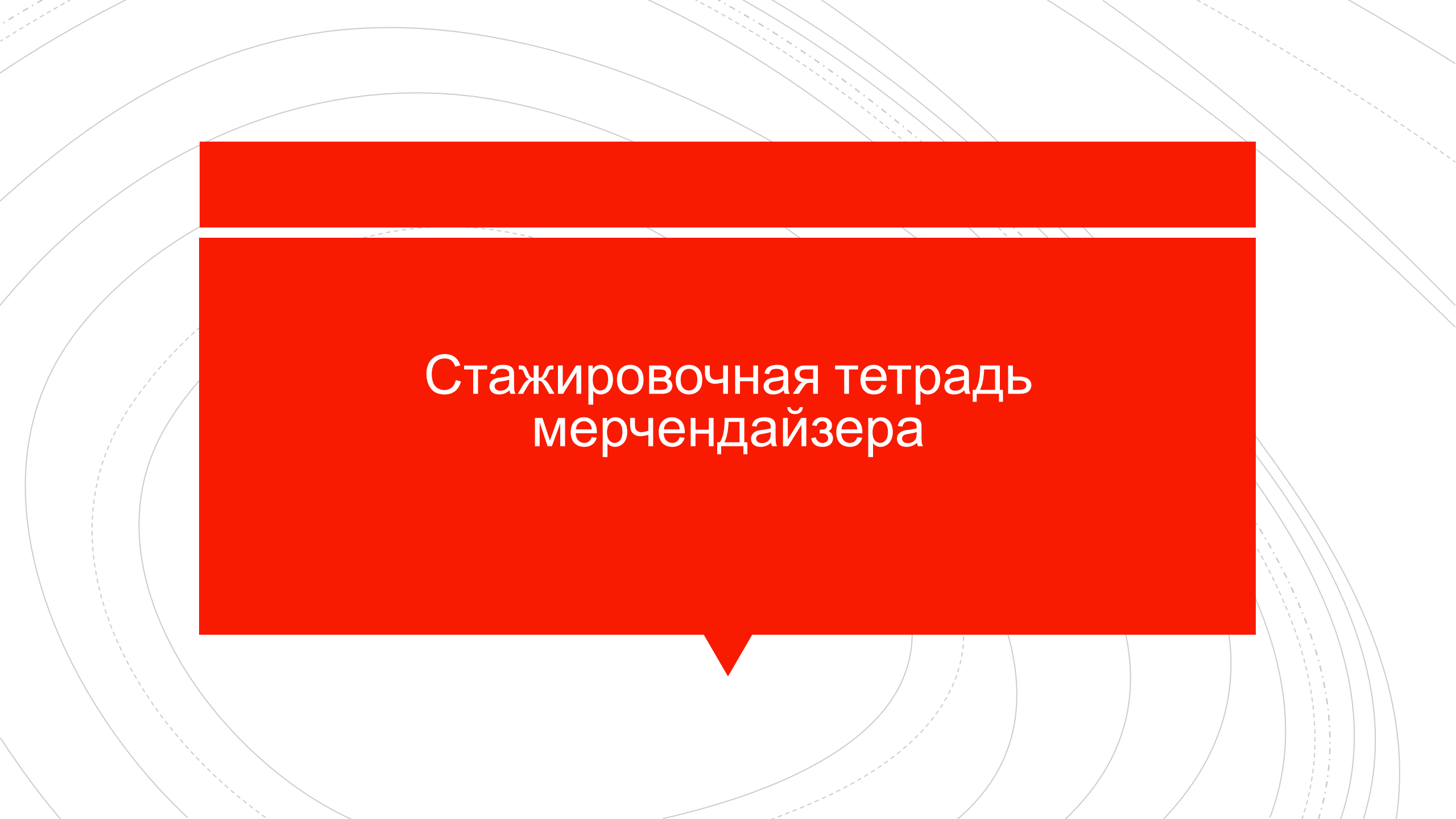


The background features a series of concentric circles in light gray, some solid and some dashed, creating a ripple effect. A large, solid red speech bubble is centered on the page, pointing downwards.

Стажировочная тетрадь мерчендайзера

Обращение к сотруднику

Привет!

Если ты держишь в руках эту тетрадь, значит наступил этот долгожданный момент выйти «в поля» с наставником для стажировки и на практике познакомиться со стандартами работы мерчендайзера.

Стажировка продлится 3 дня.

