его данные, и позвонить когда витрина будет меняться. Это происходит приблизительно 1 раз в три недели.

5. Подгонка одежды - по просьбам покупателя Pull&Bear предоставляет услугу простой подгонки сезонной одежды. С прайс-листом можно ознакомиться в магазине.

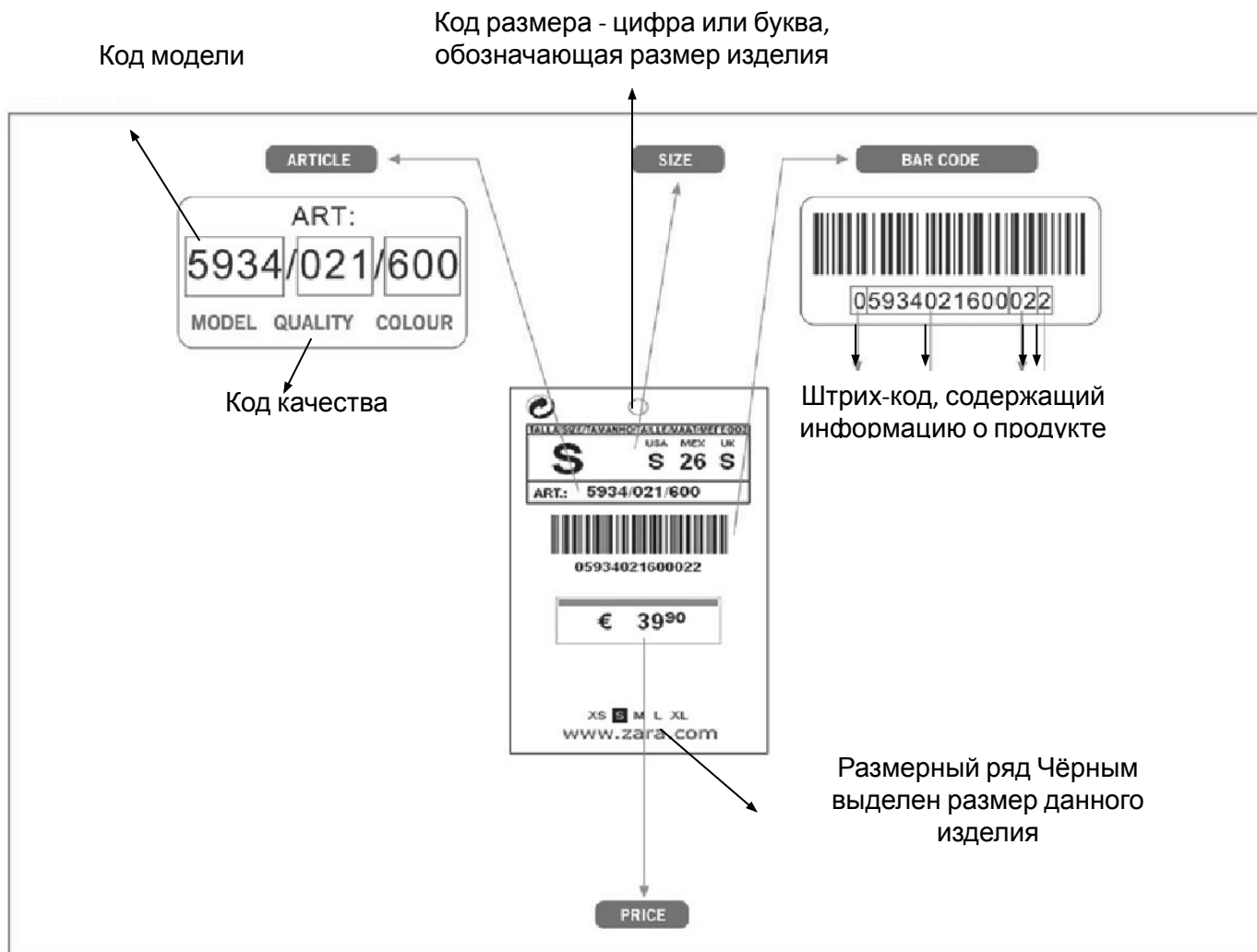


4. Знание продукта

4.1 Этикетки и размеры:

Весь товар всегда приходит с этикетками:

а) Этикетка внешняя: Обратная сторона.



б) Этикетка внешняя: Лицевая сторона

- На каждой этикетке есть логотип бренда или отдела, а также название коллекции.
- Товар серии Basics 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.

