



Учебник продавца – кассира
United Colors of Benetton

Содержание

1.	История бренда United Colors of Benetton	5
2.	10 золотых правил продаж	9
3.	Mercaux	21
4.	Твой магазин.	
5.	Правила работы, расписание	25
6.	Этикетки	27
7.	Артикула	31
8.	Размеры	39
9.	Ткани	43
10.	Способы и знаки ухода	59
11.	Мерчандайзинг	61
12.	Концепт продукта	63
13.	Виды пополнения	65
14.	Склад	67
15.	Прием поставки	71
16.	Алармы	73
17.	Дополнительные услуги магазина	75
18.	Правила работы на кассе, стандарты безопасности	77
19.	Что делать, если...?	81

История бренда United Colors of Benetton

Benetton Group является одной из самых известных итальянских компаний-производителей модной одежды во всем мире.

Основатели компании - семья Бенеттон: 3 брата и сестра:



Лучано Бенеттон (13.05. [1935](#)) — возглавляет компанию с 1991 года. Однако в последнее время он почти не принимает непосредственного решения задач, а лишь процессом.

Джулиана Бенеттон (8.07.1937) - ответственна за дизайн коллекций одежды и координацию работы дизайнерских линий

Карло Бенеттон (19.06. [1941](#)) — председатель правления, контролирует инвестиции.

Карло Бенеттон (26.12. [1943](#)) - вице-президент компании, контролирует взаимодействие между крупнейшими центрами компании.

Лучано Бенеттон родился в 1935г. в провинции Венеции г. Тревизо. Все детство и юность протекало в годы Второй мировой войны, начавшейся в 1939г. В этой битве Италия проиграла, был нанесен огромный урон по Итальянской промышленности: разрушены фабрики, заводы, текстильные предприятия.

«В десять лет я перестал быть ребенком и усвоил урок: всегда можно о себе позаботиться».
(Л. Бенеттон).



Времена были тяжелые. В 1945 году, когда умер отец, Лучано исполнилось 10 лет, его сестре Джулиане — 8, а младшие Джильберто и Карло были еще совсем маленькими. Школу пришлось бросить. И чтобы помочь матери содержать семью, Лучано Бенеттон стал разносчиком газет.

К четырнадцати годам смелый подросток дорос до помощника продавца в магазине одежды Alla Campa в родном городе Тревизо, а Джулиана обшивала весь дом и подрабатывала на вязальной машине в мастерской у соседей.

Однажды Лучано Бенеттон пришел на работу в ярком желтом свитере, связанном сестрой. Обновка вызвала бурный восторг, и он задумался о собственном бизнесе, основанном на продаже вязаных изделий.

В послевоенной Италии вязаные вещи не были редкостью, но были они, в основном, темных тонов и носили их люди постарше. А Лучано Бенеттон впервые предложил покупателям **«яркие молодежные вещи, созданные молодыми»**.

Первый проданный свитер Benetton был небесно-голубого цвета, а первая коллекция (из 20 пуловеров) называлась Tres Jolie (в переводе — «очень мило»). Свитера Benetton хорошо расходились, и через полгода брат с сестрой продавали уже 20 изделий в неделю.

В 1962 году Лучано, понимая, что производство нужно ставить на поток, отправился в Шотландию — законодательницу «шерстяной» моды за опытом и технологиями.

Шотландцы, прежде чем красить пряжу, вымачивали шерсть в воде и били ее специальными палками. В результате, вязаные вещи получались мягкими, легкими и менее объемными. В Италии такая технология была еще неизвестна, и Бенеттон взял ее на вооружение. Кроме знаний, он привез с собой списанные вязальные машины.

История бренда United Colors of Benetton

В 1965 году создана Benetton Group. К этому времени семья Бенеттон уже владеет фабрикой, построенной по проекту братьев Скорпа, и под маркой Benetton производит не только свитера, но и другую одежду.

Компанию возглавил Лучано, его братья Джильберто и Карло заведовали финансовой частью и подбором персонала, а Джулиана, как и прежде, отвечала за модельный ряд Benetton и производство. Никто из четверки так и не закончил школы, но каждый «чувствовал бизнес».

Новая фабрика Benetton позволила увеличить производство продукции в пять раз. Лучано ею очень гордился. Сам проект был прогрессивным для итальянской провинции — «освещение было расположено сверху, а в зале работали кондиционеры».

Чтобы делать сложные узоры, нестандартные петли, бесшовные пуловеры, приобрели новую технику. Кроме вязаных вещей, появились футболки Benetton, джинсы Benetton, костюмы.

В отличие от других производителей, Benetton изначально сделал ставку на цвет. После Олимпиады в Риме, компания предложила своим покупателям 35 фирменных расцветок свитеров Benetton. Европа полюбила желтый, зеленый и голубой, британцам понравился красный, а в Америке прижились песочные оттенки.

В 1970 году Лучано Бенеттон стал первым торговцем в Италии, который отказался от старой схемы торговли «через прилавок».

Опираясь на свой опыт работы в магазине одежды, он решил, что покупателям будет удобнее и приятнее самим выбирать среди моделей, разложенных в торговом зале. Кроме того, традиционная торговля, когда владелец магазина мог решать, что он берет у производителя на продажу, как он выставляет товар и как продает его, была для компании Benetton неприемлема. Лучано применил обычную схему франчайзинга. При соблюдении ряда условий, любой, кто хотел торговать изделиями фирмы Benetton, мог получить лицензию на открытие собственного магазина.

Чтобы сделать поставки более гибкими, глава Benetton предложил часть вещей каждой новой коллекции окрашивать уже в готовом виде — после того, как дилеры определятся с цветовыми предпочтениями сезона. Эта практика нашла отражение в неофициальном слогане компании: **«Сначала мы продаем вещи, а уже потом их делаем».**

В 1974-м компания покупает французский бренд SISLEY. Эта марка представляет собой революционные направления в одежде, соответствующие требованиям времени – сочетание элегантности и casual.

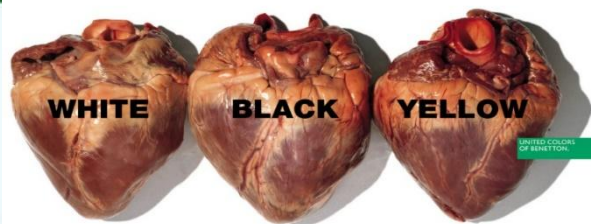
В 1980 году Лучиано Бенеттон столкнулся с проблемой, которую рано или поздно приходится решать всем — узнаваемостью бренда. Эту задачу помог решить провокационный Оливьеро Тоскани, фотограф, сотрудничавший с Vogue, ELLE, Harper's Bazaar и рекламным агентством Eldorado, затрагивающий актуальные политические и социальные события, происходящие в мире.

Компания Benetton подписала с ним контракт и не прогадала. Союз Тоскани — Benetton продлился долгие 18 лет — с 1982-го по 2000 год. Отношения складывались по-разному, но именно «период Тоскани» сделал Benetton тем брендом, которым он является сейчас.