За это время ты погрузишься в работу мерчендайзера и узнаешь изнутри как там все устроено на самом деле и в чем будет состоять твоя ежедневная, кропотливая работа.

Стажировка будет оплачена при успешном её прохождении и дальнейшем трудоустройстве.

Твоя задача быть активным: всё запоминать и ничего не упускать из виду, задавать больше вопросов и пробовать самому выполнить все действия.

Настройся на радостную волну – работа должна приносить удовольствие.

Прояви все свои лучшие качества, помни – тебя оценивает твой наставник. За эти три дня он примет решение готов ли ты работать в его команде. Не упusti свой шанс!

Эта тетрадь поможет тебе сосредоточиться на целях, не пропустить важные моменты в работе, вспомнить основные термины и понятия, а также, получить оценку наставника.

Успехов тебе!

Программа обучения:

- 1-й день. Стажировка в торговой точке. Вводный инструктаж:
Знакомство с регламентами и внутренним распорядком торговых точек.
Знакомство с лицами принимающими решения (ЛПР). Основные
обязанности и шаги визита в торговую точку.
- 2-й день. Стажировка в торговой точке. Вводный инструктаж:
Обучение работе в программе мерчендайзера (SFA).
- 3-й день. Оценка результатов первых двух дней. Закрепление территории работы по
выделенному маршруту. Принятие решения о дальнейшем
сотрудничестве.

Словарик мерчендайзера

Прежде чем приступить, вспомни основные термины и понятия мерчендайзинга:

KPI (ключевой показатель эффективности) – измеримый показатель выполнения рабочей задачи. Влияет на начисление бонусной части вознаграждения.

SFA (приложение мерчендайзера) – программа для планирования, контроля и отчетности по выполненным работам мерчендайзера, супервайзера.

SKU (Stock keeping unit, «СКЮ») — единица складского учета одной товарной группы, марки, сорта в одном типе упаковки одной ёмкости или веса.

ДМП – дополнительное место продаж (любое место продаж, внутри торговой точки, кроме основной полки с категорией, например паллеты, брендированные стойки, торцы, гондолы, зона касс)

Дополнительная выкладка - выкладка на паллетах, торцах, дисплеях, стойках (место в магазине, где обычно располагают акционные продукты, или выкладка в смежных категориях)

Золотая полка – полка на уровне взгляда покупателя (на высоте от 1,3 м до 1,6 м)

Компьютерный остаток – количество продукции, зафиксированное в системе торговой точки

Основная выкладка – постоянная выкладка товара на традиционных торговых площадях: стеллажах, полках

Планограмма – схема расположения продукции в торговых залах торговых точек

Промо – временная акция в торговых точках, связанная со снижением цены на определенную группу товаров

Словарь мерчендайзера

Ротация продукции - обновление мерчендайзером продукции на полке, чтобы избежать просроченного срока продукции

Товарная категория - это совокупность однотипных с точки зрения покупателя товаров

Фейсинг - единица товара определенной торговой марки, выставленная в первом ряду полки магазина лицом к покупателю

FIFO – «первый ушел, первый ушел» – важный принцип ротации любой продукции с коротким сроком годности. Продукты из новой поставки ставятся в глубину полки

OSA – Наличие товара на полке. Важный показатель, влияющий на объем продаж в торговой точке. “Близкий родственник” OOS

Out-of-Stocks (OOS) Аут оф сток – Отсутствие товарного запаса в торговой точке (на полке, на складе магазина). Обычно критичная проблема для производителя и мерчендайзера.

POS-материалы (рекламные материалы) — дополнительное оформление в местах продаж (шелфтокеры, ценникодержатели, воблеры, ценники, стопперы, промостойки, диспенсеры

2. Цели, задачи и KPI должности

Задачи:

Постоянное поддержание товарного запаса на полке;

Размещение товаров согласно плануграмме;

Ротация товара по принципу FIFO

Контроль просроченной продукции

Размещение рекламных материалов;

О KPI (ключевых показателях эффективности), выполнение которых гарантирует тебе получение бонусов ты узнаешь от своего наставника и руководителя*. Они могут меняться от месяца к месяцу, в зависимости от выполнения плана продаж.

Вот примеры KPI, которые требуют выполнения:

- 100 % посещение торговых точек
- Отсутствие OOS
- OSA

* В каждом проекте KPI индивидуальны.

