

Тренинг компании «**AlsiCom**»

- 1 Научим продавать!
- 2 Научим правилам работы!
- 3 Научим зарабатывать больше!
- 4 Научим открывать новые горизонты!
- 5 Пригласим стать частью огромной семьи!

- Отличная работа!
- Дружный коллектив!
- Достойный заработок!
- Личностный рост!
- Карьерный рост!
- Возможность проявить таланты!
- Общение с людьми!

Что вам нужно, чтобы пройти обучение?

- 1 Повышенное внимание.
 - 2 Участие.
 - 3 Искренность.
 - 4 Желание.
 - 5 Креативность.
 - 6 Инициативность.
-
- И вы станете частью компании «MegaStore»!

Общие правила работы в компании

✓ **Дисциплина** – Это основа любой работы!

- Соблюдение графика работы – Это одно из основных требований к сотрудникам компании. В зависимости от торговой точки, у каждого сотрудника есть определенное время работы.
- Обеденное время продавца составляет 40 минут.
- Продавец имеет право на отдых в течении 10-ти минут с интервалом не чаще, чем каждые 3 часа.
- Ваша основная работа будет происходить внутри отдела, поэтому грамотно распределяйте свой рабочий день.

Общие правила работы в компании

✓ Внешний вид:

- Продавец – Это лицо компании! Внешний вид играет огромное влияние на восприятие компании, конечным потребителем.
- Продавец одет в чистую и глаженую форму:
- Парни: Подстрижен, побрит, причесан.
- Девушки: Легкий макияж, маникюр.
- Общее: Чистая голова, отсутствует запах изо рта.
- Если соблюдать эти правила, то вы сделаете 50% для благоприятного «первого впечатления», при подходе к клиенту.

Общие качества для работы в компании

- ✓ **Ответственность** – Это обязанность отвечать за свои действия, поступки, быть ответственным за них.
- Каждый сотрудник нашей компании относиться ответственно к своей работе. Без ответственности невозможна работа в любой сфере жизни!
- Вы должны оценивать каждое свое действие, в любом аспекте вашей работы.
- И самое главное ответственно относиться к имиджу компании, к работе с клиентами, к работе с товаром и финансовой составляющей вашей работы.

Общие качества для работы в компании

- ✓ **Этикет** – Это правила поведения людей в обществе.
 - Вы будете работать в коллективе, поэтому вам необходимы правила этикета.
 - Будьте всегда вежливы и терпимы, работа в коллективе основана на этих правилах. Не спорьте лишний раз со своими коллегами, особенно это запрещено, когда есть клиенты в отделе.
 - Всегда четко и основательно излагайте свои мысли и позицию, при этом не ущемляя интересы ваших коллег.
 - И всегда помните, воспитанность и терпение приветствуются в любом обществе!

Общие качества для работы в компании

- ✓ **Инициатива** – Это форма проявления человеком, его общественной активности.
- В нашей компании инициативные люди приветствуются.
- Любой инициативный человек, может постоянно двигать рабочие процессы.
- Инициативного человека не нужно лишний раз направлять и заставлять.
- Инициативные люди добиваются большего в нашей компании и в жизни.

Основная задача обучающихся;

Теория

- Задавать как минимум 3 вопроса по каждому заданию, о вариантах решения задачи.
- Внимательно слушать объяснения тренера.
- Проявлять качества, описанные выше.
- Записывать и учить теоретические занятия.

Практика

- Выполнять задания тренера.
- Выполнять задания максимально полезной для себя.
- Проявлять качества, описанные выше, который характерен для тренера, который вы наблюдаете на вашей точке.
- Записывать и учить практические занятия, описанные выше, характеристики телефонов.

Чем в основном занимается продавец

Работа в отделе

- Учет и выкладка товара.
- Ведение кассы и ведение отчетности.
- Порядок в отделе, сохранение товара у товара.
- Заказ товара.
- Оформление и ведение акций.

Работа с клиентами и оформление продажи

- Прием клиентов и обслуживание клиентов.
- Прием наличных денег и кредита на карту.
- Оформление продажи и внесение ее в отчетную форму.

На что нужно делать акцент в работе

В работе с клиентами

- Повышение продаж
- Повышение лояльности нашей компании
- На качество обслуживания
- Правильная презентация акций, товара, сайта любых связанных с компанией продуктов.

В работе в отделе

- Высокая ответственность торговой точки за презентацию и обслуживание
- Строгое соблюдение указаний старшего менеджера и беспрекословно выполнять его указания, относящиеся непосредственно к вашей работе.

Ваши вопросы о том, что вы ожидаете от

Что вас пугает? За что переживаете?

- Укажите свои переживания, тренер их выслушает и поговорит с вами, чтобы вы продолжили плодотворно проходить обучение.

обучения и работы?

- Укажите ваши ожидания от обучения и от предстоящей работы, как вы примерно все представляете.

МОТИВАЦИЯ

Что для вас служит основной мотивацией для работы в нашей компании?

✓ Тренинг компании «AlsiCom»

Учет товара, ведение ведомостей.
Работа в офисных программах.

✓ Учет товара

- Каждый продавец нашей компании обязан вести учет товара, на своей торговой точке.
- Чтобы вести учет товара правильно, вы должны вести ведомости, куда указываете наименование товара, итоговое количество, приход и расход.
- Вести ведомости нужно каждый день.
- Считать ходовой товар, нужно каждый день.
- На точках где идут активно продажи, товар нужно считать не реже чем, через пару дней (за исключением телефонов и ходовых позиций; стекла, чехлы и т.д. их считаем каждый день).

✓ Учет товара, для чего это делается;

- Чтобы вы имели возможность знать и контролировать остатки товара на торговой точке, для дальнейшего заказа и перемещения.
- Чтобы вы могли вовремя найти пропажу товара и среагировать. Если продавец считает товар каждый день, ему не составит труда найти товар.
- Чтобы во время итоговой инвентаризации, у вас не возникало проблем, с недостачей товара в течении месяца и вы могли разобраться быстро и эффективно.

✓ Образец ведомости

Лист Microsoft Excel - Excel

ФАЙЛ ГЛАВНАЯ ВСТАВКА РАЗМЕТКА СТРАНИЦЫ ФОРМУЛЫ ДАННЫЕ РЕЦЕНЗИРОВАНИЕ ВИД OFFICE TAB

Вставить Буфер обмена Шрифт Выравнивание Число Стили Ячейки Редактирование

X8

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
1	Продавец; Масловец А.В.																								
2	Чехлы разные	Итого	+	-	Пр.	Расх.	Итого	+	-	Пр.	Расх.	Итого	+	-	Пр.	Расх.	Итого	+	-	Пр.	Расх.	Итого			
3	Original Samsung A10 Бирюзовый																								
4	Original Samsung A10 Желтый																								
5	Original Samsung A10 Красный																								
6	Original Samsung A10 Пудра																								
7	Original Samsung A10 Розовый																								
8	Original Samsung A10 Фиолетовый																								
9	Original Samsung A10 черный																								
10																									
11	(Silicon) Ultimate A10 Black																								
12	(Silicon) Ultimate A10 Blue																								
13	(Silicon) Ultimate A30 Black																								
14	(Silicon) Ultimate A30 Blue																								
15	(Silicon) Ultimate A40 Black																								
16	(Silicon) Ultimate A40 Blue																								
17	(Silicon) Ultimate A50 Black																								
18	(Silicon) Ultimate A50 Blue																								
19																									
20																									

Лист1

ГОТОВО 11:40 24.10.2019

✓ Ведомости по учету товара

- Ведомости – Это такой же документ, как и отчеты и т.д. , поэтому относитесь бережно к ним.
- В любой спорной ситуации, вы сможете разобраться с помощью ведомостей.
- Ведомости должны быть всегда аккуратно и внимательно заполнены, не допускайте ошибок при заполнении ведомости, это не позволит вам потратить лишнее время, при разборе расхождений с фактическими остатками.

✓ Инвентаризация

- Каждый месяц у нас проходит инвентаризация. Каждый сотрудник участвует в ней.
- На инвентаризацию, вы забиваете в программу фактическое количество товара и бухгалтерия сверяет их с базой 1С.