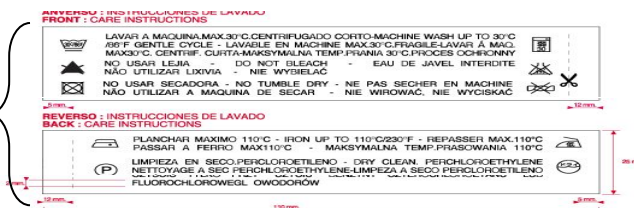
- Штрих-код
- Экспорт-Импорт



- Состав
- Производство



- Инструкции по уходу



4.2 Размеры

Женская одежда

EUR	RUS
32	38
34	40
36	42
38	44
40	46
42	48
44	40

Мужская обувь

начинается с 40-го размера и заканчивается 45-м.

Женская обувь

начинается с 36-го размера до 41-го.

В женском отделе рост одинаков для всех размеров - 170-175 см, в мужском отделе - 180-185 см.

Сумки, головные уборы, шарфы и ремни все одинакового размера - М.

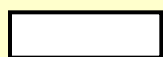
Мужская одежда

EUR	RUS
34	40
36	42
38	44
40	46
42	48
44	50
46	52

4.3 ЦВЕТА ОДЕЖДЫ

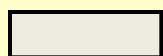
	250 - БЕЛЫЙ		600 – ОТТЕНКИ КРАСНОГО
	251 - МОЛОЧНЫЙ		
	300 – ОТТЕНКИ ЖЕЛТОГО		
			
			
			
			
	400 – ОТТЕНКИ СИНЕГО		
			
			
			800 – ОТТЕНКИ ЧЕРНОГО
			
	500 – ОТТЕНКИ ЗЕЛЕННОГО		
			
			
			049 – РАЗЛИЧНЫЕ ПРИНТЫ
			052 – ПАСТЕЛЬНЫЕ ТОНА

4.4 Цвета обуви



Белый

001



Серый

004



Синий

009 (010)



Красный

020



Зеленый

030



Черный

040



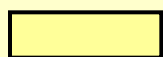
Фиолетовый

080



Серебряный

091



Золотой

092



Коричневый





























100



Бежевый

107

4.5 Знание продукта. 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.	   

4.6 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 всегда плохо для ткани
- Отжим в центрифуге и сушка на солнце могут привести к усадке вещи
- Никогда не экспериментируйте с удалением пятен, оставьте 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 растворите 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 как максимальная

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, расположенные 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

4.7 Способы ухода



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

4.8 Знание продукта. 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.

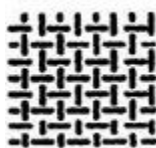
На этикетке схематично изображено из каких материалов выполнены верхняя, внутренняя часть и подошва обуви.



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



КОЖА



ТЕКСТИЛЬ



РЕЗИНА

4.9 Алармы

Испанские (одноразовые)



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

Большой аларм



- Применяются только у ворот
(при входе в магазин)

Средние алармы



- ставятся абсолютно на всю одежду

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 – раздается сирена

Аларм на очки



- аларм на очки

Во всех примерочных магазинах используются double checkers - устройства, которые срабатывают при обнаружении алармов. Мы просим каждого покупателя приложить свои сумки (отдельно от вещей, которые они хотят примерить) к этим устройствам.

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

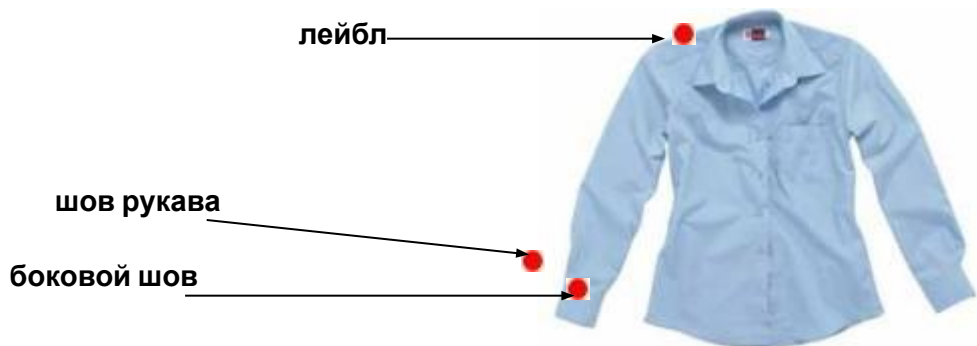
Обратите внимание на вещи, которые постоянно приходят без алармов (аксессуары, вязаные кардиганы, шелковые блузки и т.д.)