Основные функциональные обязанности мерчендайзера:

Выкладка продукции в торговой точке:

- согласно планограмме
- на Золотой полке

Работа с ценниками:

- наличие
- актуальность
- визуальная доступность

Ротация продукции (отслеживание сроков годности) и контроль чистоты полочного пространства:

- FIFO
- Facing
- Просрочка

Запас продукции, контроль остатков:

- OOS
- Угроза OOS

Отслеживание деятельности конкурентов:

- Промоакции
- Резкое снижение цен

Получение, доставка и размещение рекламных и промо-материалов в торговой точке

Заполнение отчета (КПК). Фотоотчет.

- Фото «до» и «после»

Специальные задачи:

- проведение мониторингов, заполнение опросников по продукту, замеры полочного пространства.

Шаги визита



ШАГИ ВИЗИТА:

1. Шаг 1 – Подготовка к визиту.

Перед началом визита проверь:

- 1) наличие действующей медицинской книжки.
- 2) наличие именного бейджа
- 3) полностью заряжен ли смартфон
- 4) наличие перчаток, канцелярского ножа, блокнота и ручки – всё это пригодится тебе в работе.

! Открой визит перед входом в торговую точку через приложение, убедившись в корректности координат.

2. Шаг 2 – Приветствие.

- 1) сделай запись о приходе в журнале учета посетителей
- 2) подойти к ЛПР (лицо, принимающее решение – Управляющий, Менеджер, Администратор торгового зала), поприветствовать или познакомиться (при первом визите), получить согласие на допуск к работе.

«Добрый день! Меня зовут _____, я – мерчендайзер компании Эйс Таргет, торговая марка _____, продукция _____. Как я могу к Вам обращаться?»

«Разрешите приступить к работе?»

ШАГИ ВИЗИТА:

3. Шаг 3 – Осмотр торговой точки.

Оцени визуально:

- 1) выкладку товаров
- 2) наличие ценников
- 3) наличие брака на полке
- 4) возможность установки ДМП
- 5) активность конкурентов

! Сделай фото «ДО» в приложении.

4. Шаг 4 – Проверка товарного запаса.

Проверь наличие остатков продукции по алгоритму:

- 1) полка
- 2) склад
- 3) ТСД/ПК

Помни! Виртуальный остаток = нет продаж

OOS (Out of Stock)

Нет в наличии: на полке – 0, на складе - 0, ТСД/ ПК - 0

Выясни причину у ЛПР и произведи действия по устранению ситуации.

Причины	Действие по устранению
Всплеск продаж (не хватило запаса)	Сделать рекомендованный заказ
Нет в заказе	
SKU не пришло с поставкой	Сообщить СПВ, сделать комментарий в приложении
SKU заблокировано (ранее продавалось в ТТ)	
SKU нет в матрице ТТ (ранее никогда не продавалось в ТТ)	
Виртуальный остаток (полка/склад -0, ПК/ТСД -есть в наличии)	Попросить ЛПР списать остаток

ШАГИ ВИЗИТА:

5. Шаг 5 – Презентация

Презентуй ответственному лицу торговой точки (ЛПР) необходимость увеличения заказа/установки ДМП/перемещения продукции на «Золотую» полку, исходя из:

- 1) товарного запаса
- 2) объемов продаж
- 3) промо-акций

После получения согласия от ЛПР приступай к действиям по мерчендайзингу.

6. Шаг 6 – Действия по мерчендайзингу.

- 1) выкладка продукции на полке
- 2) работа с ценниками (в наличии, актуальны, не закрывает продукцию, расположен так, что покупателю понятно к какому продукту он относится)
- 3) выкладка продукции на ДМП или в ХО
- 4) размещение POSM

Алгоритм выкладки продукции

- 1) протри место выкладки продукции влажной тряпкой (спроси у персонала ТТ)
- 2) убери с места выкладки (ОМП и ДМП) испорченный, просроченный продукт, продукт с нарушенной упаковкой, посторонний продукт, коробки и транспортную тару
- 3) пополни запас всех ОМП и ДМП продукцией со склада в соответствии с планограммой или приоритетом ТТ

Выставляй продукцию

- **ровными рядами,**
- **на всю глубину полки,**
- **этикеткой к покупателю**

- 4) проведи ротацию продукции по срокам годности (продукт из свежей поставки стоит в глубине)
- 5) объясни ЛПР преимущества такого подхода, заручись согласием поддерживать выкладку.

ШАГИ ВИЗИТА:

7. Шаг 7 – Администрирование.