История бренда United Colors of Benetton

Весной 1984 появилась первая кампания Benetton в прессе и наружной рекламе. Она была веселая и многоцветная — шесть детских и шесть взрослых образов со слоганом **All the world's colors!** (все цвета мира).

В создании глобального образа для компании Benetton Тоскани использует язык расовой гармонии.



Страстный любитель спортивных автомобилей Лучано в 1985г. покупает собственную автомобильную команду для участия в «Формуле-1». В команду был приглашён малоизвестный гонщик Михаэль Шумахер, который два своих первых чемпионских титула завоевал именно в Benetton.



В 90-е годы конкуренты перенесли производство в Азию и этим сильно его удешевили. Лучано упорно отстаивал свои европейские корни. Чтобы снизить расходы ему пришлось потратить 150 млн. дол. на строительство и оборудование полностью автоматизированных заводов и складов. Предметом особой гордости стал сортировочный центр «RODOSTORE-2000». Готовая продукция доставляется с заводов и фабрик прямо на склад, где упаковывается в коробки и по подземному туннелю, протяженностью около километра, попадает в сортировочный центр. Каждая коробка имеет код страны, города и магазина, куда направляется товар. Гигантские роботы-сортировщики, считывая коды, складывают коробки у выхода. Как только накапливается достаточно для того, чтобы заполнить грузовик, электронная система сообщает службам. Центр полностью автоматизирован и работает 24 часа в сутки 7 дней в неделю, для обеспечения работы достаточно 20 человек, сидящих перед мониторами.

История бренда United Colors of Benetton

В 1994г. компания Benetton создает Центр исследований и развития коммуникации Fabrica, где рождаются новые творческие подходы и решения. Кто-то делает фотографии, кто-то пишет музыку, которая прозвучит в рекламных роликах, кто-то снимает видеоряд. У Fabrica нет постоянного штата «креативщиков», они привлекаются со всего мира на конкурсной основе. Срок пребывания на Fabrica – 1 год. На момент окончания пребывания на Fabrica сотруднику не может быть больше 25 лет.



Сердце коммерции Benetton Group находится на вилле Минелли в Позано, приблизительно в 30 км от Венеции. Компания использует самые современные технологии, т.к. является самым большим потребителем шерсти в мире. Одним из новшеств является специальная компьютерная программа, связанная с процедурой вязания, создающая свитера без швов за 30 мин.

Хотя Бенеттон и известны в первую очередь своей маркой одежды, этот бизнес не является для нее основным в плане прибыли. Гораздо больше приносит Autostrade – оператор платных дорог. Кроме того, семья владеет сетью придорожных ресторанов Autogrill, предоставляет финансовые услуги, работает в области консультирования по этому вопросу.

На сегодняшний день **империя Бенеттон реализует свою продукцию в 120 странах мира и имеет более 5000 точек розничной торговли по всему миру.** Сфера деятельности - от производства одежды, парфюмерии, косметики, роликовых коньков до телекоммуникаций.

Своим успехом семья Бенеттон обязана собственной интуиции и трудолюбию.



**UNITED COLORS
OF BENETTON.**



10 Золотых правил продаж Benetton:

1. Создай правильную атмосферу
2. поприветствуй покупателя
3. Наблюдай за сигналами
4. Узнай своего покупателя
5. Продвигай товар
6. Предложи примерить
7. Предложи подходящее сочетание и альтернативу
8. Помоги разрешить любое сомнение
9. Заключи продажи
10. Оставь приятное впечатление

10 золотых правил продаж

1. Создай правильную атмосферу

Наша цель основная цель на первом этапе - донести до клиента желание войти в магазин и заложить основы для идеальной покупки.

Первое впечатление клиента, прежде чем войти в магазин, имеет решающее значение для успеха .

За создание атмосферы магазина отвечают:

- Чистая, поправленная витрина
- Комфортный уровень музыки в торговом зале
- Комфортная температура в торговом зале
- Настроенный свет
- Чистота и порядок зала (внимательно следи, чтобы все стопки были поправлены, фолдировочная бумага не валялась)
- Твой опрятный внешний вид – прическа, макияж, маникюр, состояние униформы, состояние обуви)
- Твоя доступность покупателю, вовлеченность в процесс работы(на работе мы не беседуем с коллегами, не занимаемся посторонними делами)



2. Поприветствуй покупателя

ПРИВЕТСТВИЕ является очень важным моментом: это начало продажи и первая возможность найти контакт с клиентом.

Приветствуя покупателя мы показываем ему свою доступность для дальнейшей консультации, у покупателя не складывается ощущение «одиночества» в большом магазине.

- Используйте разнообразные фразы: Добро пожаловать, Добрый день, Добрый вечер, Здравствуйте.
- Приветствуем клиента всегда с дружелюбной улыбкой и смотрим ему в глаза.
- Необходимо приветствовать каждого покупателя в течение 30 секунд после его входа.
- Если клиент в компании, поприветствуем также и сопровождающих его людей.
- Поздороваемся с входящим клиентом, даже если мы заняты с другим человеком.
- УЛЫБКА должна быть постоянна внутри магазина.
- Помните! Покупатели – люди, благодаря которым мы работаем. Обязательно общайтесь с каждым.

*Benetton «Ваш ТЦ»,
Здравствуйте, меня зовут
«Ваше Имя», Чем я могу Вам
помочь?*

3. Наблюдай за сигналами

Необходимо определить все те сигналы, которые клиент подсознательно посылает нам входя в магазин.

Это позволит нам сразу войти в гармонию с клиентом и сделать процесс продажи более лёгким и более эффективным.

- Внимательно наблюдайте, КТО ЕСТЬ клиент
- Внимательно наблюдайте за внешним видом клиента, старайтесь выявить его предпочтения (аксессуары, стиль).
- Наблюдайте, ЧТО ДЕЛАЕТ клиент, смотрите, как он двигается внутри магазина: быстро, медленно, осматривается, ищет зрительный контакт.
- Наблюдаем если он трогает и/или берёт вещи в руки и какие.

Всегда в течение нескольких секунд мысленно готовьтесь начать работать с клиентом:

- Помним что наблюдать ЧТО ДЕЛАЕТ клиент помогает нам понять КОГДА начинать консультацию
- Помним что наблюдать КТО ЕСТЬ клиент поможет нам понять ЧТО СКАЗАТЬ ему для начала консультации



10 золотых правил продаж

4. Узнай своего покупателя

Это является основным этапом, потому что помогает понять реальную нужду клиента, его причины для покупки и его критерии выбора. Также позволяет понять, что он хочет, чтобы иметь возможность удовлетворить его желания.

Необходимо в течение 2х минут установить контакт с клиентом и начать активную консультацию.