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

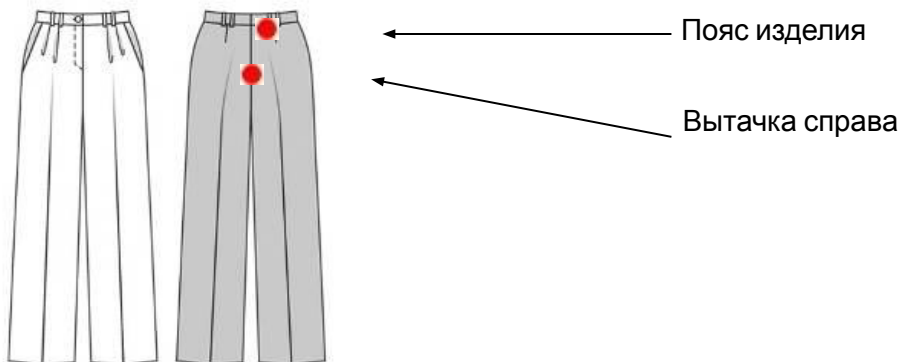
Плечевая одежда

(рубашки, футболки, пальто, куртки) – алармы устанавливаются в



Поясная одежда

(брюки, юбки, бермуды)



5. Поставка

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

1. Первым делом сверяем номера коробок по альбарану. Сначала открываются коробки с Конфeksiоном. Сортируем товар по отделам, типам, семьям и артикулам.
2. Установка алармов и наклейка ценников с русской ценой.
3. Подготовка для торгового зала товара, 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, несовпадения регистрируем и вносим в КПК или кассу.



6. 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:

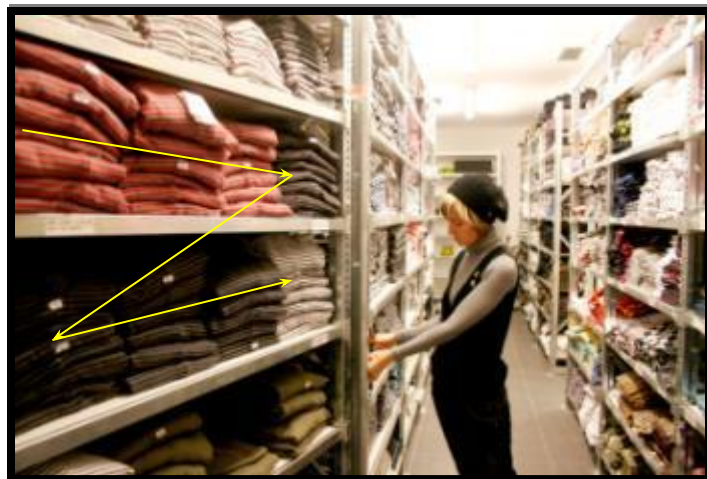
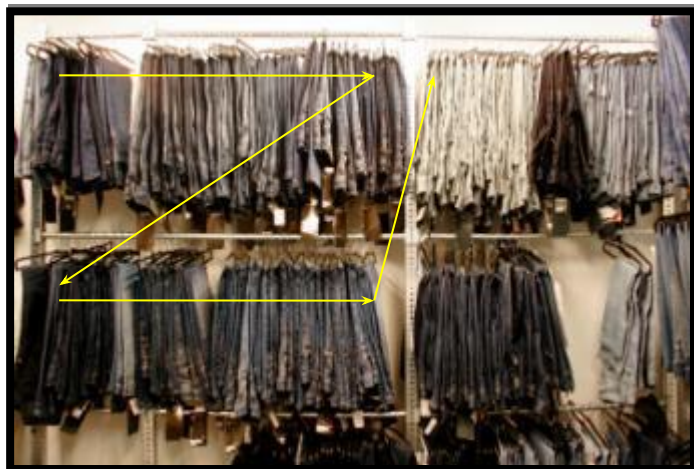
Конфeksiон: Товар приходит в коробках и развешивается на вешалки.

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.