Заполни отчетность в Приложении по итогам визита:

- 1) Сделай фото «После»
- 2) Сделай фото акционных (промо) ценников и дополнительных мест продаж (ДМП)
- 3) Напиши необходимые комментарии

Не забудь о правилах фотоотчета:

- Фото должно быть четким (проверь перед сохранением)
- Категория в кадре расположена «лицом»
- Уделяй внимание деталям – ничего лишнего в кадре (люди, тележки, мусор)

Запиши здесь отдельные требования от твоего наставника:

ШАГИ ВИЗИТА:

8. Шаг 8 – Закрытие визита.

1) Подведи итог выполненным договоренностям с ЛПР

*«Имя ЛПР, я выставил продукцию, как и договаривались. Спасибо!
В следующий раз посещу вас в _____. До свидания!»*

2) поставь цели на следующий визит в ТТ.

3) сделай запись «на выход» в журнале учета посетителей.

4) заверши визит в Приложении, проверив корректность координат. Добавь комментарии к визиту, если необходимо.

Использование SFA

SFA- мобильное приложение, установленное на смартфон или планшет, для эффективной работы удаленного сотрудника. Позволяет собирать необходимые данные, и делать заказ на продукцию прямо в точке, определять последовательность визита, составлять текстовый и фото-отчеты .

Руководителю SFA позволяет отслеживать действия и перемещения торговой команды и получать аналитику с «полей».

SFA бывают разных типов. С какой и как тебе предстоит работать подробно узнаешь от своего наставника во время стажировки.

Безопасность труда

Вводный инструктаж по охране труда и правилам безопасности во время работы ты пройдешь после успешного прохождения стажировки при оформлении на работу.

А пока помни и соблюдай основные правила безопасности в торговой точке:

- Мерчендайзер обязан выполнять только ту работу, по которой прошел обучение, инструктаж по охране труда.
- Применять необходимые для безопасной работы исправное оборудование, приборы, пульта и использовать их по назначению.
- Соблюдать правила перемещения в торговых и подсобных помещениях, пользоваться только установленными проходами.
- Содержать рабочее место в чистоте, не загромождать его тарой, товаром и инвентарем.
- Не загромождать проходы между прилавками, стеллажами, штабелями товаров, к пультам управления, рубильникам, пути эвакуации и другие проходы порожней тарой, инвентарем, излишними запасами товаров и т.п.
- Использовать для вскрытия тары специально предназначенный инструмент. Не производить эти работы случайными предметами или инструментом с заусенцами.
- Передвигать тележки, передвижные стеллажи, контейнеры в направлении «от себя». Переносить товары только в исправной таре.
- Укладывая товары на верхние полки горок и стеллажей, пользоваться только исправными, устойчивыми лестницами, испытанными в установленном порядке. Не использовать ящики и другие случайные предметы.
- Раскладку на торговые полки осуществлять так чтобы не нарушить равновесия, устойчивость торгового оборудования. Товар не должен выступать за пределы стеллажей, полок.
- Следить за равномерным распределением груза на стеллажах, полках, чтобы исключалась опасность их падения с высоты.
- Использовать перчатки для уборки места выкладки товара.

Вопросы для самопроверки

По окончании первых двух дней стажировки задай себе вопросы:

Что было самым легким в обучении?

Что было трудным для понимания и выполнения? О чем ты бы спросил еще раз?

Перечисли шаги визита в торговой точке.

На что нужно обращать внимание в первую очередь, приходя в торговую точку?

Понятна ли тебе работа в SFA?

Понятны ли KPI и как их выполнить?

Дополнительные материалы

1. Вводный тренинг по мерчендайзингу. Основные понятия и правила работы.
2. Тест для мерчендайзеров.

Контакт ы

ФИО наставника /супервайзера

Тел. _____

Менеджер по подбору персонала

Тел. _____

E-mail: _____

Москва, Ленинградское шоссе, 69 к.1, офис 65 Бизнес-центр «River City»

Телефоны в Москве: +7 (495) 685-94-58 +7 (495) 685-94-59

www.ace-target.ru

facebook.com/acetargetrussia

This image shows a full page of blank white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for writing or drawing. There are no margins, text, or other markings present.

**Анкета обратной
связи**

Оцени работу наставника в течение стажировки (от 1 до 5, где 5 – наивысший балл):

1. Информация была изложена доступно и понятно - _____
2. Ответы на вопросы предоставлены в полной мере - _____
3. Общение было корректным, в рамках деловой этики - _____
4. Наставник хорошо знает то, чему обучает - _____
5. Я бы хотел работать дальше с этим руководителем (Да/Нет) - _____

При желании оставь комментарии:
