

Программы лояльности

Пенсионная скидка: / 77 Ввод
VIP карта: Просканируй штрихкод
Бейдж сотрудника X5: Просканируй штрихкод
Карта Сбербанка Selected:
Нажать «Карта» – выбрать «Другие» – прокатать магнитную полосу
Сотрудник сбербанка (при предъявлении карты сотрудника):

Нажать «Карта» – выбрать «Другие» – просканировать карту 2D сканером

Продажа	Прием
Отдельный чек Просканировать штрихкод с упаковки Просканировать штрихкод сертификата	Нажать «Карта» Выбрать «Другие» Прокатать магнитную полосу Ввести количество баллов исходя из лимита сертификата и 10 баллов=1 руб.

Социальный сертификат
Нажать «Карта» – выбрать «Другие» – прокатать магнитную полосу – ввести количество социальных рублей из расчета

1 соц. рубль = 1 рублю – нажать Ввод

Продажа	Прием
Просканировать штрихкод пакета Просканировать штрихкод Карты Стоимость 9р.90 коп.	Начисление баллов – просканировать штрихкод карты Списание баллов Нажать Карта , Выбрать «Другие» Прокатать магнитную полосу Ввести количество баллов

Мобильное приложение «Мой Перекресток»

Прием

Начисление баллов – Просканировать штрихкод с экрана телефона 2 D сканером

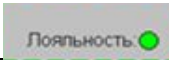
Списание баллов Нажать Карта - Выбрать «Другие» - Просканировать штрихкод с экрана телефона 2 D сканером -

Ввести количество баллов исходя из 10 баллов = 1 руб.

Платежная карта «Перекресток» 99р.00коп.

Продажа

Только наличными
Касса в режиме он-лайн горит «зеленым»


Просканировать штрихкод пакета
Просканировать штрихкод Карты

Прием

Начисление баллов – Нажать Карта

Выбрать «Другие»
Просканировать штрихкод карты 2 D сканером

Списание баллов
Ввести количество баллов исходя из 10 баллов = 1 руб.

Карта «Кукуруза»

Начисление баллов – просканировать штрихкод карты

Списание баллов

Нажать Карта
Выбрать «Другие»
Просканировать карту через стационарный сканер
Ввести количество баллов исходя из 10 баллов = 1 руб.

Оплатить покупку можно не более 30%

Допускается совместное использование

Пенсионная скидка + денежный сертификат
Клубная карта (только начисление) + денежный сертификат
Денежный сертификат + Бальный сертификат

Введение в должность

Алгоритм обслуживания покупателей

1. Всегда приветствуйте покупателя с улыбкой:

«Доброе утро/ день/ вечер!» или **«Здравствуйте!»**

2. Обязательно предложите пакет, оговорив его стоимость:

«Вам нужен пакет? Стоимость пакета ... рублей»

3. Спросить у покупателя:

«Есть ли у Вас карта Клуба «Перекресток?» или право на скидку?»

Если карты нет, обязательно предложите приобрести ее:

«С картой Вы копите баллы за покупки и расплачиваетесь ими за покупки, а также получаете персональные скидки. Оформляем карту? Стоимость (указать стоимость карты)»

Если покупатель забыл карту, предложить: **«Оформите карту в мобильном приложении и тогда карта будет всегда при Вас»**

4. Предложите товар по акции

«У нас сегодня товар по акции... стоимость...»

Не забудьте, проверить, что у Вас на кассе есть плакат **A4**

«Спроси у кассира»

5. Спросите у покупателя Купон Чек - **Просканируйте Купон Чек с QR кодом**

6. После сканирования всех товаров сообщите покупателю стоимость покупки:

«Стоимость Вашей покупки ... рублей»

7. Если покупка оплачивается наличными, примите у покупателя деньги, называя сумму, которую он дал, пересчитайте денежные средства, проверяя их подлинность:

«Вы дали ... рублей»

8. Проговорите сумму сдачи и пересчитать сдачу вслух на виду у покупателя. Выдайте чек одновременно со сдачей, проговаривая сумму сдачи:

«Ваша сдача ... рублей и чек»

9. Предупредите покупателя:

«В чеке купон на следующую покупку для владельцев карт "Перекресток»

Перед открытием кассы нужно:

- ✓ Ознакомиться с новыми акциями
- ✓ Получить и разложить размен
- ✓ Разместить расходные материалы и инвентарь по назначенным местам