Конфенксион

Товар на складе располагается:

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

Пакетерия

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



Лэйблы с указанием артикула, стикеры с
указанием размеров

6.1 Организация склада

Woman paqueteria

SS basic t-shirt
LS basic t-shirt
SS fancy t-shirt
LS fancy t-shirt
Straps t-shirt
Top t-shirt
Basic Denim pants
Fancy Denim pants
Fabric Basic pants
Fabric Fancy pants
Basic cardigan
Fancy cardigan
Basic sweater
Fancy sweater
SS basic polo
LS basic polo
SS fancy polo
LS fancy polo
Basic Plush
Fancy Plush

Woman confection

Denim dress
Knit dress
Basic denim miniskirt
Fancy denim miniskirt
Fabric basic miniskirt
SS basic shirt
LS basic shirt
SS Fancy shirt
LS Fancy shirt
Top shirt
Blazer
Denim jacket (Wind bracker)
Fabric jacket (Wind bracker)
Overcoat
Denim Bermuda
Fabric Bermuda
Fabric Vest

Man paqueteria

SS basic t-shirt
LS basic t-shirt
SS fancy t-shirt
LS fancy t-shirt
Basic Denim pants
Fancy Denim pants
Fabric Basic pants
Fabric Fancy pants
Basic cardigan
Fancy cardigan
Basic sweater
Fancy sweater
SS basic polo
LS fancy polo
Basic Plush
Fancy Plush

Man confection

SS basic shirt
LS basic shirt
SS fancy shirt
LS fancy shirt
Denim jacket
Fabric jacket
Denim Bermuda
Fabric Bermuda

7. 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)
- Контроль алармов

**- 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).



7.1 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.
- **Утреннее ручное пополнение:** На листе пополнения записываются артикулы товара который необходимо вынести в торговый зал. Весь необходимый товар располагается на складе.

- **Визуальное пополнение**
Выполняется по мере необходимости, если товар заканчивается в торговом зале.

- **Пополнение после поставки:**
Это прежде всего пополнение новинок, а так же недостающих размеров.

- с поставки отбирается размерный ряд модели и дополняются те размеры, которые необходимо выложить в торговый зал.

- если это новинки, то мы располагаем их на самых



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.

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		5618.32.730	0-72 en short p. terna fucsia l	1	
	6042.463.800	1		5618.32.800	0-72 en short p. terna fucsia l	1	
		T.CAMISA		CALZ BASIC			
M C C	Descripción	S M		M C C	Descripción	36 38	
	1599.4.400	1		2150.101.40	35/41 trena lta rosa 45/90C	1	
	1599.7.425	1		2300.101.40	35/41 trena lta rosa negro	1	
	1807.1.300	1		CALZ TRF			
	5520.3.250	1		M C C	Descripción	38	
				3320.101.100	35/41 trena lta rosa	1	
		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					
	204.95.818	1					
		PUNTO TRF					
M C C	Descripción	XL					
	204.76.800	1					
		TRF-BOLSAS MOCH					
M C C	Descripción	M					
	1030.21.728	1					
		Z- PAÑUELOS					
M C C	Descripción	M					
	720.1.704	1					
	6859.1.500	1					
		TRF- PAÑUELOS					
M C C	Descripción	M					
	1546.1.710	2					

Nota1: Los artículos en azul son de paqueteria

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

Agotado

7.2 Понятия Экстры и Единицы

Экстра

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



Единицы

Это товар, который представлен в торговом зале и на складе в количестве 1 – 2 штуки.



7.3 Визуальный мерчендайзинг (Координация)

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 представления 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 стилиевой 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.



Металлическая конструкция - основа любой секции. Секция, иначе стена. В секции используются полки, где мы выкладываем товар, а также металлические конструкции, где мы размещаем товар.

Круглые столы – используются для выкладки товара, устанавливаются в центре зала. В центре стола находится манекен, товар на котором, всегда совпадает с товаром, который разложен на столе.

Стол прямоугольный – устанавливаются около секций, должны соответствовать коллекции стены, либо выполнены в «basic».

Престольные тумбы - устанавливаются около прямоугольных столов, используются так же, как прямоугольные столы.

Мини-стойки – под сумки, головные уборы, они устанавливаются на столах, а также на полках в секциях. Оформляются соответственно, тому месту, где они установлены.

Обувной шкаф – используется, как для представления моделей в торговом зале, так и для хранения обуви. Например, размеры обуви, которые не выставлены на стенде, удобно хранить в обувном шкафу, для быстрого обслуживания покупателей.

Манекены - используются для представления моделей в торговом зале, и в витринах.

Стенд-шкаф – используется для представления нижнего белья и носочно-чулочных изделий, в торговом зале, а также для его хранения.

