



Будь всегда На Связи!



Добро пожаловать в компанию «НА` СВЯЗИ», которая вот уже на протяжении 17 лет является лидером на рынке сотового ритейла!

**Мы делаем все, чтобы помочь НАШЕМУ КЛИЕНТУ!**

### **НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА**

- ✓ Широкий ассортимент
- ✓ Уникальные сервисные программы
- ✓ Огромный спектр оказываемых услуг
  - ✓ Качественный сервис

Далее мы расскажем подробнее





# ТЕХНИКА ПРОДАЖ И ОСНОВНАЯ РАБОТА



# ЭТАПЫ ПРОДАЖ

1. ПРИВЕТСТВИЕ И УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА
2. ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ
3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТОВАРА
4. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ
5. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОДАЖА
6. ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ



# УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

Единственная наша цель – это наш Клиент, а клиентом может и должен стать каждый входящий посетитель ВАШЕГО салона.

С улыбкой приветствуете каждого Клиента (взрослого, ребенка), вошедшего в салон или остановившегося при входе в салон

**Доброе утро/день/вечер!**

Выдерживаете паузу, медленный выдох-вдох и на выдохе обращаетесь к Клиенту

*Какой товар привлек Ваше внимание?*

*Какой вид техники Вас интересует?*

*Какие аксессуары Вас интересуют?*

Если Клиент вступил в контакт, работаете по всем этапам продаж

Клиент не готов к разговору, молчит или отвечает:  
«Спасибо, не надо»

Делаете информационную продажу, обращая его внимание на новинки, акции, выгодные условия покупки и просто говоря о готовности помочь

# ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Выяснить потребности и возможности Клиента при помощи определенных вопросов и инструментов активного слушания.

Тип вопроса	Примеры
Открытый Цель: разговорить Клиента, получить максимум информации, уточнить детали, факты.	-Что для Вас важно при выборе телефона? -Какими функциями планируете пользоваться? -В связи с чем Вы приняли такое решение? -Какой вид чехлов Вам показать?
Альтернативный Цель: структурировать разговор, ускорить обслуживание, предоставить выбор	Какую фирму Вы предпочитаете: Samsung или Nokia? Чаще совершаете вызовы внутри сети или в другие сети? Вас интересует телефон только чтобы звонить или для выхода в интернет?
Закрытый Цель: подтверждение информации, структурирование разговора, уточнение верности понимания	Вы планируете пользоваться мобильным интернетом в роуминге? Вы уже определились с тарифным планом? Вы хотите кожаный чехол?



Для того, чтобы быстрее понять потребности Клиента, используйте «воронку вопросов».

Старайтесь применять открытые вопросы – они самые информативные. Сперва задаем вопросы общие, постепенно переходим к уточняющим вопросам.



## ПРАВИЛО 30/70



**30 % ПРОДАВЕЦ ГОВОРИТ, 70 % ПРОДАЕЦ СЛУШАЕТ  
КЛИЕНТА**

70% времени должно уходить на слушание Клиента, во время которого Вы должны:

- понимать потребности Клиента, задавая уточняющие вопросы,
- оценивать его готовность к покупке,
- давать понять Клиенту, что он услышан (правила активного слушания).



# ПРЕЗЕНТАЦИЯ

## ТОВАРА

Презентация - это передача необходимой информации о товаре или услуге с целью убеждения в том, что с их помощью могут быть удовлетворены потребности Клиента.



### Понятность

Говорим грамотно, простыми фразами, понятным и доступным языком.

Если клиент плохо ориентируется в современных технологиях, не надо говорить с ним языком терминов. Переведите их на доступный язык, например:

В этом телефоне яркое контрастное изображение, что позволяет работать с телефоном даже при ярком солнце.

(речь идет про Super AMOLED)

### Компетентность

Вы должны хорошо знать товары или услуги компании.

Ведите диалог с Клиентом.

Если Вы чего-то не знаете, лучше уточните «Одну секунду, я уточню...», «Одну секунду, боюсь Вас обмануть...»

### Полезность

Говорим нужную и интересную для Клиента информацию, используем 3-4 аргумента с точки зрения пользы/выгоды для Клиента.

Если Клиент является активным пользователем Интернета, то говорим следующие аргументы:

- Большая диагональ экрана,
- Поддержка высокоскоростного Интернета,
- Наличие операционной системы

### Позитивность

Улыбка на лице и в голосе, поддержание зрительного контакта, использование позитивных выражений, соответствие вербального и невербального общения

## СВОЙСТВО-ОПИСАНИЕ-ВЫГОДА



СВОЙСТВО	ОПИСАНИЕ	ВЫГОДА
В этом телефоне есть функция Wi-Fi Direct	Wi-Fi Direct — это новый стандарт беспроводной передачи данных, позволяющий устройствам соединяться между собой напрямую без дополнительного промежуточного звена в виде роутера.	это даст Вам возможность обмениваться различными файлами с другими телефонами с большой скоростью
В этом телефоне 64Гб внутренней памяти	Внутренняя память – это место хранения информации.	это позволит значительно расширить возможности своего смартфона

Не забывайте про **правило 30/70**. То, что это презентация товара – совсем не означает то, что она является монологом. Вам необходимо продолжать задавать вопросы клиенту даже во время ее презентации.

# РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



**1. Внимательно выслушать возражение, не перебивая.**

**2. Частично согласиться с мнением клиента (с тем, с чем можно согласиться)**

- Я понимаю, что вам важно выбрать оптимальный вариант

- Да, я понимаю, что у вас был негативный опыт...

- Правильно: «Да, и вместе с тем...»

**3. Определить, истинное или ложное (отговорка)**

- Предположим, мы решили эту проблему...

- Это единственная причина, по которой вы не хотите принять мое предложение, или есть что-то еще?

- А Что Вы имеете в виду, когда говорите..?

**4. Если истинное, то преобразовать возражение в вопрос**

- Почему именно эти условия важны для вас?

- Правильно ли я вас поняла...?

- Из ваших слов я сделала вывод, что...?

**5. Ответить на вопрос (превратите возражение в преимущество или найдите другое преимущество)**

- Да, я Вас понимаю, на первый взгляд, это действительно может показаться...

- Мне понятны Ваши сомнения, и на Вашем месте я также бы сомневался, и в то же время согласитесь, что...

- Вы правы, что обращаете мое внимание на этот вопрос, это действительно важно;

- Да, это действительно стоит немало, и в то же время согласитесь со мной, качественная услуга должна соответственно оцениваться.

**6. Удостовериться, что Клиент Вас понял, и начинайте переход к совершению сделки:**

- Я полностью ответил на ваш вопрос?

- Остались ли у вас еще какие-то сомнения по данному вопросу?

- Мне удалось развеять Ваши сомнения?

# ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОДАЖА

Если к основной мы относим продажу товара или услуги, за которой пришел Клиент, то к дополнительной продаже относится продажа товаров и услуг, потребность в которых выяснилась по ходу диалога с Клиентом, причем вне зависимости от этапа.

**Наша цель:** создать у Клиента потребность в покупке дополнительного товара и услуг, расширяющего возможности уже приобретенного основного товара.

«Вы хотите, чтобы Ваш телефон всегда оставался в первозданном виде?»

«Вы хотите, чтобы Ваши деньги вернулись Вам, если телефон будет украден?»

«Карту памяти на 8Гб или на 16Гб?»

«Чехол зеленый или черный?»

«А пока я заполняю гарантийный талон, выберите себе чехол!»

## ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ



**Наша цель:** попрощаться с Покупателем так, чтобы у него возникло желание вновь вернуться в компанию «НА'СВЯЗИ» и рассказать о салоне своим знакомым.

### **С Клиентом, совершившим покупку:**

В процессе оформления покупки расскажите о гарантии на купленный товар;

Аккуратно упакуйте покупку;

Поблагодарите за покупку Клиента:

***Отличный выбор! Спасибо за покупку!***

***Поздравляем с покупкой! Спасибо, что обратились в салон НА'СВЯЗИ!***

***Благодарим за покупку, приятно было пообщаться!***

***Благодарим за покупку, спасибо за визит!***

***Благодарим за покупку, всегда рады видеть Вас!***

***Благодарим за покупку, рад(-а) был(-а)помочь!***



1С:ПРЕДПРИЯТИЕ





1С:Предприятие — программный продукт компании «1С», предназначенный для автоматизации деятельности на предприятии.

Первоначально «1С:Предприятие» было предназначено для автоматизации бухгалтерского и управленческого учётов (включая начисление зарплаты и управление кадрами), но сегодня этот продукт находит свое применение в областях, далеких от собственно бухгалтерских задач.



# ИНТЕРФЕЙС 1С

Обратите внимание на основные кнопки, с которыми вы будете сталкиваться ежедневно для открытия смены, оформления продажи.

Открыть смену, внести свой пароль

Служит для напоминания о выполнении необходимых действий и допускаемых ошибках.

Сотрудник в смене

Основные операции

Сотрудник	Начало	Граф...
Кураш Никита Леонидович	09:44	10
Воловодова Диана Дмитриевна	09:44	10
Жолнерович Анастасия Александровна		8

Чек ККМ (обычная продажа)

Чек ККМ (продажа в кредит)

Чек ККМ (продажа в рассрочку)

Подключение

Оказание услуги

Службные сообщения

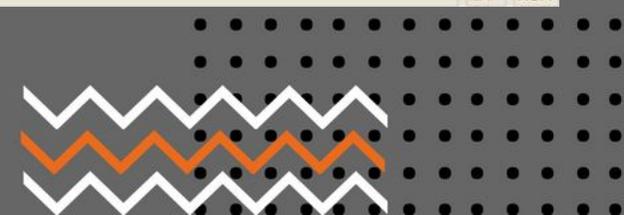
Определен документ: Начало смены 000077992 от 24.09.2015 9:44:24!!! Работа оператора разрешена.

!! На данном ТО не подключен кассовый аппарат

!! На данном ТО не подключен кассовый аппарат

аторС24\_1 (24.09.2015)

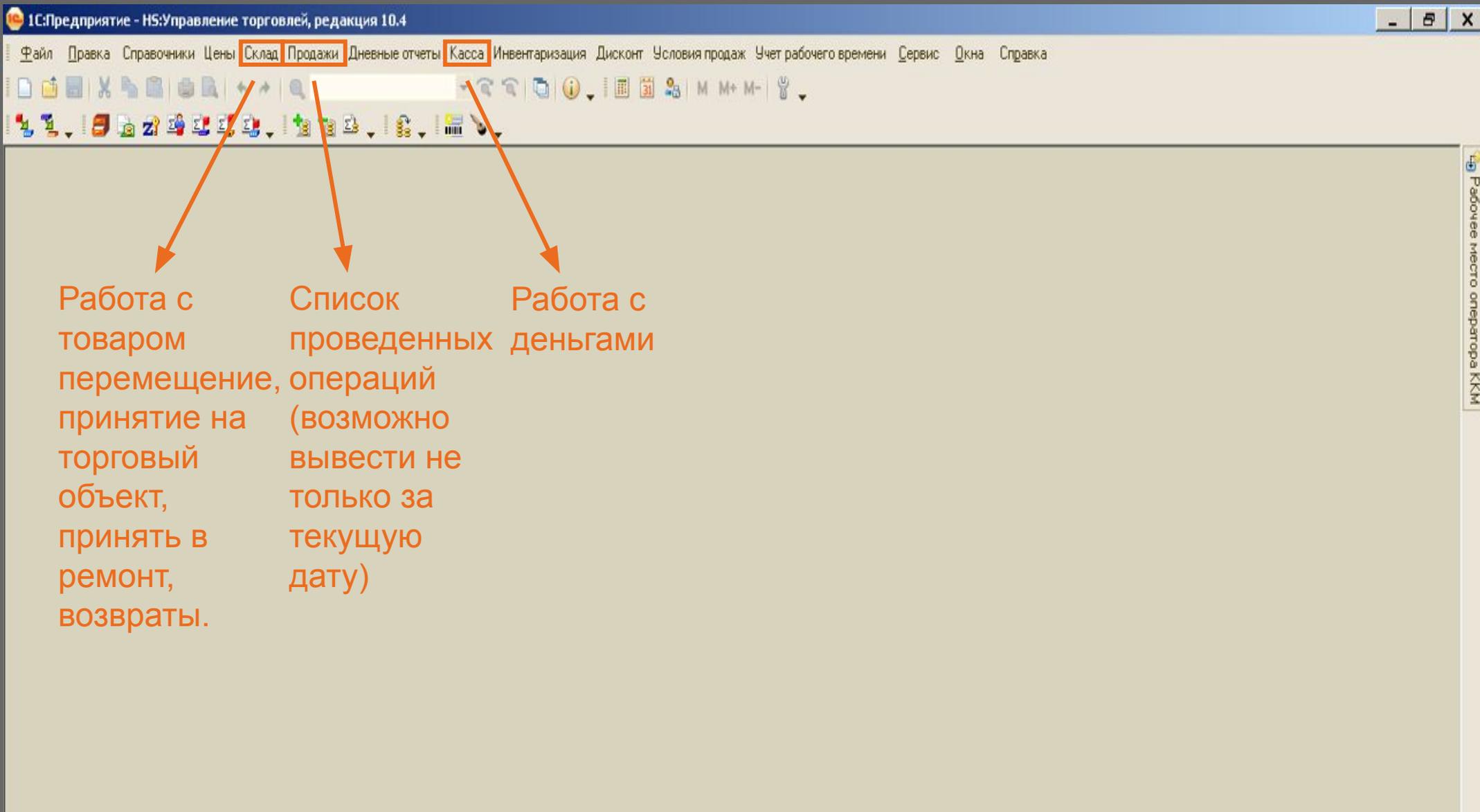
Для получения подсказки нажмите F1





Каждое утро, когда вы пришли на работу, необходимо нажать на кнопку «Начать работу» и ввести свой персональный пароль.

Служебные сообщения служат для общения программы с пользователями. Напоминает распечатывать необходимые документы, сообщает об ошибках и необходимых действиях для их устранения.



Работа с  
товаром  
перемещение,  
принятие на  
торговый  
объект,  
принять в  
ремонт,  
возвраты.

Список  
проведенных операций  
(возможно  
вывести не  
только за  
текущую  
дату)

Работа с  
деньгами





Строка меню необходима для контроля продаж, вывода на экран продаж не только за текущую дату, но и за любую другую. Также можно вывести список подключений, рассрочек, кредитов, сервисных программ.

Строка Меню/Склад служит для работы с различными операциями и контроля товара на торговом объекте.