- Кассовая лента
- Пакеты с логотипом
- Фасовочные пакеты
- Каталоги/брошюры
- Разделитель покупок
- Шариковая ручка
- Корзина для мусора

В течении дня и в конце смены

- ✓ Протереть поверхность и оба экрана кассы, сканер, почистить конвейерную ленту
- ✓ Убрать мусор, лишние предметы, оставленный товар, помыть кассу

Вызови старшего кассира

- ✓ Двойное пробитие
- ✓ Возврат товара
- ✓ Отказ от покупки
- ✓ Отсутствие размена
- ✓ Нечитаемый штрих-код товара
- ✓ Отсутствие штрих-кода или PLU на товаре
- ✓ Конфликт с покупателем
- ✓ Неисправность ККМ
- ✓ Не проходит скидка

Если нет покупателей

- ✓ Поправляем и пополняем товар в прикассовой зоне
 - ✓ Разносим товар, оставленный покупателями, в отделы
 - ✓ Работаем в отделах торгового зала
- Решение принимает МРКУ или старший кассир

Необходимо вызвать СБ

- Мошенничество с товаром; --- Фальшивая купюра
- Угроза безопасности здоровья; --- Попытка воровства

Кассиру запрещается: <ul style="list-style-type: none"> □ Иметь при себе наличные деньги и личные вещи □ Разглашать информацию о выручке □ Покидать рабочее место без предупреждения □ Не отдавать кассовый чек покупателю □ Нарушать правила продажи отдельных категорий товаров □ Не соблюдать правила и технологию проведения акций □ Применение карт лояльности или иных скидков в своих целях □ При списании баллов запрещается вводить номер карты вручную □ Вести посторонние разговоры □ В отсутствии покупателей сидеть спиной к Торговому залу □ Держать на кассе неоплаченный, скоропортящийся товар 	
--	--

Продажа Алкогольной продукции венников и друзей на своей кассе <ul style="list-style-type: none"> □ Пересчитывать в одиночку денежный ящик 	
--	--

Набор 1 бутылка: Считываем штрих-код с упаковки Считываем акцизную марку	
Набор более 1 бутылки: Считываем штрих-код с упаковки Считываем штрих-код акцизной марки с КАЖДОЙ бутылки	

Короткие клавиши: *02 – пакет большой 3648145 – этикетка черная до 31.12.19 ** - электронный чек, отправить СМС по запросу покупателя на телефон со ссылкой на

Работай эффективно: - Сканируй двумя руками - Используй клавишу колесо - Снимай антикражные устройства до начала
--

Чтобы избежать потерь, проверяй: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Не переклеен ли штрих-код ✓ Содержание любой коробки/тары ✓ Название и вес товара на термоэтикетке ✓ Тележку покупателя на предмет неоплаченных товаров ✓ Возраст только по документам Не доверяй, если: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Покупатель сам зачитывает цифры ШК с крупногабаритного товара ✓ Покупатель отвлекает твоё внимание во время пробития товара или расчета
--

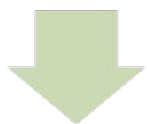
формирования покупки

Перечень Документов, удостоверяющих личность и возраст покупателя: <ol style="list-style-type: none"> 1. Паспорт гражданина РФ (удостоверяющий личность на территории РФ и за ее пределами) 2. Заграничный паспорт 3. Временное удостоверение личности гражданина РФ 4. Паспорт моряка 5. Дипломатический паспорт 6. Служебный паспорт 7. Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина РФ 8. Вид на жительство в РФ 9. Разрешение на временное проживание в РФ 10. Удостоверение беженца 11. Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ. 12. Водительское удостоверение 13. Персонифицированная карта зрителя
--

формирования покупки

Продажа товаров с ограничением по возрасту

Покупатель предъявил документ



Проверьте дату рождения
Сверьте фото покупателя в документе



Поблагодарите покупателя

Кассир: Предъявите, пожалуйста, паспорт или другой документ, так как у Вас в чеке есть алкоголь/сигареты/энергетические напитки (где есть ограничения от администрации), имеющий ограничение при продаже по возрасту:

Покупатель: Разве Вы не видите, что я старше 18 лет, мне уже 31 год?

Кассир: На основании закона* я обязан(а) убедиться что Вам есть 18 лет, определить возраст я могу только по документу

Покупатель: Мне есть 18 лет, вот у меня Жена/Муж и ребенок/Да мне уже 31 год!

Кассир: К сожалению, без документа я не могу Вам продать алкоголь, так как определить возраст по внешнему виду сложно, а Вы выглядите очень молодо

Покупатель отказывается предъявить документ

Покупатель: Я не обязан с собой носить паспорт

Кассир: Вы можете предъявить другой документ, например, водительские права. Обратите внимание, с Вашей стороны на кассе указан перечень документов

Покупатель: У меня нет с собой документа

Кассир: К сожалению, без документа реализовать алкогольную продукцию мы не можем, не забывайте, пожалуйста, документ и тогда всегда сможете приобретать любой товар

Покупатель: Вот, посмотрите, у меня есть рабочий пропуск/Студенческий билет

Кассир: Данные документы, увы, не входят в перечень документов, утвержденный Министерством промышленности и торговли

Покупатель: У меня есть ключи от машины, значит я старше 18-ти лет

Кассир: Ключи от машины не доказывают, что Вам есть 18 лет, предъявите, пожалуйста, водительские права

Покупатель отказывается предъявить документ

Покупатель: У меня фото паспорта в телефоне/Ксерокопия паспорта (меняю документы)

Кассир: Копия или фото в телефоне не являются официальными документами, должен быть оригинал

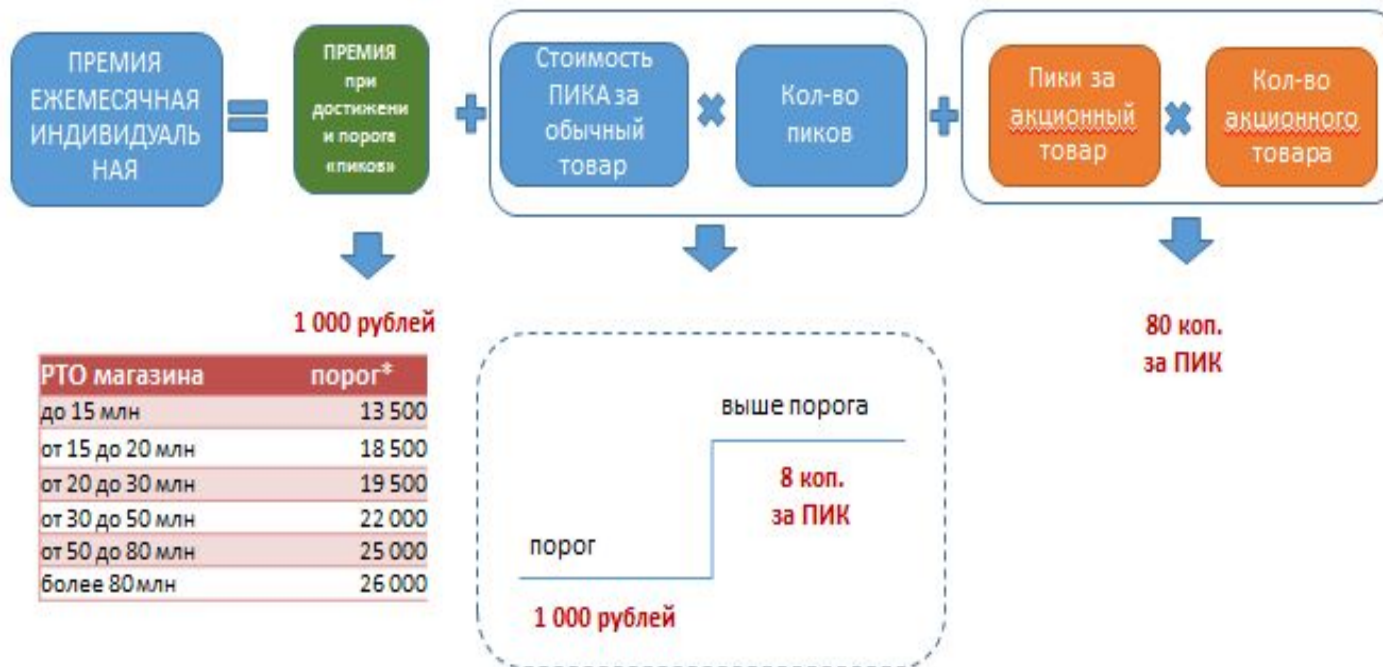
Покупатель: Я же буду расплачиваться банковской картой, а ее дают с 18 лет

Кассир: Сейчас многие родители заводят банковские карты детям, соответственно, не важно, какая будет форма оплаты, документ необходимо предъявить