Начните разговор с покупателем с информации о

- Материале
- Информации о бренде
- Моде и стиле
- Новинках
- О навигации по магазину

Избегайте одного стандартного вопроса для начала консультации клиента - во многих он случаях подразумевает готовый негативный ответ

Не используйте вопрос: «Вам помочь?»

Велика вероятность что вам ответят:  «Нет, спасибо, я хотел только посмотреть» и возможная консультация прервется.

Не используйте фразу: «Если вам что-то понадобится, обращайтесь»,

поскольку клиент и так сам обратится к вам, если ему что-то понадобится. Вы не создаете впечатления заинтересованности в покупателе, даже если считаете, что это не так. 

- Начинать консультацию покупателя необходимо используя открытые вопросы(те вопросы, на которые клиент не может односложно ответить ДА/НЕТ): они помогут нам разговаривать с клиентом и получить информацию о нём и о его нуждах
- Никогда не перебиваем клиента.
- Не предугадываем его наблюдений – дайте клиенту рассказать, чего же он хочет
- Будем внимательны ко всей информации, которую он даёт о вкусах, предпочтениях и причинах покупки
- *Получив всю информацию о запросе клиента, обязательно задайте уточняющий вопрос, чтобы удостовериться, что вы верно поняли друг друга:*


«Верно ли я Вас понял/Правильно ли я понимаю, что вы выбираете(приводите запрос клиента)

Например: «Верно ли я понимаю, что вы выбираете платье для офиса, длиной до колена спокойного цвета?»

10 золотых правил продаж

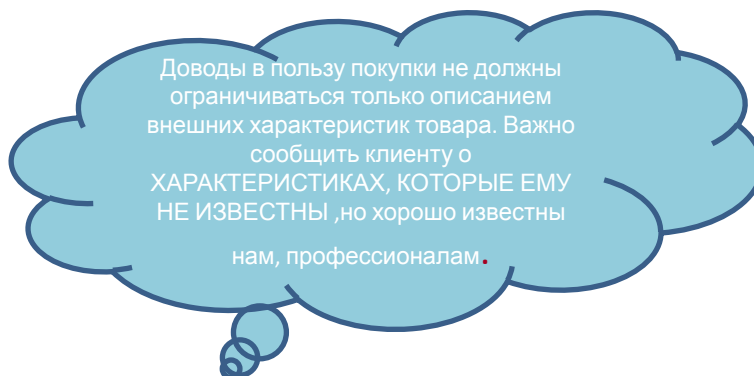
5. Продвигай товар

Целью всего этого является склонить клиента к покупке, аргументируя причину этой покупки и высоко оценивая предлагаемый товар.

Нужно поддержать клиента в выборе товара, который лучше отвечает его личным требованиям озвученным или нет.

Для лучшей презентации товара необходимо знать его характеристики и преимущества, это поможет вам в работе с каждым клиентом.

- Представляем товар всегда аккуратно и с максимальным уважением.
- Показываем товар вживую, оставляя за клиентом возможность удостовериться в характеристике товара.
- Всегда описываем товар указывая не только на характеристики, но и подчёркнуто выделяем его преимущества и пользу. (проконсультируй часть «Углубление знаний по теме»).
- Пригласим клиента потрогать товар, оценивая его качество.
- Предоставляйте клиенту информацию о коллекции, к которой относится вещь



- *При презентации используйте принцип ХПП*

Сокращение **ХПП** особенно полезно для синтеза способа описания и оценки продукта:

CHARACTERISTICHE (ХАРАКТЕРИСТИКИ): указывают на всё, из чего состоит товар в терминологии: материал, композиции, ткани, модель, размер, цвет, особенности, стоимость и т.д

VANTAGGI (ПРЕИМУЩЕСТВА): представляют всё что продукт даёт положительного тем, кто им пользуется: комфорт, многогранность, практичность, хорошее самочувствие, простота в уходе

BENEFICI (ПОЛЬЗА): представляют элементы, которые повышают ценность товара в соответствии со стилем и вкусом конкретного клиента

6. Предложи примерить

Убедить клиента примерить - является основным этапом продажи. Это позволяет клиенту оценить пользу от товара и понаблюдать за его реакцией.

Фразы подсказки: «Я рекомендую померить Вам эти брюки. Они отлично скроены и в составе натуральные материалы»

Избегаем фраз, которые выдают колебания: «Не хотели бы примерить?»

Всегда старайтесь отнести выбранные покупателем вещи в примерочную
Если нет возможности отнести – **обязательно** укажите расположение зоны примерочных

Всегда следите за состоянием примерочных- не должно быть вещей в кабинках, бумаги для фолдирования, вешалок!

Всегда следите за состоянием буры в примерочной- все вещи аккуратно сложены/развешаны и ожидают своего разноса по залу

Не забываем о безопасности – самостоятельно пересчитывайте вещи покупателя и выдавайте номерок.

В примерочной к клиенту необходимо обратиться **в течение двух минут.**

□Предложи покупателю пройти к большому зеркалу, находящемуся вне кабинки, поскольку снаружи больше свободы для движения, лучше видно и можно что-либо ему посоветовать.

□Не высказываем наше мнение по поводу примеряемой вещи до того момента, пока клиент не выскажется первым.

Задаём наводящие вопросы: «Как Вам модель (цвет)?» «Комфортно ли Вам в этой модели?»

□Оцениваем товар, концентрируясь прежде всего на преимуществах и пользе.

« Эти брюки по привлекательной цене»

«Эту модель сможете носить в холодное время, т.к в составе натуральная шерсть»

«Эту модель сможете сочетать как с любым жакетом, так и носить отдельно»

□Если клиент не уверен в выбранной модели, используем технику вопросов, чтобы понять, что ему не нравится.

Задаем вопросы: « Размер Вам подходит?» « Сочетания цветов Вам нравятся?»

□В случае сомнения покупателя, сразу же предлагаем альтернативу.

7. Предложи подходящее сочетание и альтернативу

На этом этапе мы представляем покупателям дополнительные аксессуары, а также услуги, которыми он может воспользоваться для полного удовлетворения потребностей. Положительно оцениваем разнообразие вещей посредством использования аксессуаров и дополнительных вещей.

Что поможет эффективно увеличить продажу:

- Знание товарного ассортимента
- Свойства и выгоды товаров, их отличительные особенности
- Какие дополнительные сервисы предоставляет наша компания
- Умение пользоваться программой MERCAUX

Примеры фраз – подсказок:

«**Советую** это платье одевать с поясом на талии» «**Рекомендую** этот цвет блузки сочетать с брюками чинос»

« **Давайте посмотрим** , как смотрится это платье с колье, которое пришло с последней поставки»

« Это пальто отлично смотрится с шарфом, который имеет интересное цветовой гамме»

« Под какую вещь подбираете юбку? В этом сезоне модно носить монохромные total look, предлагаю вам померить с этой юбкой интересный свитер»

« Рекомендую Вам померить это платье с контрастными туфлями лодочками из натуральной кожи»

У наших покупателей нет времени, чтобы ознакомиться со всей продукцией в нашем магазине и принять решение, все ли у них есть. Это наша задача предложить им данные товары и объяснить пользу от их приобретения.

ПОМНИТЕ!!!

Осуществить комплексную продажу с аксессуарами и дополнительными услугами – это показатель профессионализма высокого класса.

Покажите нашему покупателю максимум возможностей. Расскажите ему обо всех сочетающихся с его потребностью дополнительных товарах и услугах. Покажите наглядно, какие выгоды он получит, имея комплекс товаров и услуг, подходящих друг-другу!

8. Помоги разрешить любое сомнение

Цель этапа - развеять все сомнения покупателей, используя для этого алгоритм работы с возражениями. Если клиент тратит время для того, чтобы возразить, это значит, что он ещё готов сделать покупку, только что-то ему мешает.

Возражение – это защитная реакция покупателя в ответ на активную попытку повлиять на его выбор. Каждое возражение покупателя должно быть принято во внимание продавцом и учтено в своем проведении .

Грамотная отработка возражений никогда не вызывает у клиента впечатления агрессивной продажи, а воспринимается как должное внимание и забота.

Возражение – это, прежде всего, недоработка продавца на этапе выявления потребностей и презентации продукта. Если у покупателя множество возражений – вернитесь на этап выявления потребностей. Сделай шаг назад, чтобы потом сделать два шага вперед.

Алгоритм работы с возражениями:

Выслушать возражение покупателя!

Уточнить у покупателя. Задать уточняющий вопрос, т.к. возражение клиента может быть как истинным, так и ложным. Задача выявить истинное возражение.

Пример:

-«Это единственное что Вас останавливает от покупки?» «Правильно я понял, что Вас смущает...?»

Присоединиться к чувствам покупателя. Возражение возникает, если покупатель не видит для себя выгоды в покупке.

Необходимо сказать покупателю, что Вам тоже важно при покупке товара получать такие же выгоды.

Пример: «Для меня также при выборе товара важно качество...»

«Я тоже люблю экономить»

«Мне также важен комфорт...»

Сказать покупателю, что вы такой же как и он. Присоединение к покупателю позволяет убрать негатив и заставит покупателя выслушать Ваш аргумент.

Важно Привести Аргумент/Факт опровергающий возражение покупателя!

Перед приведением аргумента использовать следующие слова:

И тем не менее..

И при этом...

Именно поэтому...

Отказаться от использования предлога «НО»

Задать вопрос на снятие возражения

«Я развеял (-а) Ваше сомнение? Готовы приобрести? У Вас остались еще сомнения?»

9. Заклучи продажу

Цель этапа – грамотно подвести покупателя к покупке и завершить продажу. Работа сотрудника на кассе может стать *решительным моментом для продолжения безупречного обслуживания нашего клиента.*

Необходимо быть уверенным:

Всегда чистая зона кассы

Наличие кассира/сотрудника, который встретит покупателя на кассе

Пополненные gifts и парфюм

Аккуратно обращайтесь с вещью покупателя. Сложите ее, заверните в бумагу (или упакуйте в чехол) и положите в пакет.

Использование техники 4П:

1. Поприветствуй
2. Похвали
3. Предложи
4. Попрощайся



1. Поприветствовать покупателя на кассе с улыбкой

Пример: « Добрый день!» «Добрый вечер!» «Здравствуйте!»

2. Похвалить - подчеркнуть удачный выбор покупателя и хорошо отозваться о его покупке. Если он по- прежнему сомневается, постарайтесь понять почему.

Пример: « Этот свитер из натуральной шерсти» «Это платье - наша новинка» «Горчичные цвет – тренд этого сезона» «Эта блузка из **вискозы**, вам в ней будет очень комфортно» « Отличный выбор»

3. Предложи дополнительный товар в зоне кассы

Пример: « Послушайте наши ароматы, в состав которых входят натуральные масла» «Познакомьтесь с нашими ароматами – груша, зеленый чай ,грейпфрут» « Обратите внимание, у нас в продаже есть детские наушники с безопасным уровнем звука»

4. Попрощайтесь

Пример: «Спасибо, что выбрали Benetton», « Спасибо за покупку! Хорошего дня!»

10. Оставь приятное впечатление

Основная идея – уделять внимание деталям.

Ценность одного клиента не определяется одной покупкой, а тем, что он сможет купить по истечению времени.

Делайте вашу работу с любовью: наша энергия и целеустремленность сделают нас убедительными и достойными доверия в глазах покупателя. Помните, что сотрудники и их любовь к бренду определяют BENETTON в глазах покупателя.

- ❖ Покажи себя вежливым и внимательным в течении всего периода покупки
- ❖ Акцентируйте внимание на название бренда

Пример: « Спасибо за покупку, сделанную в BENETTON (Sisley)»

- ❖ Всегда благодарим клиента в конце его визита в магазин, даже если он не сделал покупку.

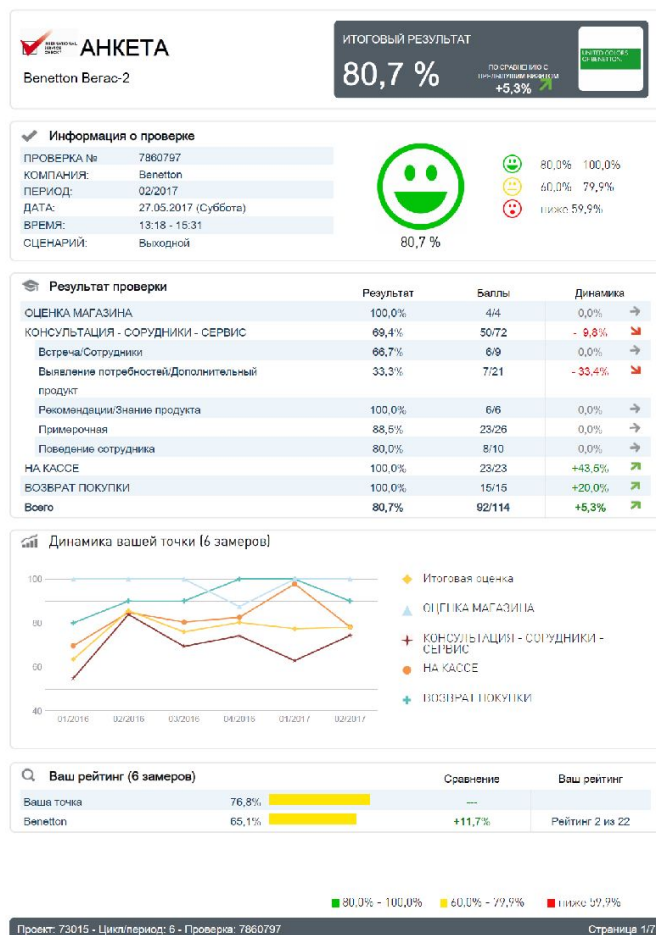
Пример: « Мы ждем Вас еще в BENETTON (SISLEY).»

- ❖ Никогда не показываем клиенту, что мы спешим и должны перейти к другому клиенту.

Всегда, видя уходящего покупателя, задавайте себе вопрос : «Захочется ли ему вернуться к нам снова?»

10 золотых правил продаж

Оценка уровня обслуживания по 10 Золотым правилам продаж ведется с помощью системы проверок Mystery Shopper(Тайный покупатель)



Существует 3 вида оценок:



80-100%
хорошо



60-79,9 %
нормально



0-59,9 %
плохо

В год проходит минимум 4 волны проверок Тайного покупателя зимой, весной, летом и осенью. Каждая волна содержит две проверки – одна в будний, одна в выходной день.

Мы всегда стремимся дать нашим покупателям наилучший уровень обслуживания. Его легко достичь, если выполнять обслуживание используя все 10 Золотых правил продаж и не забывать про дедлайны в обслуживании 😊

Mercaux - мобильное решение, дающее сотруднику моментальный доступ ко всей необходимой информации о товаре и выстраивающее коммуникацию магазина и офиса.

- **Сканирования штрих-кода: Быстрый доступ к товару и проверка доступных размеров**

Если продукт в выбранном размере недоступен, Приложение подскажет альтернативу. Также можно посмотреть наличие размера в других магазинах.

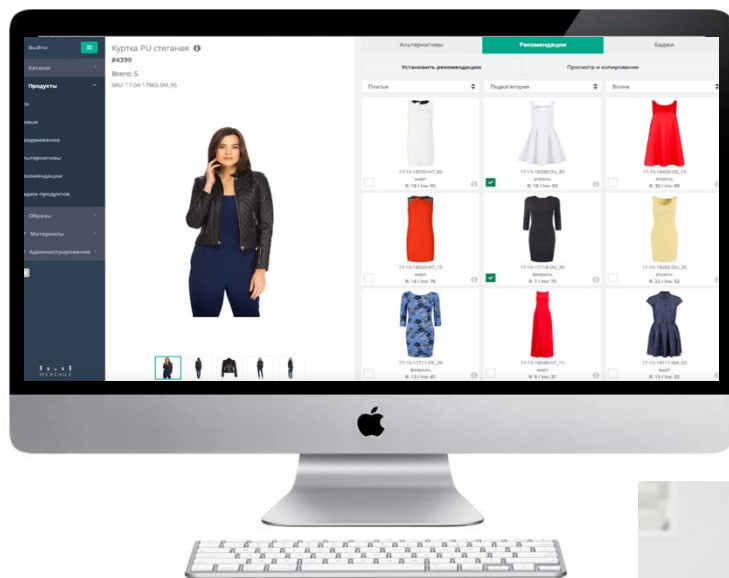
- **Каталог: Полный список продуктов с возможностью быстрого подбора вещей по запросу клиента**
- **Галерея образов**

-Демонстрация комплектов и полных образов в Галерее образов

-Мгновенный доступ к информации о наличии товара в магазине

- **Список акций (баджей): Вся маркетинговая и коммерческая информация о продуктах**

-Баджи могут быть назначены как отдельным продуктам, так и целым образам или комплектам



информации
в материалах и
компания для
приложения
загружается
командой SSC- Store
Service Center. Это
Ритейл команда и
отдел закупок.

ВАЖНО! Ты тоже можешь участвовать в наполнении контента Mercaux – для этого достаточно создавать и загружать образы от твоего магазина. Таким образом будет расширяться галерея готовых образов и количество рекомендаций к каждому изделию.



Основные зоны использования и функционал

ЗАЛ

ПРИМЕРОЧНАЯ

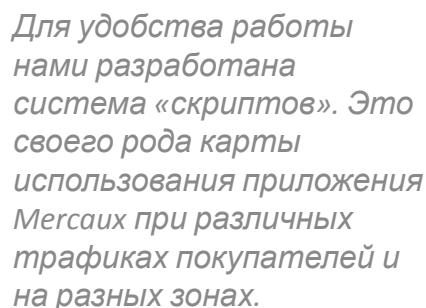
- ## Обслуживание клиентов:

- KACCA**

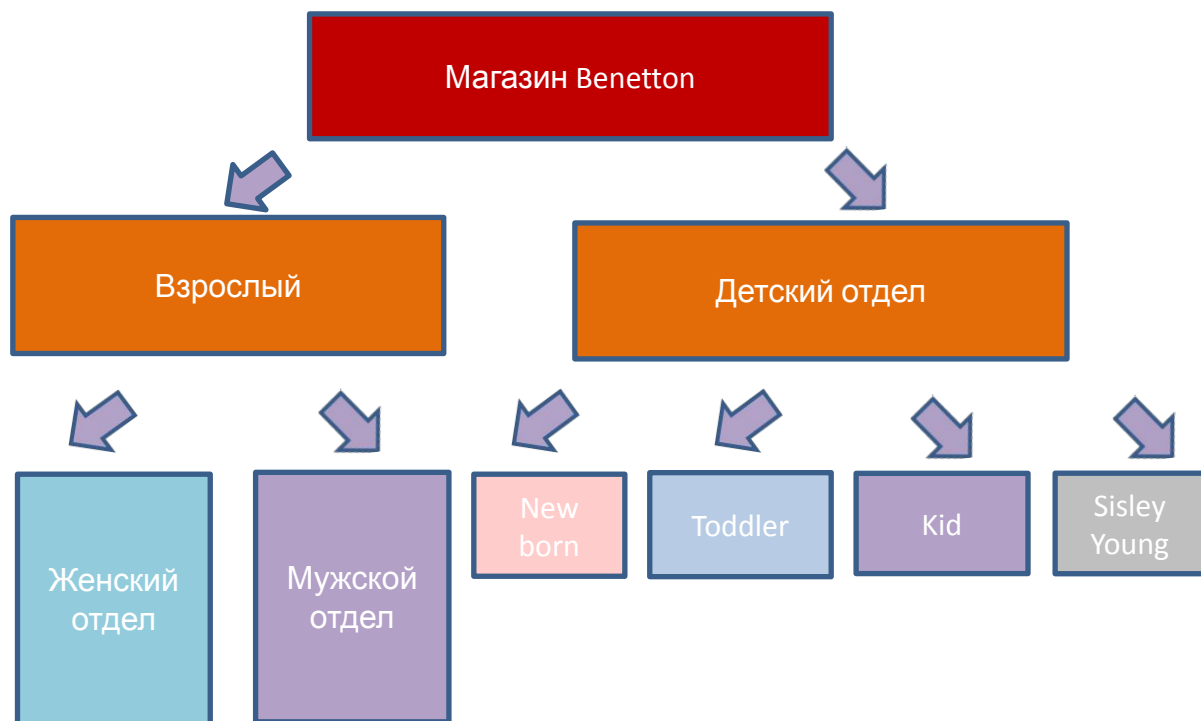
Обслуживание клиентов:

- ### Операционная работа:

- Визуальная подсортировка зала
- Оформление согласно присланным рекомендациям
- Подготовка и загрузка отчетов по оформлению залов/манекенов/витрин



Твой магазин



ДИРЕКТОР МАГАЗИНА

АДМИНИСТРАТОРЫ МАГАЗИНА

МЕРЧАНДАЙЗЕР

КЛАДОВЩИК

ПРОДАВЦЫ-КАССИРЫ

Правила работы. Расписание

ПРАВИЛА РАБОТЫ

1. Необходимо своевременно приходить на работу(за 10-15 минут до начала смены)
2. Униформа должна быть чистой, выглаженной, соответствовать требованиям текущего сезона
3. Опрятный маникюр, чистые, аккуратно уложенные волосы, макияж и окрашенные ярким оттенком помады губы. Мальчикам - аккуратная щетина – борода
4. Все личные вещи, в том числе деньги и мобильный телефон, в рабочее время необходимо оставлять в специально отведённых зонах в магазине. **В зал выходить с личными вещами нельзя.**
5. **В рабочее время не жуем жвачку и конфеты в зале.**
6. Необходимо использовать стандартную форму ответа на телефонный звонок: «Бенеттон «Ваш ТЦ», добрый день/здравствуйте, «должность, имя» слушает Вас».
7. В рабочее время необходимо соблюдать график составленного расписания и активностей магазина.
8. На брейки можно ходить только во время, указанное в расписании менеджером,
9. Утреннее пополнение должно быть завершено к 11.00
10. Вечернее закрытие начинается не позднее чем за 2 часа до окончания работы
11. Сотрудники магазина на выходе всегда показывает сумку менеджеру, даже в случае, если пришел в свой выходной.



Store			PLAN				500 000								руб	
			8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16						
1	Иванов Иван	SMNG		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Петрова Светлана	MNG														1 1
3	Сидорова Настя	AssMNG														
TOTAL MNG			0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
Adult			8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16						
4	Антонов Влад	PT	off													
5	Бурлакова Вика	PT		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	Виноградова Даша	PT	off													
7	Гришина Таня	PT		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	Котова Маша	PT	off													

РАСПИСАНИЕ

1 1



Две клеточки с «1» означают 1 час рабочего времени

1



Закрашенная клеточка или «b» означает «брейк» продолжительностью 30 минут

Основные активности:

РАСПИСАНИЕ. АКТИВНОСТИ

Активности, которые есть в магазине:

- Подсортровка
 - Выполняется на специальном бланке для утреннего пополнения; или распечатывается из 1С для пополнения по часам.
 - Все бланки хранятся в папках с разбивкой по отделам за текущий месяц (для необходимости проверки качества проведённой подсортровки)
 - При подсортровке проверяются **все вещи** на наличие полного размерного ряда в зале
 - Подсортровка считается завершённой, если поставлена подпись менеджера после проверки на бланке
 - Утренняя подсортровка должна быть завершена к 11.00
 - Подсортровка по часам проводится с 12:00 до 20:00 ежечасно (если продажи в день небольшие, можно установить интервал для подсортровки 1,5-2 часа).
- Контроль зоны (Вход/Woman/Man/Kid):
 - Приветствие каждого покупателя в течение 30 секунд
 - Информирование покупателей о текущих акциях/новых поступлениях
 - Активная работа с покупателями с использованием Mercaux
 - Поддержание порядка
 - Уборка бумаги, если она валяется
 - Фолдирование
- Работа на кассе
 - Организация пространства на кассе в соответствии со стандартами
 - Пополнение/проверка состояния GIFT - продукции
 - Работа с покупателями в соответствии с 4П
 - Информирование покупателей о текущих акциях
- Работа в примерочной
 - Приветствие каждого покупателя
 - Пересчет количества вещей и выдача номерка. Максимум 5 вещей.
 - Предложение помощи в течение 2х минут каждому покупателю
 - Контроль кол-ва вещей в примерочных
 - Вынос вещей из зоны примерочной
 - Контроль чистоты примерочных кабин(на наличие вещей, вешалок, мусора, пыли)
- Работа на складе
 - Разнос экстры, единиц по складу в соответствии артикулу, отделу
 - Разбор поставки
 - Поправление склада в соответствии со стандартами движения продукта на складе
- Закрытие
 - Закрытие начинается строго не позднее чем за 2 часа до окончания работы
 - Фолдирование
 - Закрытие вешалок по размерам от меньшего к большему
 - Закрытие стопок по размеру – снизу максимальный, сверху – минимальный размер
 - Уборка экстры, единиц
 - Поправление аксессуаров в своей зоне.

Ценник это кусочек висящего картона, прикреплённого с помощью нейлонового кольца с внешней стороны изделия, который является основным инструментом при продаже.

На нём указана вся необходимая информация для клиента, в фазе выбора, и для *сотрудников* в разные моменты продажи и жизненного цикла изделия.

В этом разделе мы приводим пример ценника марки UCS и предлагаем перейти к его внимательному изучению.

Обычно существуют многочисленные вариации ценника, касающиеся как лицевой стороны так и оборотной; несмотря на то, что вид его может меняться в зависимости от бренда, характера продукции и финального клиента, для которого это всё и сделано. Логика его прочтения остаётся неизменной.

A green rectangular label with the text "UNITED COLORS OF BENETTON." in white, sans-serif, uppercase letters. A small white dot is located to the right of the text.

UNITED COLORS
OF BENETTON.

A light beige rectangular label with the text "BENETTON. UNDERCOLORS" in green, sans-serif, uppercase letters. The background features a faint, repeating geometric pattern of circles and lines. A small white dot is located to the right of the text.

BENETTON.
UNDERCOLORS

A dark grey rectangular label with the text "STILE BENETTON." in green, sans-serif, uppercase letters. The background features a bold, repeating geometric pattern of interlocking circles and lines. A small white dot is located to the right of the text.

STILE
BENETTON.

A dark green rectangular label with the text "SARTORIA BENETTON." in green, sans-serif, uppercase letters. The background features a faint, repeating geometric pattern of circles and lines. A small white dot is located to the right of the text.

SARTORIA
BENETTON.

A dark grey rectangular label with the text "BENETTON. CLASS" in green, sans-serif, uppercase letters. The background features a bold, repeating geometric pattern of interlocking circles and lines. A small white dot is located to the right of the text.

BENETTON.
CLASS

A light beige rectangular label with the text "BENETTON. Cashmere" in green, sans-serif, uppercase letters. The background features a faint, repeating geometric pattern of circles and lines. A small white dot is located to the right of the text.

BENETTON.
Cashmere

United Colors of Benetton это бренд, являющийся синонимом традиции и оригинальности.

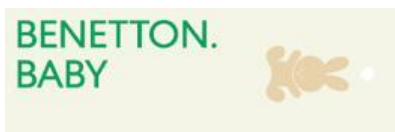
Benetton.Undercolors это линия нижнего белья, домашней одежды и спального белья для мужчин, женщин и детей.

Stile Benetton. это линия товаров модных тенденций для женщин и мужчин.

Sartoria Benetton. это линия товаров, отличающихся высоким качеством тканей, отделки и дизайна.

Benetton.Class это линия товаров, разработанных для особых случаев.

Benetton.Cashmere выражается качеством пряжи вязяных изделий.



Benetton. Organic Cotton это линия товаров, произведенных из качественных волокон органического хлопка.

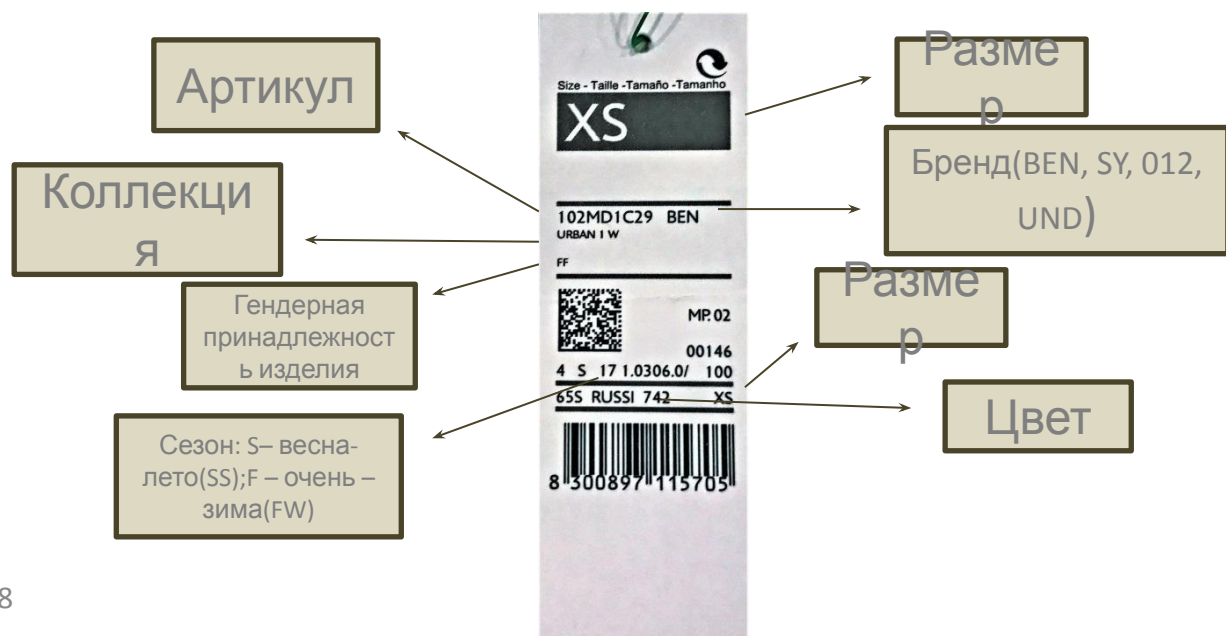
Benetton. Jeans это бирка, идентифицирующая линию blue jeans; внутренний ярлык указывает стиль.

Benetton. Baby это линия, полностью посещённая детям
В возрасте до одного года.

Benetton. Tween это линия посвященная предпододростковому возрасту.

Benetton To you To это линия посвященная подросткам.

Одевайся безопасно это линия безопасной одежды для детей.



Внутренняя этикетка

ЭТИКЕТКИ С СОСТАВОМ

На изделиях Группы Бенеттон обязательная информация для продажи присутствует на этикетках/картонке с составом.

Обязательной информацией является:

- Размер для продажи (в изделиях для взрослых даны Европейские и Испанские символы, в то время как для детей они остаются неизменны и указаны ростом и возрастом)
- Состав
- Уход за изделием посредством символов
- Страна производитель

Возможные дополнительные сведения. На этих дополнительных этикетках (которые должны иметь те же самые размеры, как и основная этикетка) указываются сведения запрашиваемые нормативами страны, для которой предназначается изделие. Могут быть также этикетки с информацией для потребителя.

В зависимости от товарной типологии изделия этикетки могут быть разных размеров. В дальнейшем приводятся несколько примеров этикеток, действующих в настоящее время.

ОДЕЖДА

Эта этикетка используется для всей одежды, за исключением артикулов: *underwear*, аксессуаров из категории "Шерсть", Аксессуаров.

Может быть в сопровождении другой этикетки, которая указывает на присутствие деталей животного происхождения

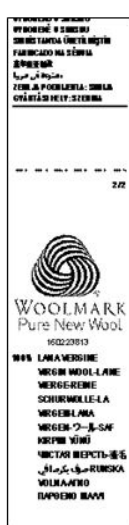
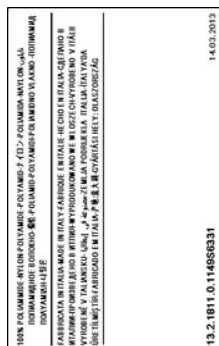


Пример
взрослой
этикетки



Пример
детской
этикетки

Пример этикетки чулочно-носочных изделий



Эта этикетка используется для всех носочных и колготочных изделий для 012 и Undercolors. Сделана из прозрачного полиэстера с напечатанным текстом темно-серого цвета.

Пример этикетки аксессуаров и обуви



Лицензия

Группа Бенеттон подписала контракт с THE WOOLMARK COMPANY, получив лицензию на использование логотипа WOOLMARK на изделиях, состав которых составляет «100% LANA VERGINE». Этот логотип является подтверждением качества в соответствие с требуемыми стандартами и указывается на этикетке, когда в основной состав изделия входит волокно LANA VERGINE (вязанные изделия, одежда для мужчин/женщин). Цифровой набор, указанный под символом WOOLMARK, это код данный нашей фирме и меняющейся из года в год

Эта этикетка используется для всех артикулов обуви. Сделана из прозрачного полиэстера с напечатанным текстом белого цвета. Этикетка даёт информацию через питтограмму, и в отличие от предыдущих этикеток здесь не приветствуются сведения касающиеся размеров и символов по уходу за изделием.