Строка Меню/Касса служит для работы с деньгами: инкассация, создания РКО и т.д

# ОСНОВНЫЕ ОПЕРАЦИИ В 1С

## ПРОДАЖА В 1С

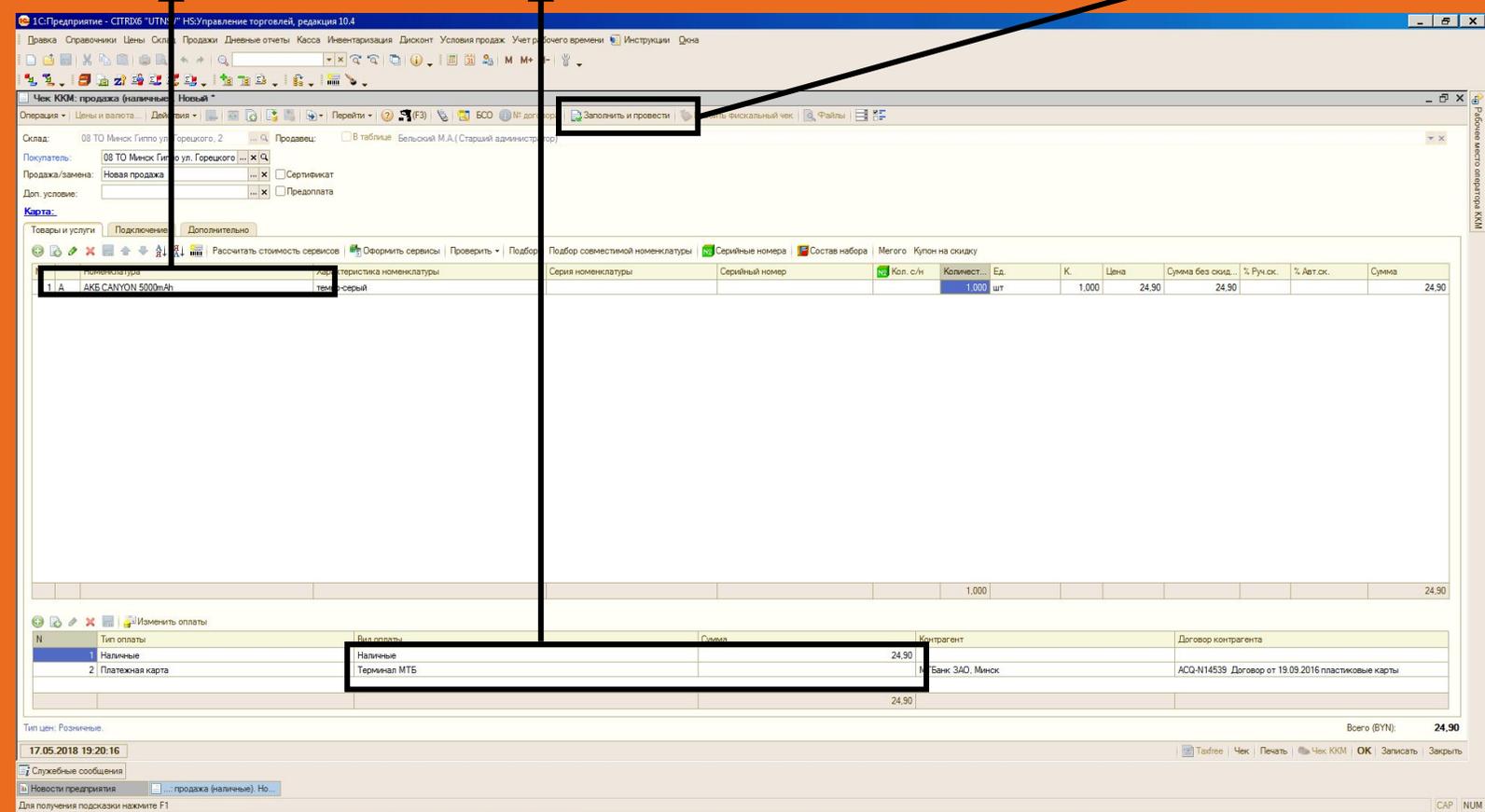
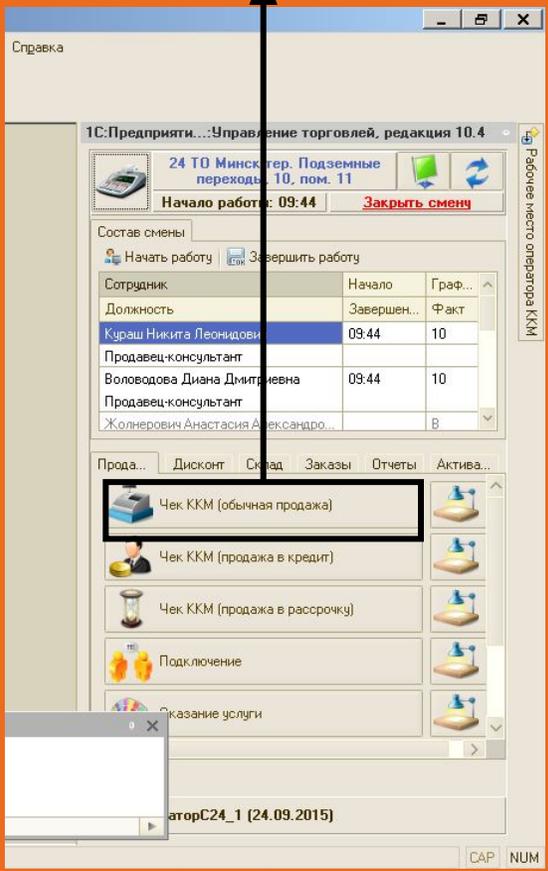


1. Нажимаем «Чек ККМ (обычная продажа)», вводим личный пароль

2. Сканируем товар либо вносим серийный номер

3. Проверяем оплату (наличные, терминал)

4. Нажимаем кнопку «Заполнить и провести»



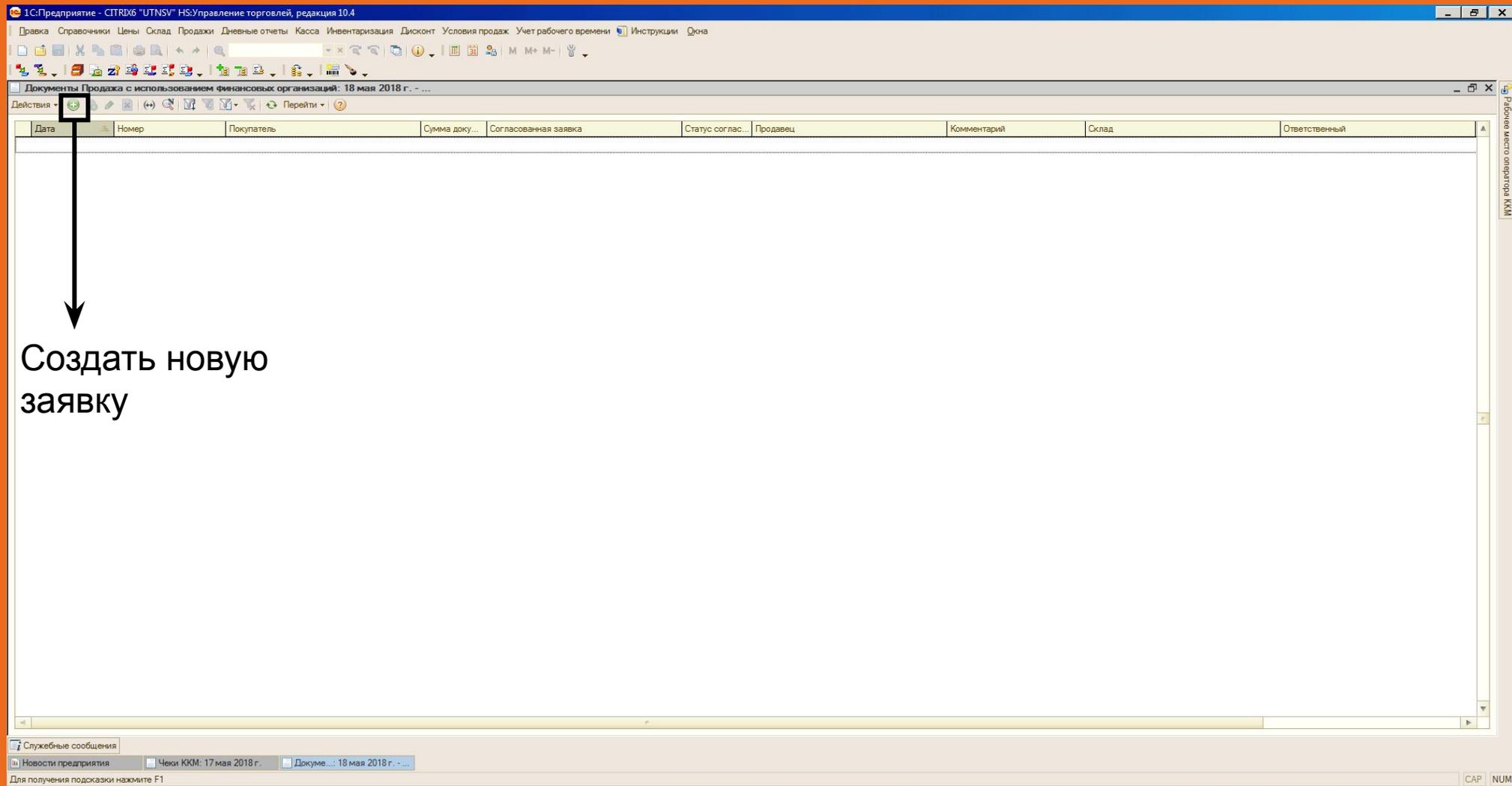
# Оформление собственной и операторской рассрочки, банковских рассрочек и кредитов, а так же лизингов

The screenshot shows the 1C software interface. A menu is open, highlighting the option "Продажи с использованием финансовых организаций". Below the menu, a table displays financial data for various categories. A black arrow points from the menu item to the explanatory text below.

	Надо в День 100%		Прогноз: выполнения		Текущее в день		Дельта				
	Количество	Сумма	Количество прогноз	Сумма прогноз	Количество	Сумма					
19 ТО Минск Экспобел	2										
Аксессуары GSM	1										
Подключение WEB											
Подключение ПКУ											
Подключение тяжелое											
Сервис											
Сервисные программы											
Телефоны GSM											
Цифровые устройства											
<b>Итого</b>	<b>2 898,70</b>	<b>137 217,60</b>	<b>1 367,50</b>	<b>101 168,55</b>	<b>170,13</b>	<b>4 005,46</b>	<b>64,00</b>	<b>99,00</b>	<b>59,46</b>	<b>4 398,63</b>	<b>393,18</b>

В 1с выбираем раздел  
продажи → Продажи с  
использованием  
финансовых организаций

1. Выбираем покупателя
2. Заполняем личные данные клиента.
3. Распечатать согласие на предоставление кредитного отчета и подписать с клиентом.
4. Нажимаем на кнопку «Начать проверки»  
Ожидаем ответы от системы.



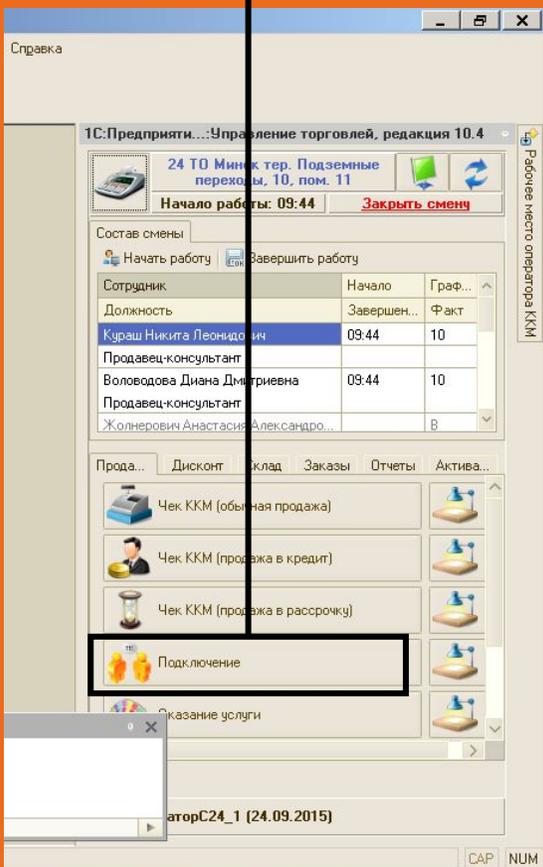
\*подробная инструкция находится на корпоративном портале

Документы – Розница – Финансовый отдел



# ПОДКЛЮЧЕНИЕ

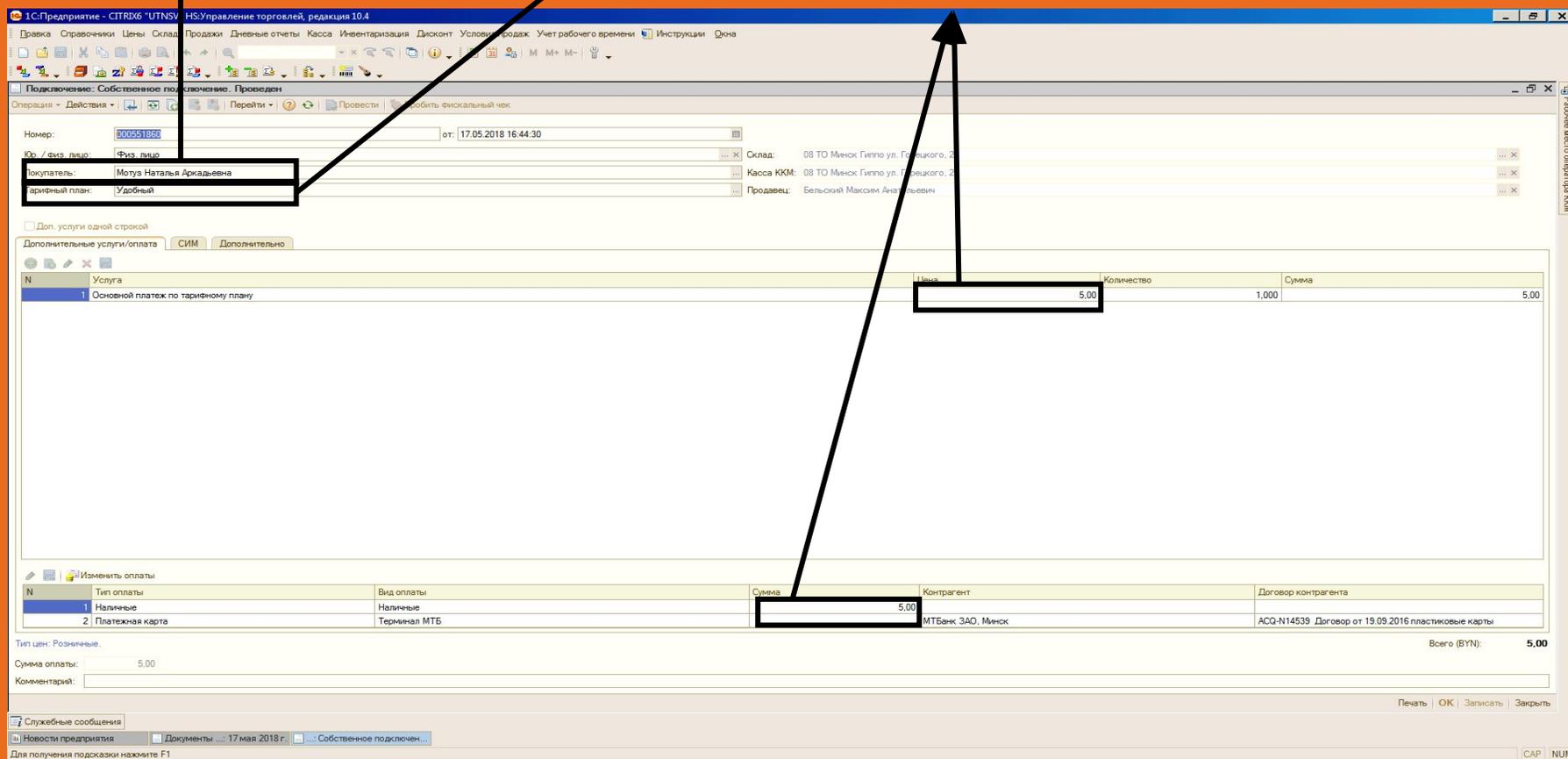
1. Нажимаем «Подключение»



2. Внести ФИО клиента в строку

3. Из выпадающего списка выбрать тарифный план, на который клиент подключился

4. Как только выбрали тарифный план, автоматически заполняется сумма основного минимального платежа. Её можно корректировать при желании клиента оплатить сумму больше, чем минимальный платеж.



# СЕРВИСНЫЕ ПРОГРАММЫ

## СЕРТИФИКАТ «ИСПРАВНЫЙ ТЕЛЕФОН»

Данный сертификат дает право на ремонт дисплея смартфона или планшета в течение 12 месяцев в сервисных центрах бесплатно, распространяется на все гарантийные и не гарантийные случаи.

При не использовании сертификата в период действия, получите дополнительный год на все гарантийные случаи к официальной гарантии дисплея.

**Стоимость услуги - 12% от стоимости товара.**

Воспользоваться сертификатом можно 1 раз. Срок действия сертификата начинается с момента его покупки.

## СЕРТИФИКАТ «ИСПРАВНЫЙ ТЕЛЕФОН +»

Данный сертификат дает те же права, что и сертификат «ИСПРАВНЫЙ ТЕЛЕФОН».

**Функция защита от кражи - отличительная особенность сертификата!** (Если у покупателя произойдет кража телефона, он может получить свои деньги обратно.)

При не использовании сертификата в период действия, получите дополнительный год на все гарантийные случаи к официальной гарантии дисплея.

**Стоимость услуги - 15% от стоимости товара.**

Воспользоваться сертификатом можно 1 раз. Срок действия сертификата начинается с момента его покупки.



# СЕРВИСНЫЕ ПРОГРАММЫ



## СЕРТИФИКАТ «МОБИЛЬНОЕ КАСКО»

Данный сертификат дает право на ремонт смартфона или планшета в течение 12 месяцев в сервисных центрах бесплатно, распространяется на все гарантийные и не гарантийные случаи.

**Стоимость услуги - 15% от стоимости товара.**

Воспользоваться сертификатом можно 1 раз. Срок действия сертификата начинается с момента его покупки.



## СЕРТИФИКАТ «МОБИЛЬНОЕ КАСКО +»

Данный сертификат дает те же права, что и сертификат «МОБИЛЬНОЕ КАСКО».

Получение консультации по эффективному использованию товара —неограниченное количество раз в течение 12 месяцев в салонах **БЕСПЛАТНО**.

**Функция защита от кражи - отличительная особенность сертификата!** (Если у покупателя произойдет кража телефона, он может получить свои деньги обратно.)

**Стоимость услуги - 18% от стоимости товара.**

Воспользоваться сертификатом можно 1 раз. Срок действия сертификата начинается с момента его покупки.

# СЕРВИСНЫЕ ПРОГРАММЫ



## СЕРТИФИКАТ «ПРОДЛЕНИЕ ГАРАНТИИ»

Данный сертификат дает право на ремонт смартфона или планшета в течение 24 месяцев в сервисных центрах бесплатно, после окончания Гарантийного срока, установленного производителем. Распространяется только на гарантийные случаи.

**Стоимость услуги «Продление гарантии» рассчитывается в зависимости от стоимости приобретенного товара.**

Срок действия сертификата начинается с момента его покупки.

# СЕРВИСНЫЕ ПРОГРАММЫ

## СЕРТИФИКАТ «ДИСПЛЕЙ ОК»

Данный сертификат дает право на ремонт дисплея смартфона или планшета в течение 12 месяцев в сервисных центрах бесплатно, распространяется на все гарантийные и не гарантийные случаи.

При не использовании сертификата в период действия, дает право на получение скидки 10% на покупку смартфона в сети «НАСВЯЗИ»

**Стоимость услуги - 12% от стоимости товара.**

Воспользоваться сертификатом можно 1 раз. Срок действия сертификата начинается с момента его покупки.

Скидка на смартфон не должна превышать стоимости СП, использование скидки доступно в течении 30 дней после окончания действия сертификата.

Оформляется только на сторонний товар (купленный не в нашей сети).



# Предварительный расчет сервисных программ в 1С для консультации клиентов



1. Нажимаем на графу рассчитать стоимость сервисов
2. Вносим штрих код товара сканером
3. Стоимость просчитывается по всем программам автоматически



Внешний вид сертификата

Сертификат			
Сервисной программы «Сервис "Мобильное каско" ( Печатная форма)» ООО «ЕСЦ» №NSV00123049			
Минск		17.05.2018	
1. Настоящий Сертификат подтверждает присоединение Заказчика к договору оказания услуг Сервисной программы «Сервис "Мобильное каско" ( Печатная форма)».			
2. Приобретая настоящий Сертификат, Заказчик имеет право на ремонт нижеуказанного товара, приобретенного у Общества с ограниченной ответственностью "ПАЛОМА СЕРВИС": Xiaomi Mi A1 4/64Gb velcom (наименование, марка, модель) в количестве 1 шт. (серийный № 865181033354368) общей стоимостью 579 руб. коп., включая НДС в сумме 96,5 руб. коп.			
3. Стоимость Сертификата составляет:			
№ Сертификата	Стоимость Сертификата, бел.руб.	Сумма НДС по ставке 20%, бел.руб.	Стоимость Сертификата, включая НДС, бел.руб.
NSV00123049	72,37	14,48	86,85
4. Приобретая настоящий Сертификат, Заказчик присоединяется к Публичному договору об оказании услуг Сервисной программы «Сервис "Мобильное каско" ( Печатная форма)», размещенному на сайте: <a href="http://www.euroservice.by">www.euroservice.by</a> , и подтверждает что он ознакомлен с условиями данного договора.			
<b>Поверенный</b> ООО "ПАЛОМА СЕРВИС" 220004, г. Минск, ул.Тимирязева, дом № 4, оф.1Н р/с: BY25MMBN30120010600109330000 в Минск ОАО "Банк Москва-Минск", код MMBNBY22, 220002, г.Минск, ул. Коммунистическая, 49 УНП 690017072 Телефоны: +375 (17) 399-14-11		<b>Заказчик</b> Ф.И.О.: Жинко Ольга Николаевна Адрес: Телефон: +375 (29) 607-30-60	
Продавец		Заказчик	
_____	_____	_____	_____
подпись	ФИО	подпись	ФИО



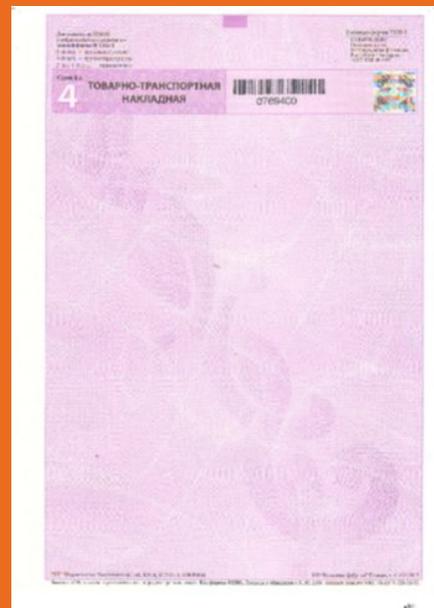
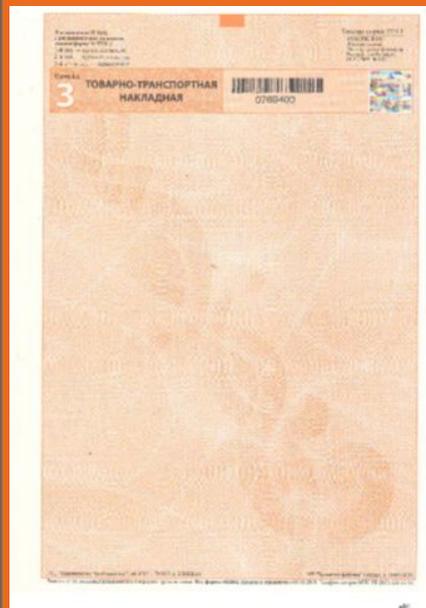
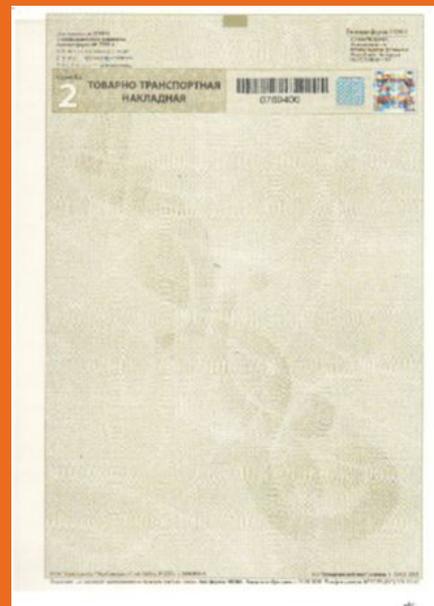
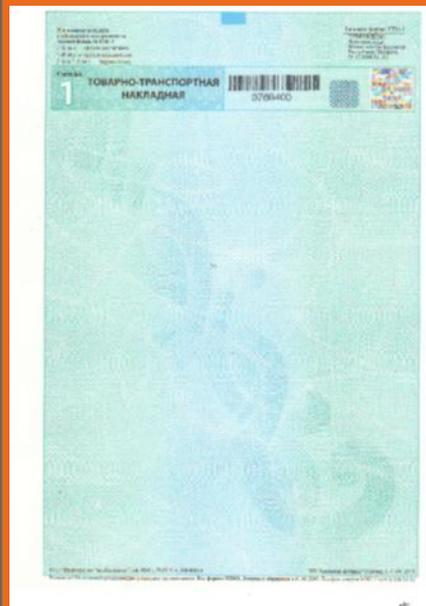


# УЧЕТ НА ТОРГОВОМ ОБЪЕКТЕ



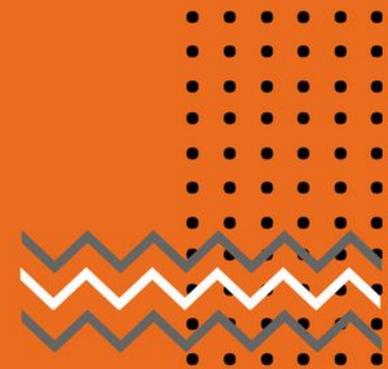


# ТТН-1 (ТОВАРНО-ТРАНСПОРТНАЯ НАКЛАДНАЯ)



Формируется в случае отправки товара на склад и привоза товара на ТО.