Стена для джинсов – используется для представления джинсов, как в сложенном, так и в развешенном виде. Также на этой стене можно представить футболки и обувь. Джинсовая стена может представлять не только ассортимент джинсов, но и футболок, обуви и аксессуаров. Джинсы по моделям и размерам размещают по полкам, в сложенном и развешенном виде. В стопке должно быть максимум 6 единиц. Если джинсы развешивают, то это должен быть размерный ряд, по необходимости можно дублировать, а также в первые джинсы необходимо вдеть ремень.

Столик для аксессуаров – устанавливается вблизи кассы, используется для выкладки бижутерии, различных кошелечков, ремней.

Диван или кресло – устанавливается в зоне отдыха для покупателей, используется с той же целью.

Обязательная атрибутика магазина – глобус, старые чемоданы, картины, папки, ковры, книги.

MUEBLES COMPLEMENTOS

-Se trata de una pared multiláminas de diferentes medidas en el cual mediante pinchos se coordinarán complementos, como bolsos, calcetines, boxer...

EJEMPLOS

Pag 8

B- BURROS:**BURRO RECTO 90X 130 cm:**

- Este burro tiene una pequeña ranura en el medio para separar y poder colocar dos artículos diferentes.

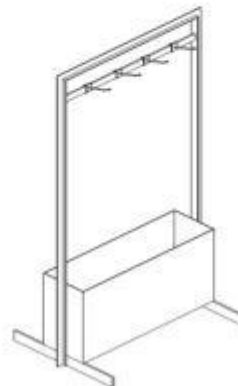
- Colocación: solos, en paralelo o apoyando a una mesa (uno a cada lado).

**BURRO CIRCULAR 80 X 120 cm:**

- Normalmente se coloca solo y en el centro de la tienda.

**BURRO CINTURONERO:**

-Se colocarán los pinchos simples en la barra del burro para exponer todos los modelos de cinturones.



Pag 12

8. Работа в примерочных

Работа в примерочных комнатах заключается в следующем:

- Помощь покупателям.
- Выдача и сбор контрольных номерков.
- Принятие заказов на «Подгонку одежды» для покупателей
- Поддержание чистоты и порядка
- Работа спринтеров (вынос вещей из примерочной).
- Контроль double checkers

8.1 Необходимые требования к продавцам – консультантам на фитинге

1. Внимательно пересчитывайте заносимые и выносимые вещи из примерочной, их количество всегда должно совпадать с номерком. Максимум покупатель может взять с собой **6 вещей**, согласно внутренним правилам магазина.
2. При входе клиентов в примерочную, убедитесь, что в вещах, на которые вы выдаете номерок, нет спрятанного товара.
3. Запрещается выдавать клиенту более одного номерка. Не разрешайте клиентам выходить в зал в нашей одежде и выносить номерки. Все вещи, которые не подошли должны быть оставлены при выходе из примерочной, кроме тех которые покупатели хотели бы приобрести.
4. В случае, каких – либо несоответствий количества выносимых вещей или других проблем связанных с клиентами, обращайтесь немедленно к службе безопасности (СБ).
5. Предупреждайте клиентов выходящих в зал, за чем либо и оставляющих свои личные вещи в кабинке о том, что магазин за сохранность, оставленных без присмотра личных вещей ответственности не несет, при этом необходимо убедиться, что вещи, если их все таки оставили, не представляют опасности. О любой возможной опасной ситуации, немедленно сообщайте сотруднику СБ.
6. Необходимо периодически проверять освободившиеся кабинки на предмет оставленных вещей, посторонних предметов, алармов, ценников, вешалок и т.п. Не забывайте про места скрытые от глаз - это нижняя часть табуретки, металлический контур зеркала, декоративные заплатки на шторах и т. д.
7. В случае обнаружения в примерочной посторонних предметов, забытых вещей, алармов и т.п., немедленно сообщите сотруднику СБ.
8. Все оторванные ценники и т.п., лежащие на полу необходимо поднимать.
9. При выходе клиентов из примерочной, проверьте:
 - соответствие количества вещей по номерку
 - целостность товара в местах установки аларма
 - наличие аларма на вещах, которые не подошли покупателю и которые он собираются



9. 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,
 - ✓ Оформление услуги «Подгонка одежды»,
 - ✓ Спецзаказы: до следующей поставки, товар с витрины.



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

W

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

**Мы благодарим Вас за то, что вы
прочли этот справочник!**

**Ваше мнение важно для нас и
поможет нам внести поправки и
дополнения. Пожалуйста,
направляйте нам свои идеи и
предложения в**

Training & Development Dpt. Inditex Russia

по адресу

MarinaGe@ru.inditex.com

Гендель Марине