Правила проведения инкассаций

1. Перекрывается касса от доступа покупателей
2. Старший кассир открывает денежный ящик
3. Кассир собственноручно перекладывает деньги (крупные купюры) из денежного ящика в кэш-бокс и закрывает его на ключ (ключ остается у кассира)
4. Деньги доставляются в главную кассу. Участники колонны: Старший кассир, Кассир с кэш-боксом и ключом, Старший смены ЧОП.
5. В главную кассу заходят только Старший кассир и кассир
6. Кассир открывает кэш-бокс и пересчитывает покупно-выручку, передает старшему кассиру
7. Старший кассир пересчитывает и озвучивает количество купюр для сверки
8. Подписывается документ о сдаче денежных средств
9. Кассир возвращается за кассу

Премия Индивидуальная



Мотивация кассира

Доход кассира = оклад + премия + надбавка

Оклад = аванс + заработанная плата

За отработанное время с 01 по 14 число месяца рассчитывается аванс – выплата 28 числа

За отработанное время с 15 по 30/31 число месяца рассчитывается заработанная плата – выплата 13 числа

Расчетный лист выкладывается 13 числа в личный кабинет сотрудника: Lk.x5.ru

1. Индивидуальная премия не выплачивается:
 - Если **пароль** не равен **табельному** номеру кассира
 - Если время работы в **кассовой** системе выше, чем оплаченное время по **Биосмарту**
 - Если премия ниже 100 рублей
2. Совместители должны работать под табельным номером и паролем совместителя во время смены по совместительству

Клиентская

часть

Шкала NPS	Коэф. премирования
Менее 50%	0
От 50% до 70%	0,5
От 70% до 80%	1
Более 80%	2
Более 90%	3

Надбавка

Сотруднику отработавшему не менее 3-х месяцев
2 раза в год в соответствии с результатами прохождения аттестации:

- ☐ Чек-лист директора
- ☐ Дистанционное тестирование (2 теста - по товару и бизнес-процессам)
- ☐ Выполняется установленный норматив по производительности

Не забудьте до аттестации пройти обязательные курсы на

Clever.x5.ru

Логин – Ваш табельный номер

Пароль - 54321

Искренний сервис

Роль сотрудника

Будь дружелюбен

Улыбайся

Будь внимателен к клиенту

Выражай заинтересованность и желание помочь

Не забывай про скорость обслуживания

Владей ситуацией

Будь стрессоустойчив

Алгоритм работы с недовольным покупателем

1. Внимательно выслушайте
2. Уточните претензию (У вас произошло, Вы обнаружили...)
3. Согласитесь с покупателем (Да, действительно это так. Вы правы)
4. Принесите извинения от лица компании (От лица компании приносим извинения..)
5. Вызовите ответственного сотрудника (Сейчас я приглашу руководителя для решения Вашей проблемы)

Не забывай про правила и оценку тайного покупателя
Критерий

- ☐ Кассир был одет в униформу, был с бейджем, выглядел аккуратно
- ☐ Кассир поприветствовал Вас
- ☐ Кассир предложил Вам пакет
- ☐ Кассир уточнил наличие карточки лояльности
- ☐ Кассир сказал: «С картой Вы копите баллы за покупки и расплачиваетесь ими за покупки, а также получаете персональные скидки. Оформляем карту? Стоимость (указать стоимость карты)» * при наличии дополнительных вопросов от покупателя, кассир рекомендует ознакомиться с подробной информацией по телефону горячей линии или на сайте.
- ☐ Сотрудник: просканировал купон, при этом не выражал недовольство, не озвучивал незнания правил применения купонов, применил купон, информация о купоне есть в чеке, кассир вернул купон.
- ☐ Кассир озвучил: сумму Вашей покупки; Сумму наличных, которую Вы ему дали, если Вы расплачивались наличными; сумму сдачи, если Вы расплачивались наличными
- ☐ Кассир выдал Вам правильно сдачу, выдал чек
- ☐ Кассир сказал: В чеке купон на следующую покупку для владельцев карт "Перекресток"
- ☐ Кассир вежливо попрощался и/или поблагодарил за покупку, и/или пригласил приходиться еще
- ☐ Кассир был вежливым на протяжении всего общения с Вами
- ☐ Очередь перед Вами была не более 2 человек (укажите количество людей в очереди перед Вами)
- ☐ На кассах есть плакат А4 «Спроси у кассира».

☐ Кассиры предлагают товар по акции
Преимущества стандарта обслуживания

Покупатель получает единый уровень сервиса = всегда и везде
Цена ошибки высока!!!

Сотрудник использует алгоритм обслуживания, который универсален и просто соблюдать