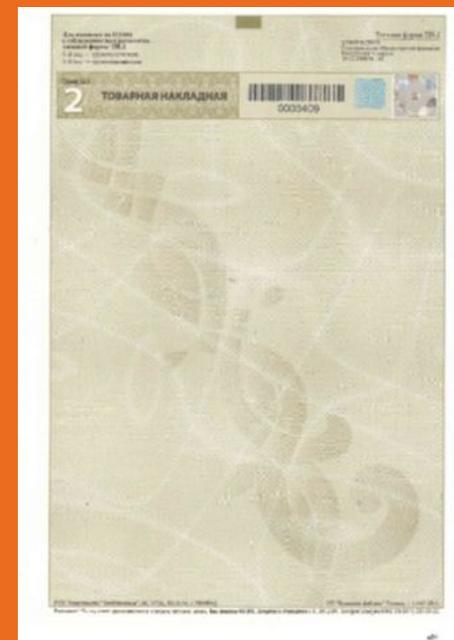
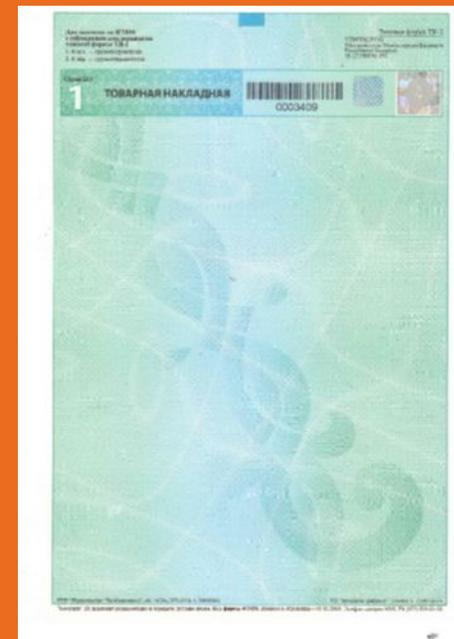
Один комплект ТТН состоит из 4 экземпляров. 1-ый экземпляр – грузополучателю, 2-ой экземпляр – грузоотправителю, 3-ий и 4-ый экземпляр – для перевозчика. ТТН используется при внутренних перемещениях ТМЦ с использованием транспортного средства компании или наёмного автотранспорта.



## ТН-2 (ТОВАРНАЯ НАКЛАДНАЯ)

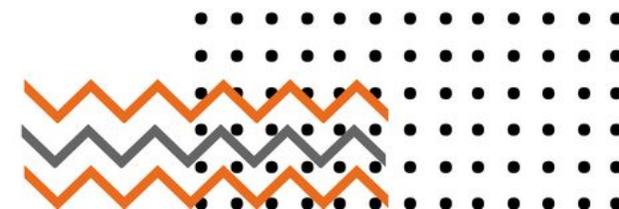
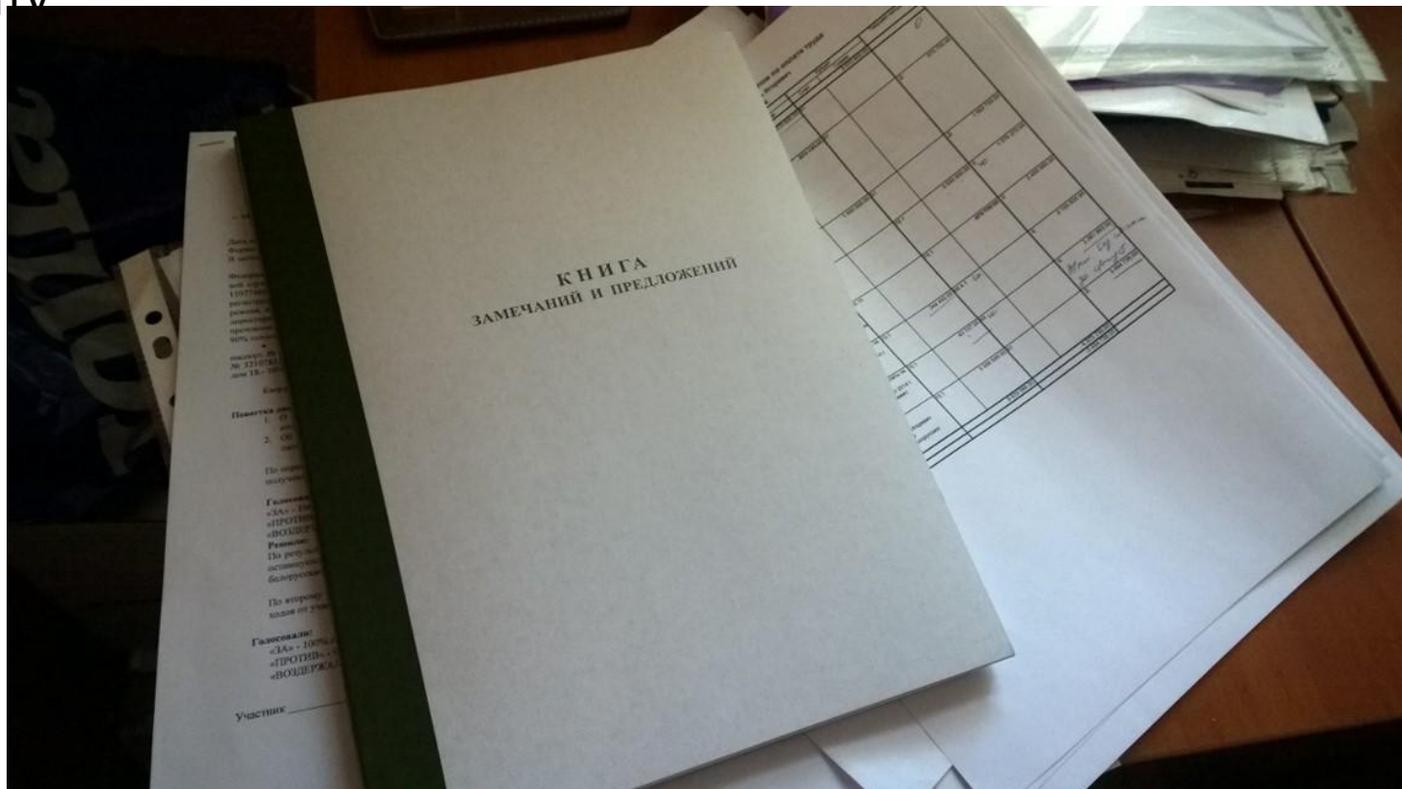
Один комплект ТН состоит из 2 экземпляров. 1-ый экземпляр – грузополучателю, 2-ой экземпляр – грузоотправителю. ТН используется при внутренних перемещениях ТМЦ без участия транспортного средства компании или наёмного автотранспорта.

Товарная накладная формируется в случае перемещения товаров между ТО, а также между ТО и складом, в большей степени с ними работают ТО из Минска. Содержит 2 экземпляра, один из которых отправляется грузополучателю, а второй остается грузоотправителю. В зависимости от операции, которую вы совершаете, вы иногда будете оставлять себе первый экземпляр, а иногда второй.



# КЗиП (КНИГА ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ)

Книга должна выдаваться клиенту по первому требованию, страницы в книге должны быть пронумерованы, после каждой записи в книгу старший администратор ставит пометку в книгу о передачи жалобы/благодарности в юридический отдел. Каждую запись, и положительную и отрицательную, сотрудник сканирует и отправляет на электронный адрес [info@delf.by](mailto:info@delf.by). Если запись была отрицательной, то сотрудник в обязательном порядке прикладывает и объяснительную по инциденту.





# КАССОВЫЕ СЕКЦИИ



## 2СК

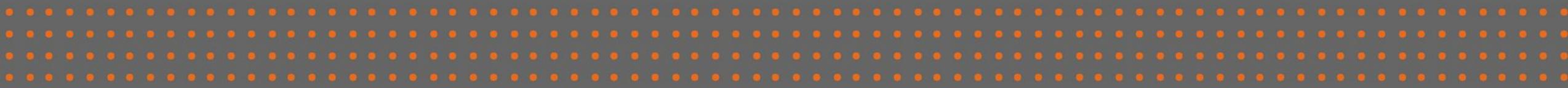
Наличные денежные средства

Собственный товар,  
первоначальный взнос по  
собственной рассрочке,  
первоначальный взнос по  
кредитам, СП, билеты и т.д.

## 4СК

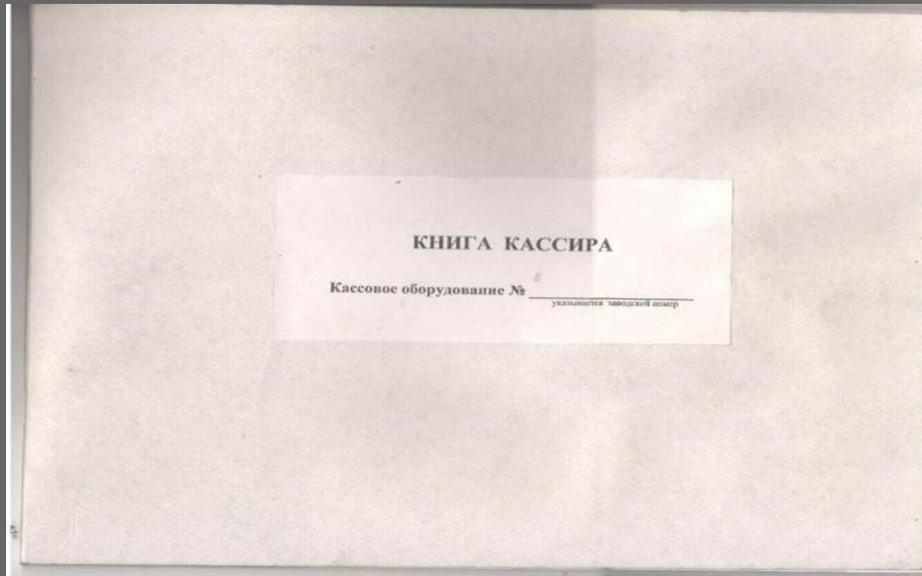
Банковская карта

Обращаем внимание, что при оплате при помощи пластиковых карт, чек обязательно проводится по КСА, т.о. клиент получает два чека: терминальный чек («для покупателя») и чек КСА. Продавцу остаётся второй терминальный чек («для банка»). Терминальные чеки обязательны для сохранения, а утерю чека – уменьшение размера премии.





# ККО (КНИГА КАССИРА-ОПЕРАЦИОНИСТА)

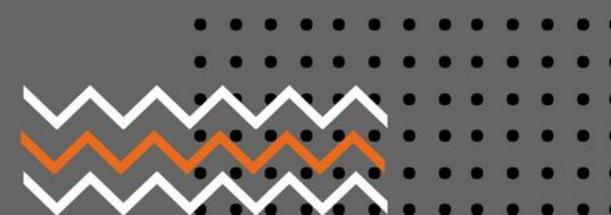


Дата	Показатели нарастающего оборота на начало рабочего дня (смены)				№ документа (См. отчет)	Сумма в кассу за день (смену) в сумме тысяч			Дополнительно суммы наличных средств по указанным документам (наименование, рублей)	Сумма отбито по фактическим документам (наименование, рублей)	Сaldo в кассу (баланс, рублей)	Остаток наличных средств на конец дня (смена), рублей	Подпись кассира
	сумма, рублей	подпись кассира	на чек (смена)	на наличные (смена)		всего	включая наличные средства	исключая наличных средств					
05.05.18	14370,78	[Signature]	14405,00	017	1443,14	119,94	320,10	61,50	0,00	1955,20	421,14	[Signature]	
06.05.18	14649,92	[Signature]	14691,80	018	679,06	579,30	109,76	19,00	0,00	1955,20	439,34	[Signature]	
07.05.18	14691,80	[Signature]	14722,19	019	178,91	46,81	13,19	496,90	0,00	1349,00	19,66	[Signature]	
08.05.18	14785,89	[Signature]	14865,71	020	681,82	417,61	435,90	4,00	0,00	433,80	256,77	[Signature]	
09.05.18	14865,71	[Signature]	14892,35	021	472,68	233,10	199,30	0,00	28,81	239,30	380,34	[Signature]	
10.05.18	14919,39	[Signature]	14940,19	022	640,40	169,00	141,40	100,00	0,00	629,40	818,94	[Signature]	
11.05.18	14940,19	[Signature]	15030,31	023	1543,99	1028,00	515,99	127,90	0,00	1229,80	219,04	[Signature]	
12.05.18	15199,31	[Signature]	15214,00	024	545,43	324,70	220,93	0,00	0,00	229,93	544,19	[Signature]	
13.05.18	15214,00	[Signature]	15327,63	025	1127,68	246,70	110,98	513,20	0,00	1050,98	102,44	[Signature]	
14.05.18	15327,63	[Signature]	153695,30	026	423,62	324,92	98,70	29,20	0,00	298,70	197,16	[Signature]	
15.05.18	153695,30	[Signature]	153721,13	027	1425,83	1016,55	409,28	10,00	0,00	1019,28	495,01	[Signature]	
16.05.18	153721,13	[Signature]	153759,99	028	61,40	34,10	37,30	69,90	0,00	584,38	639,21	[Signature]	

В кассовой книге каждый день ведётся учёт денежных средств. Одна ККО равна одному кассовому аппарату.

ККО заполняется дважды в день, с утра и вечером. При заполнении ККО не допускаются ошибки и исправления. В случае ошибок и исправлений вам будет необходимо заказывать у бухгалтера новую ККО и переписывать ее. Так же запрещается вносить информацию простым карандашом. Если вы сомневаетесь в том, что сможете безошибочно заполнить ККО, делайте скан книги, заполняйте и отправляйте на проверку в аудит. И вносите информацию только после положительного ответа.

После заполнения ККО, сканируем последнюю страницу и отправляем электронный адрес [audit@nasvyazi.by](mailto:audit@nasvyazi.by).



Дата	Получено наличных денежных средств перед началом работы равною для расходных операций	Показаний нарастающего оборота			Помер суточного (сменного) отчета (Z-отчета)	Сумма выручки за день (смену) (гр. 5 - гр. 3), рублей			Возвращено сумм наличных денежных средств покупателям (потребителям), рублей	Сумма ошибочно сформированных платежных документов согласно реестру, рублей	Сдано в кассу (банк), рублей	Остаток денежных средств на конец дня (смены), рублей	Подпись кассира
		за начало рабочего дня (смены)		на конец рабочего дня (смены)		всего	в том числе						
		сумма, рублей	подпись кассира				наличными денежными средствами	получено при расчетах с использованием банковских платежных карточек					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
17.05.2018		153526,87	подпись	155747,53	128	2220,06	902,64	1318,02	0,00	0,00	2318,02	672,21	подпись
18.05.2018	НЕ ЗАПОЛНЯТЬ	155747,53	подпись	157904,29	129	2156,76	660,50	1496,26	0,00	0,00	2726,26	102,71	подпись

НЕ ЗАПОЛНЯТЬ

подпись

подпись

подпись

подпись

гр.7 - гр.9

гр.9 + инкассация

Остаток на конец дня  
 $гр.13 = гр. 13 (пред. дня) + гр.7 - гр.10 - гр.11 - гр.12$