✓ Акционные ведомости

- Помимо ведомостей по учету товара, у нас есть акционные ведомости.
- Акционные ведомости должны быть заполнены (независимо от условий акции), аккуратно и внимательно.
- Акционные ведомости всегда сдаются по завершении акции.
- Вы должны следить за их сохранностью и правильным заполнением.

✓ Самостоятельное оформление акций

- Бывают ситуации, когда запустили акцию, но рекламные и промо материалы не готовы. Вы должны будете самостоятельно оформить акционные товары, чтобы клиент заходя в салон, с первого дня видел, что у нас проходит акция.
- Для этого нужно вам хорошо изучить условия акции и оформить акцию.
- Оформление акции занимает, немного времени. В каждом отделе есть цветная бумага, подходящая под цвет и стиль оформления салона.

✓ Программы которые нужно знать

- Excel
- Word

✓ Работа в офисных программах (Excel)

- Программа Excel, нужна в нашей работе.
- С ее помощью мы создаем ценники, оформляем акции, создаем ведомости, таблицы.
- Знание этой программы, поможет вам быстро и оперативно решать многие задачи и вопросы.

✓ Работа в офисных программах (Word)

- Программа Word, нужна в нашей работе.
- С ее помощью мы ведем документацию, создаем коммерческие предложения, пишем и создаем нужные документы.
- Знание данной программы, облегчит вам работу и сократит время работы.

✓ Вопросы

- У вас остались вопросы?
- Есть ли комментарии по тренингу.

□ Тренинг компании «AlsiCom»

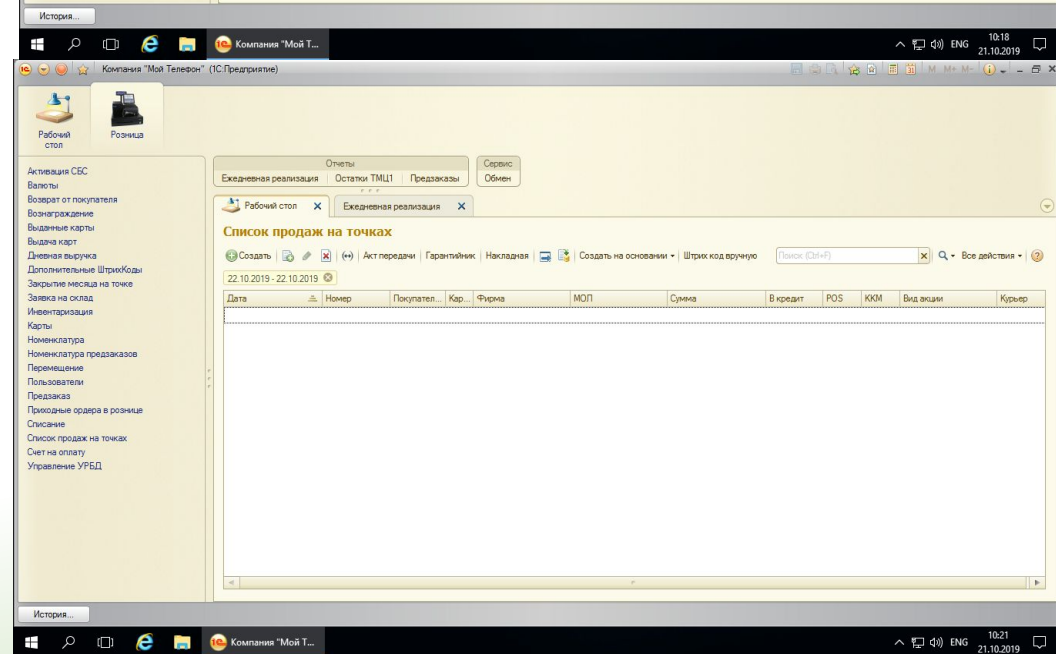
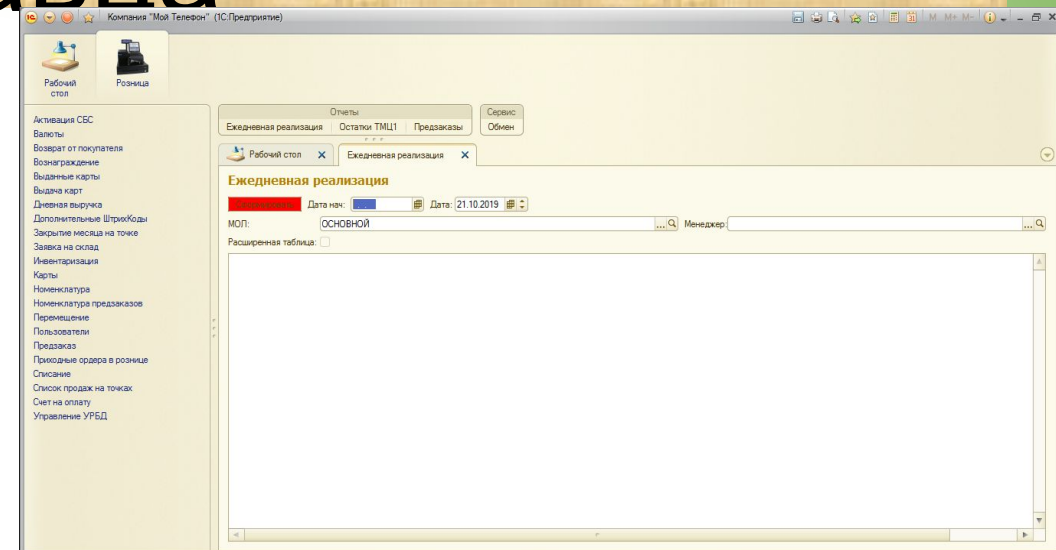
Работа в 1С, ККМ, Защита прав потребителей.

✓ Работа в программе 1С

- ✓ Работа в 1С- это основная отчетная работа в нашей компании.
- ✓ С ее помощью мы ведем учет продаж, товара, перемещений и акций.
- ✓ Каждый сотрудник нашей компании обязан уметь работать с 1С.

✓ Основные разделы для работы продавца

- ✓ Рабочий стол
- ✓ Обмен
- ✓ Ежедневная реализация
- ✓ Дневная выручка
- ✓ Заявка на склад
- ✓ Перемещение
- ✓ Инвентаризация
- ✓ Возврат от покупателя
- ✓ Списание
- ✓ Счет на оплату
- ✓ Предзаказ



✓ Оформление реализации

- При забивании товара, вы должны всегда обращать внимание, что вы забили и по какой цене.
- Обязательно указываем свою фамилию.
- Вы должны быть максимально внимательны, здесь фиксируется ваша продажа.

Компания "Мой Телефон" (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Розница

Активация СБС
Валюты
Возврат от покупателя
Вознаграждение
Выдаваемые карты
Выдача карт
Дневная выручка
Дополнительные ШтрихКоды
Закрывание месяца на точке
Заявка на склад
Инвентаризация
Карты
Номенклатура
Номенклатура предзаказов
Перемещение
Пользователи
Предзаказ
Приходные ордера в рознице
Списание
Список продаж на точке
Счет на оплату
Управление УРБД

Отчеты: Ежедневная реализация | Остатки ТМЦ1 | Предзаказы | Сервис: Обмен

Рабочий стол | Ежедневная реализация | Реализация в рознице (создание) *

Провести и закрыть | Провести | Штрихкод вручен | Акт передачи | Гарантийник | Накладная | Печать (бонусы) | Создать на основании | Все действия

Основные рекв.

Контрагент: МОР: ОСНОВНОЙ | Оплата картой | Сум. карт: 0,00 | Код автор: | Оп. кред. 0,00 | Предоплата: 0,00 | Кредит: | Он лайн | Проверено: | Баланс карты: 0,00

Карта: | Без купонов: | Оплата бонусами: | Интернет магазин: | Курьер: | МОРЗаказа: | КJM | Вид акции:

Добавить | Все действия

N	Номенклатура	Кол-во	Цена	Курс	Всего	Налог	Менеджер	Прим	Cash Back
			Сумма	\$	Мотивация	Комиссия	IMEI	Вид акции	
1	Samsung A505 RU Black	1	15 950,00	69,9000	15 950,00		Масловец Андрей		
			15 950,00				357195032239832		
2	Чехлы (Silicon) Ultimate A50 Black	1	250,00	69,9000	250,00		Масловец Андрей		
3	СТЕКЛО Samsung Galaxy A50	1	300,00	69,9000	300,00		Масловец Андрей		
			300,00		50,00				
3	Итого:		16 500,00		50,00			0	

История...

10:38 21.10.2019



Оформление продажи по акции и изменение цены.

N	Номенклатура	Кол-во	Цена	Курс	Всего	Налог	Менеджер	Прим	Вид акции	Cash Back
1	Samsung A505 RU Black	1	15 950,000	69,9000	15 950,00		Масловец Андрей	Цена		
2	Чехлы (Silicon) Ultimate A50 Black	1	250,000	69,9000	250,00		Масловец Андрей			
3	СТЕКЛО Samsung Galaxy A50	1	300,000	69,9000	300,00	50,00	Масловец Андрей			
3	Итого:		16 500,00			50,00			0	

N	Номенклатура	Кол-во	Цена	Курс	Всего	Налог	Менеджер	Прим	Вид акции	Cash Back
1	Samsung				250,00		Масловец Андрей			
2	Чехлы (S				300,000	69,9000	Масловец Андрей			
3	СТЕКЛО Samsung Galaxy A50	1	300,000	69,9000	300,00	50,00	Масловец Андрей			
3	Итого:		16 500,00			50,00			0	

✓ Оформление продажи в кредит и POS

Компания "Мой Телефон" (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Розница

Отчеты: Ежедневная реализация | Остатки ТМЦ1 | Предзаказы | Сервис: Обмен

Рабочий стол | Ежедневная реализация | Реализация в рознице (создание) *

Реализация в рознице (создание) *

Провести и закрыть | Провести | Штр код вручен | Акт передачи | Гарантийник | Накладная | Печать (бонусы) | Создать на основании | Все действия

Основные рекв.:

Контрагент: МОР: ОСНОВНОЙ | Опт. картой: Сум. опт.: 0,00 | Код автор: []

Пок-тель: Васильев | В кредит | Сум. кред.: 16 500,00 | Предоплата: 1 650,00 | Кредит: Доскредбанк | Он лайн

Карта: [] | Без купонов: | Оплата бонусами: | Баланс карты: 0,00 | Проверено:

Интернет магазин | Курьер | МОРЗаказа: [] | ККМ | Вид акции: []

Добавить | Все действия

N	Номенклатура	Кол-во	Цена	Курс	Всего	Налог	Менеджер	Прим	Cash Back
			Сумма	\$	Мотивация	Комиссия	IMEI	Вид акции	
1	Samsung A505 RU Black	1	15 950,000	69,9000	15 950,00		Масловец Андрей	.	
2	Чехлы (Silicon) Ultimate A50 Black	1	250,000	69,9000	250,00		Масловец Андрей	.	
3	СТЕКЛО Samsung Galaxy A50	1	300,000	69,9000	300,00	50,00	Масловец Андрей	.	
3	Итого:		16 500,00		50,00			0	

История...

10:50 21.10.2019

Компания "Мой Телефон" (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Розница

Отчеты: Ежедневная реализация | Остатки ТМЦ1 | Предзаказы | Сервис: Обмен

Рабочий стол | Ежедневная реализация | Реализация в рознице (создание) *

Реализация в рознице (создание) *

Провести и закрыть | Провести | Штр код вручен | Акт передачи | Гарантийник | Накладная | Печать (бонусы) | Создать на основании | Все действия

Основные рекв.:

Контрагент: МОР: ОСНОВНОЙ | Опт. картой: Сум. опт.: 16 500,00 | Код автор: 265644

Пок-тель: [] | В кредит | Сум. кред.: 0,00 | Предоплата: 0,00 | Кредит: [] | Он лайн

Карта: [] | Без купонов: | Оплата бонусами: | Баланс карты: 0,00 | Проверено:

Интернет магазин | Курьер | МОРЗаказа: [] | ККМ | Вид акции: []

Добавить | Все действия

N	Номенклатура	Кол-во	Цена	Курс	Всего	Налог	Менеджер	Прим	Cash Back
			Сумма	\$	Мотивация	Комиссия	IMEI	Вид акции	
1	Samsung A505 RU Black	1	15 950,000	69,9000	15 950,00		Масловец Андрей	.	
2	Чехлы (Silicon) Ultimate A50 Black	1	250,000	69,9000	250,00		357195032239832	Масловец Андрей	
3	СТЕКЛО Samsung Galaxy A50	1	300,000	69,9000	300,00	50,00	Масловец Андрей	.	
3	Итого:		16 500,00		50,00			0	

История...

10:49 21.10.2019

✓ Оформление продажи, другие нюансы

Компания "Мой Телефон" (ТС:Предприятие)

Рабочий стол | Розница

Отчеты: Ежедневная реализация | Остатки ТМЦ1 | Предзаказы | Сервис: Обмен

Рабочий стол | Ежедневная реализация | Реализация в рознице (создание) *

Реализация в рознице (создание) *

Провести и закрыть | Провести | Штр.код вручн. | Акт передачи | Гарантийник | Накладная | Печать (бонусы) | Создать на основании | Все действия

Основные рекв.

Контрагент: ... МОЛ: ОСНОВНОЙ | Опл. картой | Сум. опл.: 0,00 | Код. автор: ...

Пок-тель: ... В кред | Сум. кред.: 0,00 | Предоплата: 0,00 | Кредит: ... | Он лайн

Карта: ... Без купонов: | Оплата бонусами: | Баланс карты: 0,00 | Проверено: ...

Интернет магазин | Курьер | МОЛЗаказа: ... | ККМ | Вид акции: ...

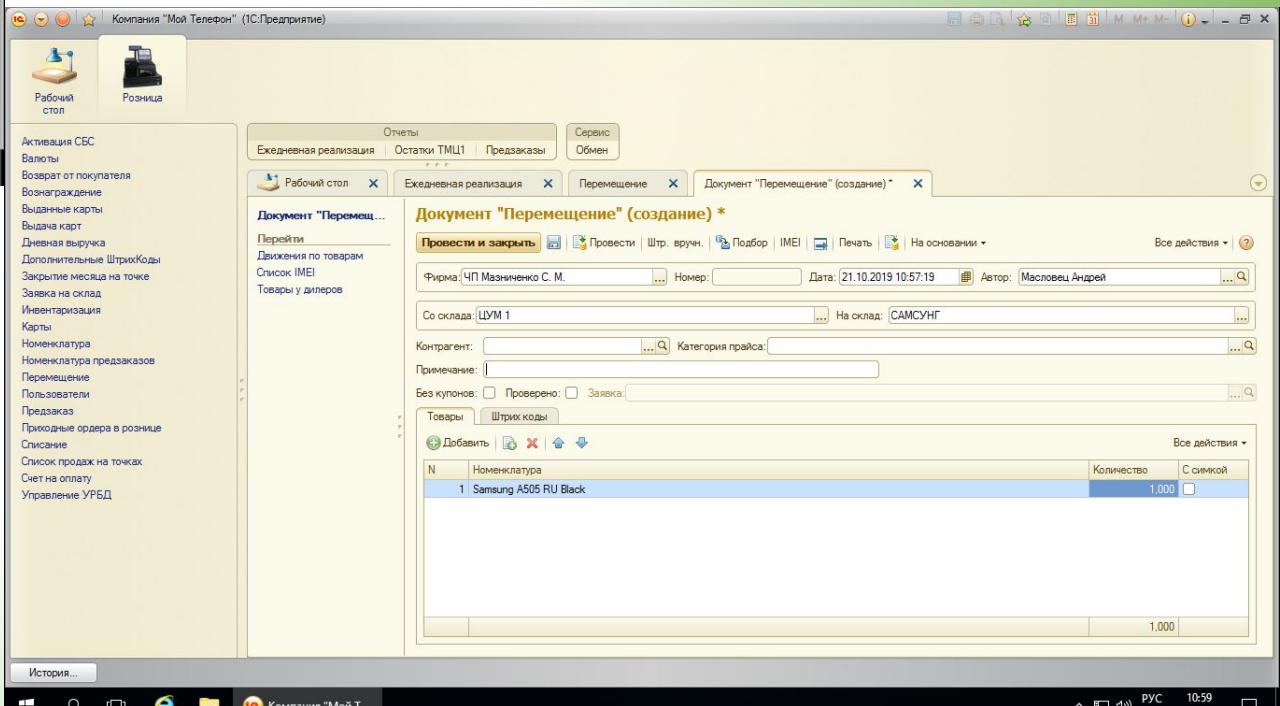
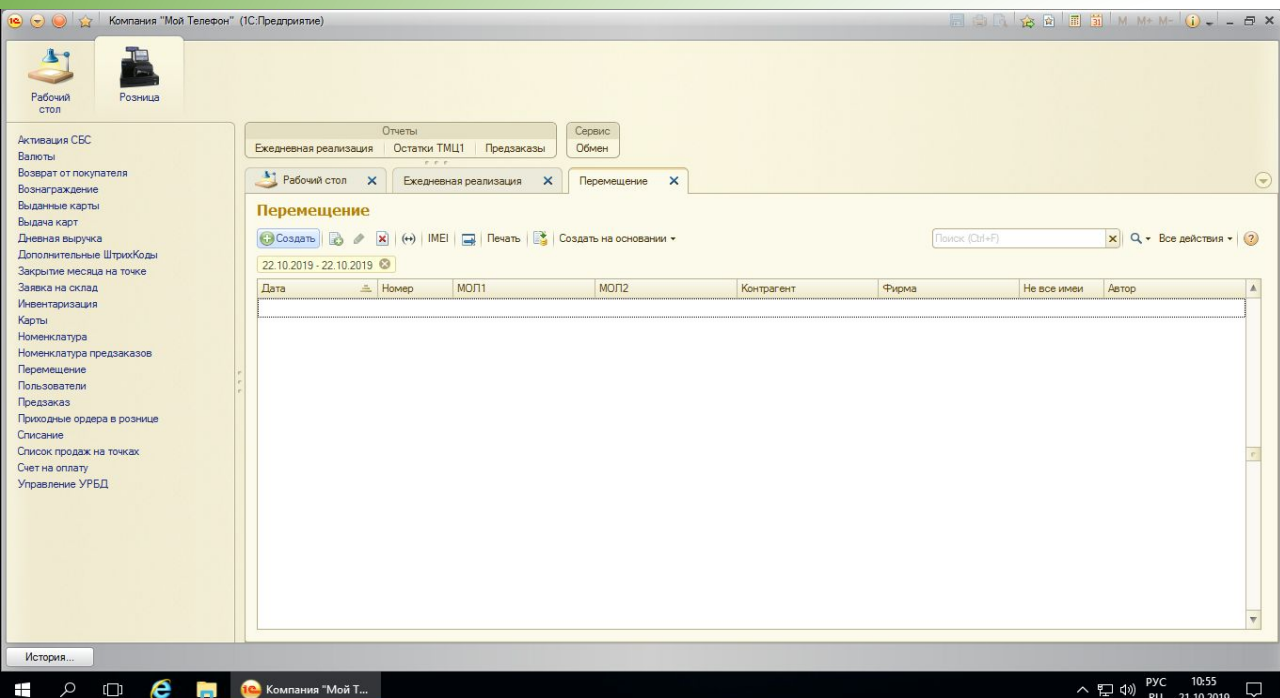
Добавить | Все действия

N	Номенклатура	Кол-во	Цена		Курс	Всего	Налог	Менеджер	Прим	Cash Back
			Сумма	\$						
1	Samsung A505 RU Black	1	15 950,00	69,9000		15 950,00		Масловец Андрей	.	
			15 950,00							
2	Чехлы (Silicon) Ultimate A50 Black	1	250,000	69,9000		250,00		Масловец Андрей	.	
			250,00							
3	СТЕКЛО Samsung Galaxy A50	1	300,000	69,9000		300,00		Масловец Андрей	.	
			300,00	50,00						
3	Итого:		16 500,00			50,00			0	

История...

Компания "Мой Т..." | РУС 10:53 21.10.2019

✓ Перемещение



✓ Работа в 1С практическая
демонстрация



✓ ККМ и Кассовая книга

- Вы должны выдавать чек по первому требованию клиента.
- Вы обязаны вести учет денежных средств в кассе, денежных средств кассе должно быть ровно столько же, сколько было выбито по ККМ.
- Вы обязаны ежедневно заполнять кассовую книгу. Не допустимы ошибки и исправления при заполнении кассовой книги. Так же вы должны вносить дневную выручку в 1С.
- Если соблюдать эти требования, то при проверке налоговых органов, вы не получите штраф!

✓ Проверка налоговых органов

- На каждой торговой точке, должна быть книга «Инспекторских проверок», там отмечаются визиты налоговых органов с проверкой.
- Запомните: Налоговая и другие надзорные органы могут прийти с проверкой, только с предписанием «Плановая проверка», либо «Заявление», поступившее от частного лица. Обязательно попросите показать документы. Спокойно и четко выговаривайте ваши требования.
- Плановые проверки не могут проходить чаще одного месяца, от одного налогового органа.
- Не волнуйтесь при проверках, это нормальное явление.

✓ Защита прав потребителей

- Это основной закон, на который ссылаются клиенты, при спорных ситуациях.
- Продавец должен знать основные вопросы, относящиеся к его работе и товару.
- Все грамотно и четко истолковав, зная законы, вы сможете решить конфликтную и спорную ситуацию.
- Большинство клиентов услышав где-нибудь, какой-нибудь термин, часто начинают использовать его в спорной ситуации. Ваша задача, научиться грамотно использовать эти знания.

✓ Защита прав потребителей

- Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.
- Продавец - организация, независимо от формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи, а также любое лицо, которое выполняет работу, восстанавливает или улучшает любое личное имущество, принадлежащее другому лицу.
- Договор купли-продажи - соглашение между продавцом (исполнителем) и потребителем о качестве товара, сроке, цене и других условиях купли-продажи, выполнении работ, об оказании услуг.

✓ Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

- Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, в праве по своему выбору потребовать;
- 1. Безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом(распространяется на гарантийный срок);
- 4.Замены на товар аналогичной марки
- 6.Потребовать возврата денежной суммы, от стоимости товара
- В отношении технически сложных товаров требования потребителя, указанные в 4. и 6. Обзацах, подлежат удовлетворению, в случае обнаружения в товарах существенных недостатков, которые изготовитель(продавец) не в состоянии устранить.

✓ **ПЕРЕЧЕНЬ непродовольственных товаров, надлежащего качества, не подлежащих обмену на аналогичный товар .**

- 1. Изделия из драгоценных металлов, драгоценных и полудрагоценных камней.
- 2. **Сложно-технические товары, имеющие гарантийный срок.**
- 3. Чулочно-носочные изделия, перчатки.
- 4. Постельное белье, белье для новорожденных.
- 5. Мерный товар: ткани, тюль, ковровые изделия и т.д.
- 6. Парфюмерно-косметические товары.
- 7. Синтетические моющие средства (жидкие).
- 8. Товары бытовой химии в стеклянной, пластмассовой и аэрозольной упаковке.
- 9. Канцелярские товары: тушь, чернила, краски, лаки, масла, разбавители для художественной живописи.
- 10. Фотопленка, фотобумага, фотореактивы.
- 11. Предметы личной гигиены.
- 12. Мебель.
- 13. Изделия из натурального меха

✓ Защита прав потребителей

- Как вы увидели выше телефоны- это сложно-технические устройства. На них установлен гарантийный срок. И покупатель не в праве требовать замены устройства. А продавец в течении гарантийного срока обязуется производить ремонт на бесплатной основе, если потребителем соблюдались правила эксплуатации телефона, либо другого сложно-технического устройства.
- Потребитель в праве потребовать замену устройства только в том случае, если продавец(изготовитель), не устранил проблему в течении 21 рабочего дня.
- Потребитель не в праве требовать замену сложно-технического устройства, если в нем не найдено никаких дефектов. И если у товара испорчен товарный вид т. е. Отсутствует заводская пленка и был в употреблении.
- При продаже сложно-технического устройства вы должны четко

✓ Защита прав потребителей

- Возврат товара потребителем в течении 14 дней не может быть осуществлен в случае;
- Если у товара установлен гарантийный срок
- Если у товара испорчен товарный вид, либо повреждена упаковка
- Если устройство сложно-техническое
- Если не были соблюдены правила эксплуатации товара
- Если у товара отсутствует частично заводская комплектация

✓ Защита прав потребителей

- Прочитав и выучив основные выписки в законе о защите прав потребителей, вы себя обезопасите от ненужных проблем. Вы будете более уверены при общении, в спорных ситуациях.
- У каждого в отделе должен быть Закон о защите прав потребителей.
- Периодически просматривайте и вспоминайте основные правила, относящиеся к вашей работе.

✓ Проверки надзорных органов

- В нашей работе периодически возникают ситуации с проверками надзорных органов.
- При посещении надзорными органами наших торговых точек, вы должны быть максимально внимательны!
- Вы должны поддерживать порядок в документации, договорах, сертификатах и т.д.
- Никаких лишних документов и бумаг не должно быть в отделе.
- На всем товаре должны быть ценники.
- Проверки надзорных органов бывают плановые и по жалобам, или заявлениям.

✓ Проверки надзорных органов

- Если это плановая проверка, то вы должны попросить, показать вам удостоверения проверяющих инспекторов. Попросить показать предписание, что в данный момент, в данном участке у них проходит проверка.
- Если вам задают вопросы, вы отвечаете отчетливо, и говорите все согласно инструкции.
- Самый частый вопрос; «Вы всем клиентам выдаете чеки?»
- Ваш ответ; «Да, конечно!»

✓ Подведение итогов

- Ваши вопросы?
- Все понятно?

Тренинг компании «AlsiCom»

- ✓ Технические характеристики
- ✓ Знание товара

✓ Технические характеристики

- ✓ Форм-фактор и дизайн
- ✓ Дисплей
- ✓ Процессор
- ✓ Камера
- ✓ Память
- ✓ Батарея
- ✓ Коммуникации
- ✓ Операционная система и оболочка



✓ Форм-Фактор и Дизайн

- Это один из основных критериев выбора телефона и любого другого товара
- Каждый клиент выбирает так, чтобы ему было удобно
- Бывает клиент жертвует удобством в сторону красоты, или необычного конструктивного решения
- Вы должны знать конструктивные особенности каждого телефона, чтобы уметь презентовать все правильно.
- Большинство производителей делает акцент на выделение своего продукта из общей массы
- Выбор цвета тоже играет большую роль, вы должны знать цветовую гамму товара

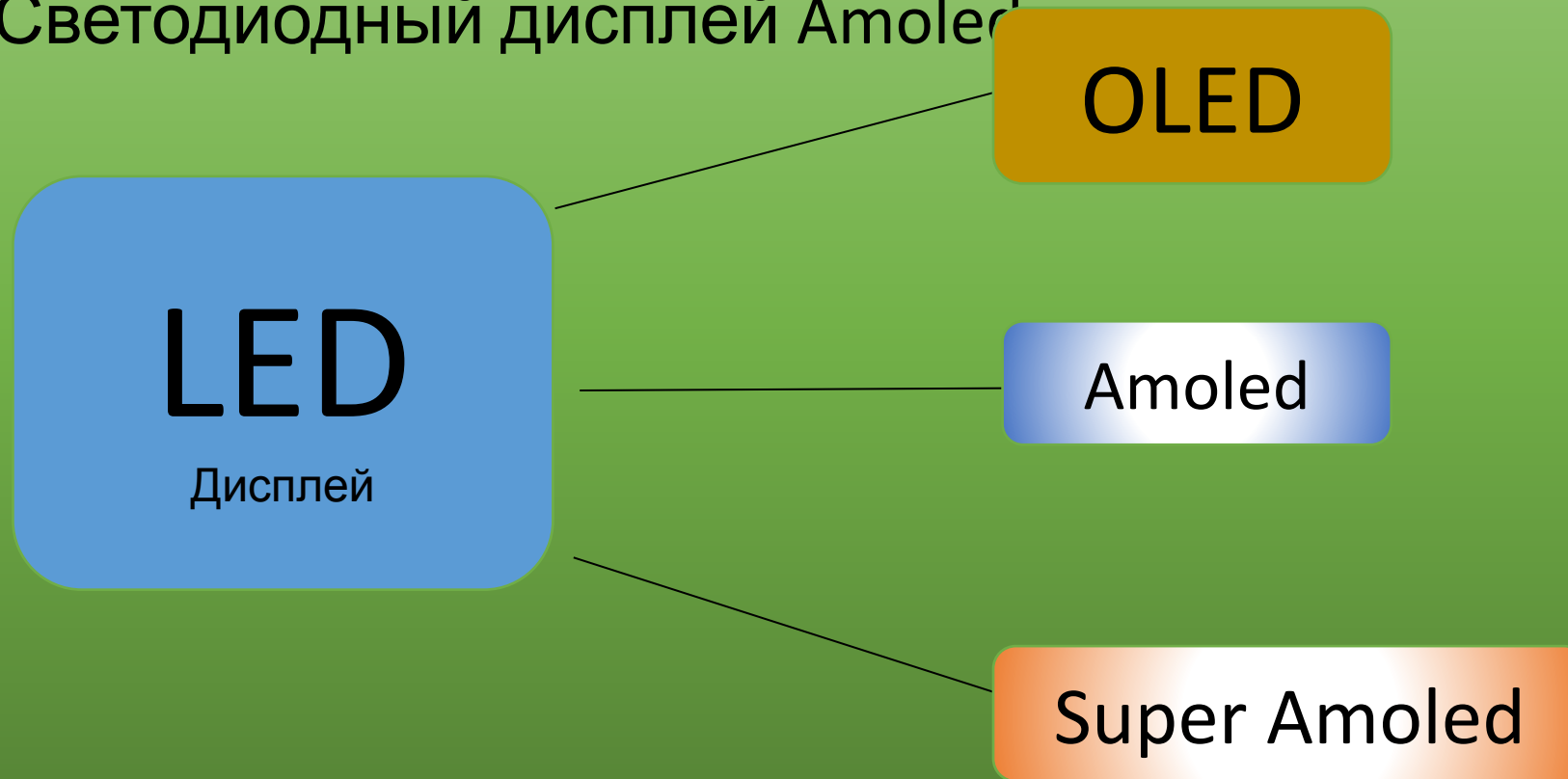
✓ Форм-Фактор и категории телефонов

- ✓ Моноблок
- ✓ Раскладушка
- ✓ Слайдер
- ✓ Планшет
- ✓ Фаблет
- ✓ Бизнес-Смартфон
- ✓ Смартфон
- ✓ Телефон



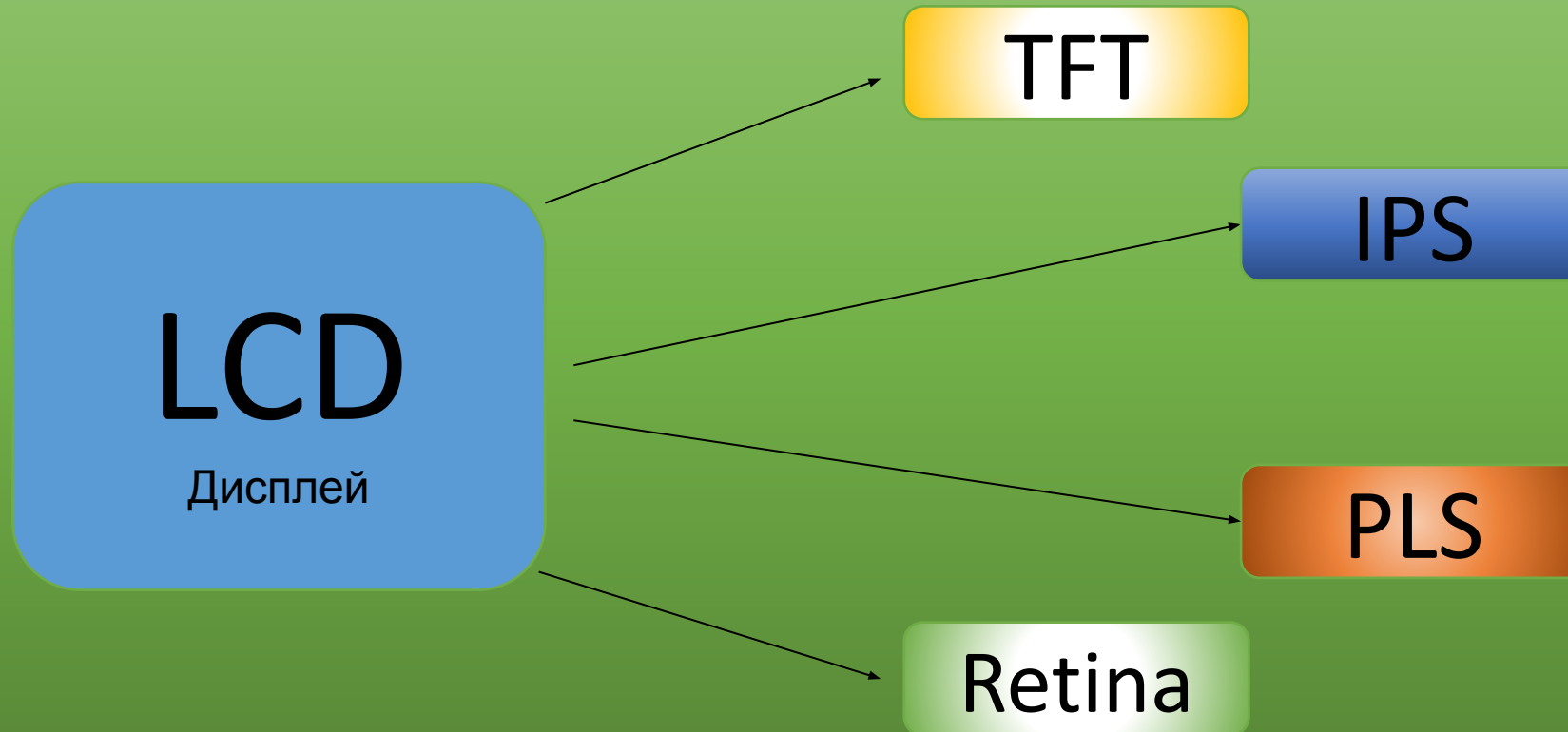
✓ Дисплей и его типы

- Светодиодный дисплей Amoled

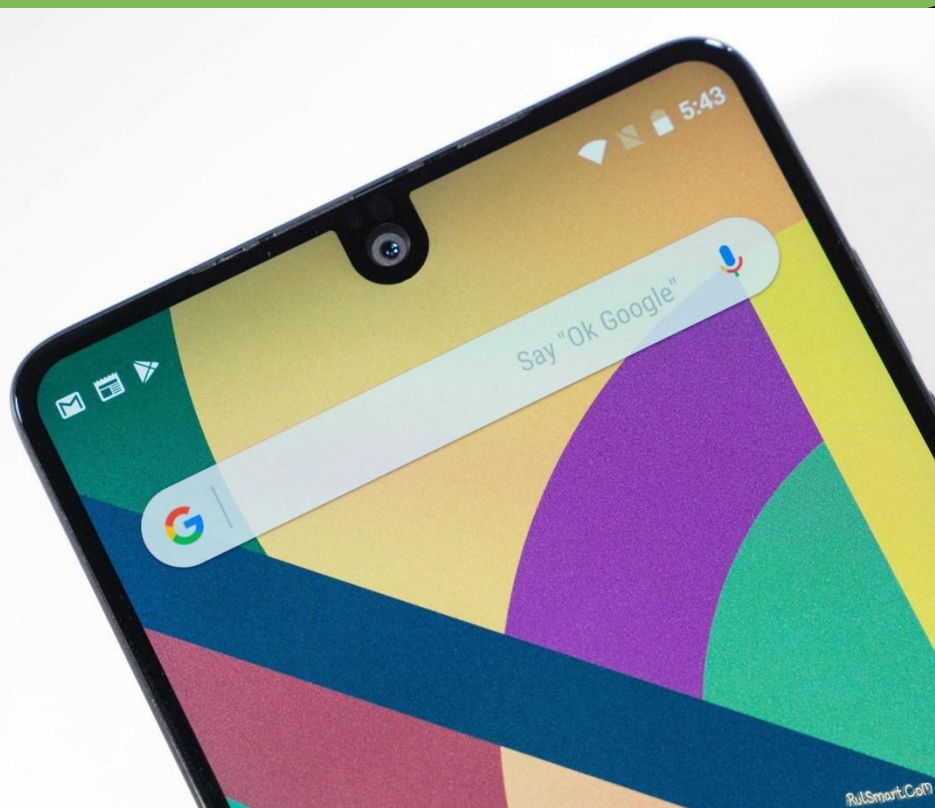


✓ Дисплей и его типы

- Жидкокристаллический LCD



✓ Дисплеи и их разрешения



- ✓ VGA 640x480
- ✓ qHD 960x540
- ✓ HD 1280x720 (HD+) 1440x720
- ✓ FullHD 1920x1080 (FullHD+) 2020x1080
- ✓ QHD(2K) 2560x1440 (QHD+) 3040x1440
- ✓ 4K UltraHD 3840x2160 (UltraHD+) 4240x2160

✓ Процессоры

- ✓ Процессор – Это основной компонент в работе смартфона.
- ✓ Все необходимые компоненты идут в связке с процессором.
- ✓ Количество ядер в основном не играет роль. Важна модель процессора, год выпуска и технологии сборки.
- ✓ Современные мобильные процессоры идут 64 bit, разрядность – это количество вычислительных значений процессора, в данном случае это показывает, что такой процессор может выполнять несколько миллиардов вычислений одновременно.

✓ Процессоры

- ✓ Exynos (Samsung) Процессоры используемые чаще в моделях производимых на рынок Азии, России, распространенные модели Exynos 7; 7885, 7904, 9610. Exynos 8/9; 8890, 9810, 9820, 9825, 990.
- ✓ Snapdragon (QUALCOMM) Процессоры американского производства, самые распространенные в мобильных устройствах. Лидеры производства и продаж. Актуальные модели Snapdragon 660, 665, 675, 710, 730, 845, 855, 855s.
- ✓ MTK (MediaTek) Процессоры Китайского производства, используют в основном в бюджетных моделях. Отличаются низкой ценой. Актуальные модели MTK Helio X20, X30, P60, P70, P90G.
- ✓ HiSilicon Kirin (Huawei) Процессоры производства Huawei, используют в основном для своих телефонов. Актуальные модели. Kirin 660, 710, 980, 990.
- ✓ Apple A и AX , производства компании Apple, используют только для смартфонов и планшетов своего производства. Актуальные модели; A10(X), A11(X), 12(X).

✓ Процессоры и их архитектура

- ✓ Архитектура нынешних мобильных процессоров идет SoC. Технология размещения процессора и остальных компонентов на одной плате.
- ✓ Компания ARM правит на рынке мобильных процессоров, ее технологии полностью применяются при сборке мобильных процессоров. На сегодня актуально семейство мобильных процессоров ARM Cortex.
- ✓ На сегодня производители стараются уменьшать размеры процессоров, чтобы добиться уменьшения энергоемкости. Процессоры производятся 12nm, 10nm, 7nm, Чем меньше показатель, тем менее энергозатратен процессор.

✓ Камера

- ✓ Камеры в смартфонах и планшетах играют очень важную роль.
- ✓ Клиент чаще всего смотрит на качество снимков и поддается влиянию маркетинговых продвижений производителей.
- ✓ Чтобы удовлетворить потребности клиента в качественных снимках на его камеру, вы должны знать основные принципы строения и работы камер.



✓ Разрешение камеры и Мегапиксели

- ✓ Это один миллион пикселей, формирующих изображение. В мегапикселях измеряется одна из важных характеристик камеры- разрешение матрицы.
- ✓ Мегапиксели(разрешение камеры) не самое важное в снимке и камере. Важно то, как построена матрица, объектив и какие стоят линзы в камере.
- ✓ Существует несколько самых популярных технологий сборки мобильных матриц; CMOS, ISOCeII, EXMOR RS.
- ✓ Объектив так же как и матрица играет большую роль при итоговом результате снимка. Объективы имеют обозначение F, это светосила.
- ✓ Светосила это единица обозначения, по которой можно определить насколько хорошо камера будет снимать в ночное время, при недостаточной освещенности. Пример F1.5, F2.4. Чем меньше значение, тем лучше.
- ✓ Линзы тоже важный компонент камеры.

✓ Объективы камер, количество и функционал

- ✓ Количество камер на современных телефонах растет, растет и функционал этих камер.
- ✓ Чаще всего в современных телефонах есть связка основной камеры и вспомогательных, основная камера работает всегда! Остальные подключаются в определенных режимах.
 - Виды вспомогательных камер;
 - ✓ Широкоугольный объектив, служит для захвата большего угла снимка.
 - ✓ Камера с датчиком глубины, служит для съемки портретных снимков.
 - ✓ TOF сенсор, он служит так же датчиком глубины, но он может снимать 3D модель объекта, служит для сканирования лица, или для 3D снимков.

✓ Встроенная и оперативная память

- ✓ Встроенная память обычно обозначается ROM.
- ✓ Количество памяти с каждым годом растет в мобильных устройствах, это связано с ростом мобильных программ и приложений, а так же растет размер операционных систем.
- ✓ Память телефона не фиксированная единица, телефон приходит с установленным программным обеспечением, поэтому память доступна пользователю всегда меньше заявленной.
- ✓ Оперативная память обозначается RAM.
- ✓ Оперативная память, так же как и встроенная с каждым годом растет. Факторы влияющие на рост такие же.
- ✓ Есть поколения оперативной памяти DDR3, DDR4, DDR4X.
- ✓ Оперативная память отвечает за количество одновременной работы программ, чем выше оперативная память, тем больше приложений способно работать в фоновом режиме.

✓ Батарея мобильных устройств

- ✓ На данный момент широко в устройствах используются аккумуляторы Литий-ионные(Li-Ion).
- ✓ Достоинства; Высокая емкость, отсутствие эффекта «памяти», малые габариты, большое количество циклов заряда/разряда.
- ✓ Недостатки; Высокая стоимость, быстрое старение (через 1.5-2 года аккумулятор может стать непригоден к использованию) в независимости от интенсивности использования, потенциальная опасность при использовании(первые модели взрывались.)
- ✓ Поддерживают технологии быстрой зарядки.

✓ Батарея

- ✓ Запомните! Вы всегда при продаже, должны говорить клиенту о правильном использовании и заряде аккумулятора!
- ✓ Нельзя не в коем случае оставлять на ночь заряжать телефон!
- ✓ Зарядился, снимаем!



✓ Коммуникации

- ✓ GSM Модуль, служит для связи сотового оператора.
- ✓ Bluetooth модуль, служит для беспроводной связи.
- ✓ Wi-Fi модуль, служит для беспроводной интернет связи.
- ✓ GPS модуль, служит для определения местоположения и навигации.
- ✓ Type B, Type C разъемы, служат для подключения к зарядке и другой технике.
- ✓ NFC модуль, служит для передачи файлов и бесконтактных платежей.
- ✓ ИК порт, служит для управления техникой.
- ✓ Mini Jack 3.5 разъем, служит для подключение проводной гарнитуры.

✓ Другие модули и функции

- ✓ Сканер отпечатка пальца
- ✓ Распознавание лица
- ✓ Датчик света, служит для автоматической регулировки яркости.
- ✓ Пульсометр, служит для измерения частоты сердцебиения.
- ✓ Барометр, служит для измерения атмосферного давления.
- ✓ Акселерометр, служит для определения телефона в пространстве, и шагометра.
- ✓ Компас, служит для определения полярности.
- ✓ Датчик приближения, служит для отключения экрана телефона во время разговора.
- ✓ Гироскоп, устройство, способное реагировать на изменение углов ориентации тела.
- ✓ Датчик Холла, служит для двух функций; 1. Для улучшения геопозиционирования, обеспечивая быстрый старт GPS-навигатора, 2. Взаимодействие с магнитным чехлом смартфона.

✓ Операционные системы и оболочки

Операционные системы

- ✓ Android (Google)
- ✓ iOS (Apple)
- ✓ HarmonyOS (Huawei)
- ✓ Tizen (Samsung)
- ✓ Windows (Microsoft)
- ✓ KaiOS (KaiOS Technologies)
- ✓ LineageOS (Cyanogen inc.)

Оболочки производителей

- ✓ OneUI (Samsung)
- ✓ EMUI (Huawei, Honor)
- ✓ MIUI (Xiaomi)
- ✓ XperiaUI (Sony)
- ✓ Flyme (Meizu)

✓ Носимые устройства

- ✓ Умные часы
- ✓ Фитнес браслеты
- ✓ Умные колонки
- ✓ Лампы
- ✓ Беспроводные наушники



✓ ИТОГ

- ✓ Задайте вопрос.
- ✓ Оцените знания полученные в ходе тренинга.
- ✓ Поможет ли полученная информация вам в дальнейшей работе?

✓ Тренинг техники
продаж и
обслуживания
клиентов.

В компании «AlsiCom»

Для нашей компании клиент это;

- ✓ Основная цель работы.
- ✓ Человек чьи желания превыше всего.
- ✓ Кому всегда рады в нашей компании.
- ✓ Для кого все сделано в наших отделах.
- ✓ Для кого приходим каждый день на работу.
- ✓ Источник дохода компании.
- ✓ Источник зарплаты всех сотрудников нашей компании.
- ✓ Человек, который всегда возвращается именно к нам.
- ✓ Человек, который нам верит и доверяет.

Когда клиент заходит в отдел, вам нужно;

- ✓ Отложить все свои дела.
- ✓ Забыть про все, что не относится к работе и показать всем видом, что вы готовы работать с клиентом.
- ✓ Поприветствовать его, «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер»!
- ✓ Вы должны быть полностью сосредоточены и настроены на продажу.
- ✓ Вы должны быть в зрительной близости к клиенту, повернувшись в его сторону.
- ✓ Дать некоторое время осмотреться.
- ✓ И уже потом начинаем задавать вопросы и вести непосредственно работу с клиентом.
- ✓ Обязательно озвучить акции, проводимые в

Вы должны это запомнить;

- Обращаясь к Клиенту, дай понять, что Ты его уважаешь, ценишь, рад его обращению.
- Общаясь с клиентом – улыбайся.
- Говори на языке, понятном клиенту.
- Фиксируй достигнутые результаты и полностью выполняй обещания.
- Создай атмосферу гостеприимства и комфорта. Помни, что люди хотят получить не только качественные услуги, но и приятные ощущения.
- Обслуживай каждого Клиента, как если бы он единственный Клиент, который обратится к тебе в течение рабочего дня. Ни накопившаяся за день усталость, ни возможное раздражение не должны повлиять на твоё взаимодействие с клиентом.
- Предлагай все возможные варианты разрешения.

Этапы продажи;

- ✓ Планирование и подготовка
- ✓ Установление контакта
- ✓ Выявление потребностей
- ✓ Презентация
- ✓ Работа с возражениями
- ✓ Продажа
- ✓ Достижение договоренностей
- ✓ Завершение продажи



Планирование и подготовка;

- ✓ Внешний вид сотрудника
- ✓ Наличие и исправность инструментов работы
- ✓ Состояние рабочего места
- ✓ Ведение документации
- ✓ Состояние рабочего оборудования
- ✓ Знание плана продаж и его выполнение
- ✓ Наличие товара
- ✓ Доброжелательный настрой
- ✓ Наличие ценников на товаре
- ✓ Знание товара

❖ Установление контакта

Зрительный контакт

- ✓ Взгляд это отношение.
- ✓ Если вы рассчитываете на доброжелательные и дружеские отношения, то и взгляд должен быть соответственным.

Улыбка

- ✓ Улыбка должна быть ободряющей и немного сдержанной
- ✓ Улыбка с высокой вероятностью порождает ответную улыбку
- ✓ У жесткого человека роль улыбки выполняет смягченное выражение лица

Важно!

✓ У вас никогда не будет
второй возможности
произвести первое
впечатление!

Энтузиазм – Это состояние воодушевления

- ✓ Вы должны подходить к клиенту с выражением энтузиазма
- ✓ Самая высокооплачиваемая эмоция в бизнесе – энтузиазм
- ✓ Ваше состояние отражается в вашей осанке, положении головы и рук, движениях.



Презентация себя и вопросы

- ✓ По возможности вы должны представиться, это создаст более тесный контакт с покупателем
- ✓ Меня зовут (Имя), Я специалист данного магазина, отдела и т.д.
- ✓ Как описано выше, вы должны проявить желание обслужить и задать вопрос;
- ✓ Я вас слушаю?
- ✓ Вас проконсультировать?
- ✓ Чем могу быть полезен(на) ?
- ✓ И т. д.

❖ Выявление потребностей

- ✓ Продажи – не монолог, а диалог
- ✓ Чем меньше в процессе продажи говорит продавец, и чем больше говорит клиент, тем больше у продавца шансов продать
- ✓ Тот, кто задает вопросы управляет диалогом
- ✓ Работая вопросами вы управляете мыслями клиента
- ✓ Для того чтобы продавать больше, нужно продавать!

Открытые вопросы, позволяют завязать разговор, собеседник не сможет ответить на них односложно, сказав «да», или «нет»

- ✓ Что для вас важно при выборе телефона?
- ✓ По каким критериям вы будете оценивать качество товара?
- ✓ Какой результат был бы приемлемым для вас?
- ✓ Какие функции для вас в приоритете?
- ✓ Что вы имеете в виду, когда говорите о.....?

Закрытые вопросы – Это вопросы на которые собеседник может ответить односложными «да», или «нет»

- ✓ Вам показать данную модель?
- ✓ Вы выбираете для себя?

Альтернативные вопросы, дают собеседнику возможность сделать выбор из двух (или более) предложений, помогают принять решение

- Вы хотели бы чехол книжку, или заднюю крышку?
- Вы желаете объем памяти 64 гб, или 128 гб?
- Вам больше нравится черный цвет, или синий?

Правила

- ✓ Задавайте не больше двух вопросов подряд, после которых обязательно кратко и позитивно резюмируйте услышанное и получите вербальное или невербальное (кивок) подтверждение того, что вы правильно услышали.
- ✓ Соблюдайте баланс открытых и закрытых вопросов и применяйте техники активного слушания
- ✓ Задавайте вопросы не как полицейский, а как врач, выказывая при этом уважение к клиенту и давая ему понять, что отвечать на ваши вопросы – для его же пользы.
- ✓ Типичные ошибки – либо полное отсутствие вопросов, либо слишком много вопросов подряд в категоричной форме и без понимания клиентом, зачем они нужны

❖ Презентация

- ✓ Вы должны максимально грамотно презентовать товар, исходя из выявленных потребностей и желаний клиента.
- ✓ Вы должны отлично знать предлагаемый вами товар.
- ✓ Вы должны знать подходящие к товару дополнительные аксессуары, чтобы в дальнейшем предложить и их.
- ✓ Любой товар на нашей торговой точке отличного качества! Имейте это в виду при презентации товара.
- ✓ Грамотно и уверенно презентуйте сопутствующий товар.

❖ Работа с возражениями

Наши задачи в ответ на любое возражение

- ✓ Показать что мы не сопротивляемся
- ✓ Продолжить диалог, чтобы возражение не превратилось в отказ
- ✓ Управлять диалогом, перехватить управление
- ✓ Дать возможность собеседнику выговориться

Отказ клиента

- ✓ Отказов не существует, есть лишь возражения на которые мы не нашли что ответить!

❖ Продажа

Продажа основного товара

- ✓ Продажа товара, на который вы изначально ориентировали клиента, пример; Телефон, планшет, ноутбук и т.д.
- ✓ Основной товар при продаже служит катализатором к продаже сопутствующего товара.

Кросс-Продажа

- ✓ Это продажа товара, который идет приложением к основному
- ✓ Либо товар, который вы можете продать, в зависимости от вашей проработки предыдущих моментов, пример; флэш карты, зарядки, чехлы, стекла и т.д.

Кросс-Продажа и продажа дополнительного товара.

- При продаже телефона и другого товара из позиции «основной», вы должны обязательно предложить дополнительные аксессуары, совершив тем самым кросс-продажу!
- Вы обязательно должны найти доводы и правильно изложить ваше предложение клиенту, пример; вам обязательно нужна флэш карта, т.к. на ней можно хранить ваши фотографии и память телефона будет более свободна, вы сможете устанавливать больше приложений, и в общем чем больше свободной памяти в телефоне, тем он лучше будет работать.
- Так же и с другим товаром, все зависит от вас и вашего

✓ Продажи

- ✓ Помните! Любая дополнительная продажа – это ваша заработная плата, чем больше вы будете делать акцент на этом, тем больше будете зарабатывать!
- ✓ Никогда не сомневайтесь в том, стоит ли прикладывать к этому усилия, вдруг клиент не купит. С помощью ваших вопросов и работы с клиентом, вы уже уверенно должны знать, что предложить клиенту.
- ✓ В этом и будет состоять смысл успешной продажи, для вас, для руководства, для компании в целом, вы супергерой для компании, который двигает процесс работы.

✓ Достижение договоренностей и завершение сделки

• 2 простых шага

• 1. Уточните, не осталось ли у клиента вопросов;

✓ Вы хотите что-нибудь еще узнать?

✓ У вас есть еще какие-нибудь вопросы?

✓ Я ответил на все ваши вопросы? И т.д.

• 2. В явном виде предлагайте закрыть сделку;

✓ Оформим покупку?

✓ Проходите к столу, начнем оформлять вашу покупку. И т.д.

✓ Компетенции сотрудника

- ✓ Демонстрирует отношение «Владелец»
- ✓ Демонстрирует открытость
- ✓ Ориентируется на клиента
- ✓ Проявляет инициативность
- ✓ Строит эффективное взаимодействие
- ✓ Демонстрирует профессионализм

✓ Компетенции сотрудника

Демонстрирует отношение Владелец

- ✓ Делает свою работу с удовольствием и азартом
- ✓ Извлекает дополнительные возможности из существующих ресурсов
- ✓ Принимает непопулярные решения тогда, когда это необходимо
- ✓ Несет личную ответственность за результаты
- ✓ Признает ошибки, извлекает уроки и предпринимает действия

Демонстрирует открытость

- ✓ Говорит то, что думает и делает то, что говорит
- ✓ Открыто высказывает свою точку зрения, говорит об ошибках/проблемах
- ✓ Принимает от окружающих обратную связь
- ✓ Делиться опытом, знаниями, информацией
- ✓ Относиться ко всем с равным уважением
- ✓ Преодолевает барьеры и формальности

✓ Компетенции сотрудника

Ориентируется на клиента

- ✓ Выполняет обещания, данные клиентам, оперативно реагирует на запросы
- ✓ Определяет потребности клиентов, предлагает оптимальное решение
- ✓ Собирает обратную связь для улучшения качества предоставляемой услуги
- ✓ Всегда готов помочь

Проявляет инициативность

- ✓ Не удовлетворяется достигнутым, проактивен, предлагает новые подходы
- ✓ Предлагает и реализует решения
- ✓ Действует быстро и решительно
- ✓ Действует самостоятельно, не требует постоянного контроля
- ✓ С энтузиазмом борется за сложные задачи, выходящие за пределы его должностных обязанностей

✓ Компетенции сотрудника

Строит эффективное взаимодействие

- Выстраивает долгосрочные отношения с важными людьми
- Иницирует кросс-функциональные взаимодействия
- Понимает и учитывает интересы и особенности других людей
- Демонстрирует позитивное отношение
- Следует договоренностям

✓ Демонстрирует профессионализм

- ✓ Обладает достаточным опытом и знаниями для выполнения поставленных задач
- ✓ Адаптирует и использует свой предыдущий опыт адекватно среде и потребностям бизнеса
- ✓ Постоянно улучшает свои навыки, приобретает новые знания и использует их в работе

Подведение итогов

- ✓ Задайте вопросы тренеру
- ✓ Что вам непонятно?
- ✓ Какие вопросы остались?
- ✓ Вы будете использовать приемы из тренинга?
- ✓ Что нового узнали?