ООО "ПАЛЛА СЕРВИС"  
 СЕТЬ САУНОВ "НА СЕРВИС"  
 Г. МНСК  
 УЛ. ТИРЕЖКОГО Д. 2  
 +375(44)704-90-01

ИКА: 500000000782  
 ЧИП: 180017072  
 РН КО: 110019875  
 КАСА №: #1  
 17-05-2018

СМЕННЫЙ  
 ОТЧЕТ С ГАШЕНИЕМ  
 Z-ОТЧЕТ

МЕНА ОТКРЫТА: 17-05-2018 09:52  
 МЕНА ЗАКРЫТА: 17-05-2018 21:59

17-05-2018 21:59  
 НОМЕР ОТЧЕТА: 129

НАС А	0,00%
НАС В	20,00%
НАС С	20,00%
НАС D	20,00%
НАС F	20,00%
НАС F	20,00%
НАС G	20,00%

НАЛИЧНЫЕ

ОСТАТОК С ПРЕД. СМЕНИ:	672,21
ПРОДАЖА:	13 660,50
СЛЕД. ВНОСЕНИЯ:	1 0,00
СЛЕД. ВЫДАЧИ:	1 1736,00
ИТОГО В ДЯ:	97,71

КАРТА

ПРОДАЖА:	1496,26
ПРОДАЖА:	2156,76
ОТМЕНА:	0 0,00
КОРРЕКЦИЯ:	0 0,00
ВОЗВРАТ:	0 0,00
АНУЛЛЯЦИЯ:	0 0,00
ОТКРЫТИЕ АК:	0
ИТОГ НАС:	0,00
ИТОГО:	2156,76
ОБОРОТ:	157904,29
КОЛ-ВО ПЛАТЕЖ. ДОК.:	25
НОМЕР ПЕРВОГО ПЛАТЕЖ. ДОК.:	3622
НОМЕР ПОСЛЕД. ПЛАТЕЖ. ДОК.:	3651

17-05-2018 21:59

ИКА: 500000000782





**В начале смены должны быть заполнены 1-4 (если в ККО не заполнены данные столбцы, то продавец не имеет права открывать салон и продавать товар клиентам):**

1. В первом столбце должна быть указана дата открытия смены.
2. Во втором столбце указывается сумма, которую привези на ТО инкассаторы до открытия ТО. В нашем случае там всегда будет проставляться «0» (нуль), т.к. в начале смены инкассационная служба денежные средства в салон не привозит.
3. В третий столбец вносится та же цифра, которая указана в пятом столбце предыдущей смены.
4. В четвёртом столбце ставится личная подпись продавца, который открывает смену.



## При закрытии смены заполняются столбцы 5-14:

5. В пятый столбец вносится цифра, которая указана в 22-ой строчке z-отчёта.
6. В шестой столбец вносится очередной номер z-отчёта (строка 26 в z-отчёте).
7. В седьмой столбец вносится цифра из 15 строки z-отчёта (выручка).
8. В восьмой столбец вносится разница между 7-ым и 9 столбцами (т.е. 8 ст. = 7 ст. – 9 ст.).
9. В девятый столбец вносится сумма продаж по безналичному расчету (по карте) и инкассации.
10. В десятый столбец вносится общая сумма возвратов.
11. В одиннадцатый столбец вносится сумма ошибочно-сформированный чеков согласно реестру.
12. В двенадцатый столбец вносится сумма инкассации и 9 столбца (безналичный расчет).
13. В тринадцатом столбце указывается сумма остатка денежных средств на момент закрытия смены. Формула расчёта остатка денежных средств следующая: 13 ст. за текущую смену = 13 ст. за прошлую смену + 7 ст. – 10 ст. – 12 ст. Получившаяся сумма должна быть равна той сумме наличных денежных средств, которые есть в сейфе и денежном ящике.
14. В четырнадцатом столбце указываем свою личную подпись. Подпись в четвёртом и четырнадцатом столбцах может отличаться, т.к. смену может открыть один сотрудник, а закрыть другой.

# ИНКАССИРОВАНИЕ



## Обязанности кассира:

1. Проверить документы
2. Сверить соответствие информации в явочной карточке с информацией на инкассаторской сумке
3. Предъявить образец оттиска пломбы
4. Заполнить явочную карточку
5. Передать опломбированную сумку и взять новую при этом осмотреть ее на целостность

## Заполнение препроводительной ведомости:

Ведомость заполняется в 3-х экз.

- 1-ый экз. – кладется в инкассационную сумку
- 2-ой экз. – отдается инкассатору
- 3-ий экз. – подписывается инкассатором и остается на точке!



## Формирование инкассаторской сумки:

1. Деньги кладутся в сумку.
2. В карман кладется 1-ый экз. препроводительной ведомости.
3. Сумка закрывается: вверху сумка зажимается металлическим захватом.
4. По направлению сверху вниз в оба отверстия в металлическом захвате и продеваются концы банковского шпагата и делается узел.
5. Два конца банковского шпагата втягиваются в два отверстия пломбы таким образом, чтобы выемка пломбы было внизу.
6. Делается узел. Этот узел нужно затянуть в отверстие внизу пломбы, чтобы при проставлении пломбы этот узел зажался пломбой.
7. На пломбе пломбиратором делается оттиск. **НУЖНО ПРИЛАГАТЬ УСИЛИЕ, ЧТОБЫ ОТТИСК НА ПЛОМБЕ БЫЛ ЧЕТКИМ!!!**
8. Концы банковского шпагата после опломбирования должны быть длиннее 2-х см.



# Правила приёма денежных средств от клиента

Когда клиент согласен приобрести товар, то он обязан оплатить покупку. Чтобы не было форс-мажорных ситуаций, необходимо знать правила приёма денежных средств от клиента.

1. Создаем в 1С чек ККМ/продажа наличные/рассрочка/кредит
2. Сканируем товар в 1С (**при продаже серийного товара обязательно сверяем ітеі на коробке и на товаре**)
3. Проговариваем, какую сумму клиент должен оплатить
4. Принимаем деньги у клиента (пересчитываем их обязательно)
6. Пробиваем чек по кассовому аппарату
7. Отдаём чек и сдачу клиенту
8. Проводим чек
9. Заполняем гарантийный талон



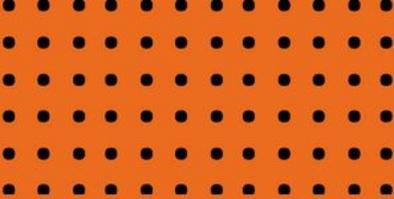
# РАБОТА В СМЕНЕ

## Открытие смены:

1. На торговом объекте необходимо быть минимум за 15 минут до открытия салона по рабочему графику
2. Пересчитываем все имеющиеся денежные средства на ТО (в денежном ящике и сейфе). Сумма должна совпадать с цифрой, которая указана в 13 столбце за предыдущий день в ККО. Если же цифры не совпадают в любую сторону, то необходимо поставить в известность администратора и руководителя сектора.
3. Проверяем работоспособность КСА, открывая смену на нём. Если же КСА не работает, то обязательно связываемся с сотрудниками УП «Транзитплюс» по номерам, которые указаны на КСА. Если же устранить проблемы не удалось, то связываемся с сотрудниками аудита.
4. Заполняем 1-4 столбцы в ККО за текущую дату.
5. Открываем смену и свой рабочий день в 1С.
6. Открываем салон. Если всё хорошо, то теперь по графику можем открывать салон.
7. Проводим минимум 5 сведений кассы за рабочий день.

Для сведения кассы используются следующие данные: сумма продаж за текущую смену (из х-отчёта), сумма возвратов за текущую смену (из х-отчёта), сумма остатка за предыдущий день (13 ст. за прошлую смену в ККО), сумма инкассации, сумма терминала и данные из 1С: Торговля.

Формула по сведению кассы:  $x\text{-отчёт} - \text{сумма возвратов за текущую смену} = 1\text{С: Торговля} = \text{сумма продаж за текущую смену (из х-отчёта)} - \text{сумма остатка за предыдущий день (13 ст. за прошлую смену в ККО)} + \text{сумма инкассации} + \text{сумма терминала}.$



## Заккрытие рабочей смены

1. Снять ОБГ
  2. Сверить наличные в кассе с пробитые по кассе (с помощью ОБГ) и также проведенные продажи и услуги в 1С.
  3. Если все сходится, снять ОСГ
  4. При закрытии смены заполняются столбцы 5-14 в ККО по ОСГ и отправляется скан на почту [audit@nasvyazi.by](mailto:audit@nasvyazi.by).
- 

Хороших продаж!