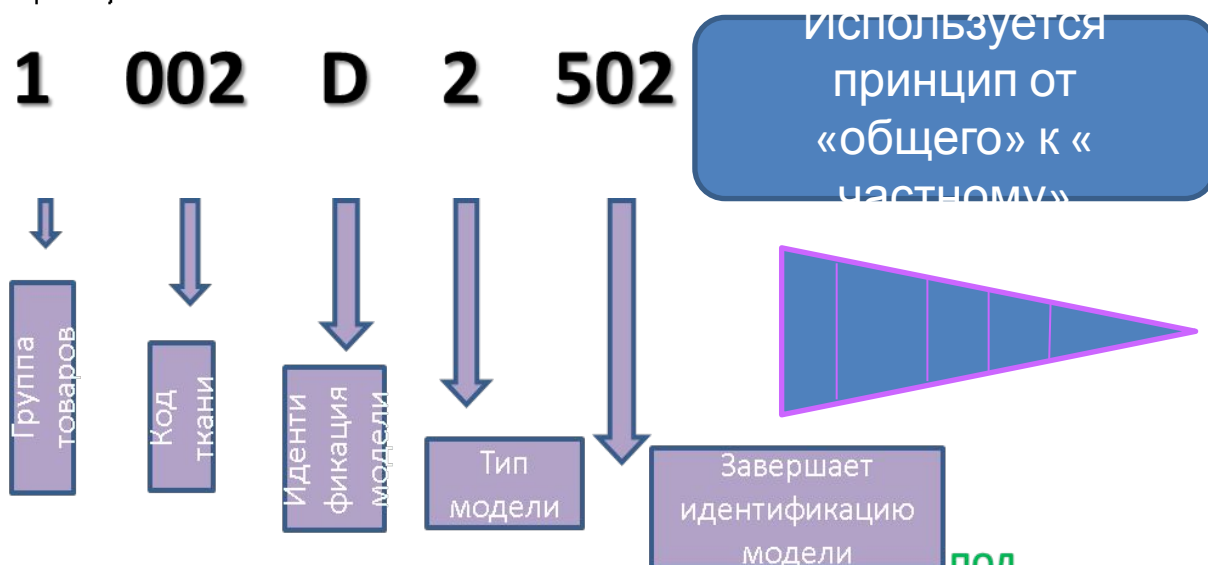
Проект «Одевайся безопасно» ставит перед собой задачу известить, посредством коммуникации, о реальных опасностях, которые многие игнорируют, и от которых трудно защититься не имея нужных знаний. С прозрачностью, которая всегда характеризовала деятельность Группы Бенеттон, появилась необходимость информировать своих потребителей о безопасности произведенной одежды на наличие потенциально опасных компонентов.

Информативный проект «Одевайся безопасно» появился как продолжение после достижений детской линии изделий Группы Бенеттон бренда Эко Safe, которая признает обязательство по соблюдению высоких стандартов химической и механической безопасности, и выдается группой ICQ (важным и признанным институтом сертификации в сфере качества и безопасности потребительских товаров).
30 Все изделия Группы Бенеттон являются безопасными. Маркой Eco Safe, Группа Бенеттон хочет обеспечить дальнейшую (United Colors of Benetton, Sisley Young и Undercolors).

Артикула

Каждый артикул линии одежды, аксессуаров и обуви, произведенных Группой Бенеттон в различных марках, идентифицируется буквенно-цифровым кодом из 9 символов, который, в свою очередь, делится на блоки, для лучшего прочтения основных характеристик

Артикул состоит из 9 знаков:



Предприятия Benetton делятся на следующие производственные группы:

1. Вязаные изделия, изделия OS
2. Верхняя одежда
3. Тонкий трикотаж
4. Швейные изделия
5. Рубашки
6. Аксессуары
8. Обувь

ПОЛ

FF - женский товар
MM - мужской товар

КОЛЛЕКЦИЯ

BEN – взрослая
012 - детское
Und - белье

Код артикула

Код артикула идентифицирует изделие через буквенно-цифровой код. Он необходим в течении всего цикла жизни изделия, например:

- его указывают при заказе в пакинг-листе
- он полезен в случае жалоб и возврата
- нужен, чтобы найти вещь по коду товара
- используется при инвентаризации

ВЯЗАНЫЕ ИЗДЕЛИЯ

Артикул изделия состоит из 9 знаков:

Например: 100202502

Артикулы шерстяных изделий подразделяются на 6 секций, которые обозначают:

1	002	D	2	502
A	B	C	D	E

A -Группа товаров

B -Код ткани

C -Идентификация модели (марка и потребитель модели, тип расцветки)

D - Тип модели

E -Завершает идентификацию модели

A- *Группа товара* 1002D2502

Группа товара 1 вязанные изделия

B код ткани 1002D2502

Код ткани состоит из 3 цифр или набора букв и цифр.

Код ткани определяет состав изделия.

Например: код ткани 002 100% шерсть

код ткани 024 80% шерсть 20% полиамид

код ткани 0K1 100% кашемир

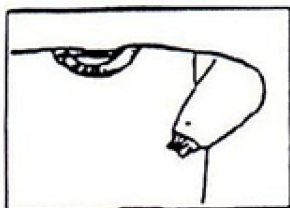
код ткани 098 00% хлопок

C Идентификация модели 1002D2502

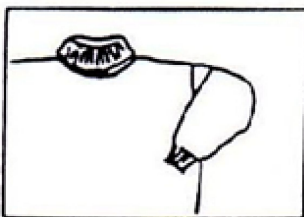
Приведенная ниже таблица разъясняет значение секции (марка-Ben\012, потребитель-женское, мужское, детское, расцветки - однотонный/ с рисунком)

		BENETTON	012
Свитер однотонный	—	C	
Свитер с рисунком	—	Q	
Женский свитер	D	—	
Женский свитер с рисунком		E	—
Мужской свитер	U	—	
Мужской свитер с рисунком		K	—
Юбка	G	H	
Платье	V	F	
Брюки, лосины	P	I	
Двойка	—	Z	

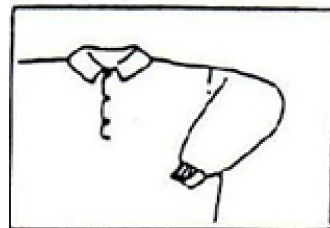
1 - свитер с круглым воротом



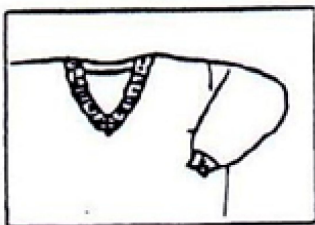
2 - водолазка



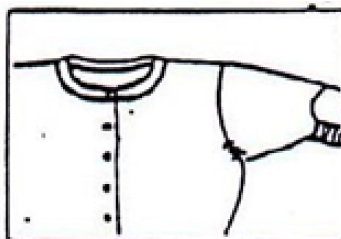
3 - Поло



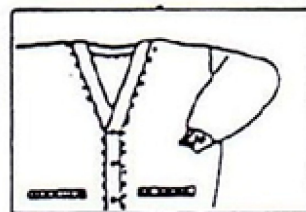
4 - Пуловер



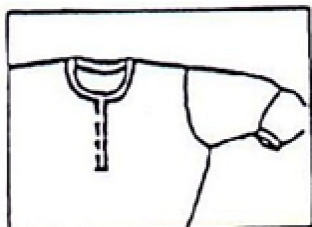
5 - Кофта с круглым воротом



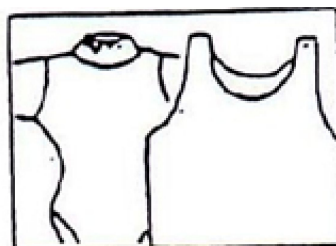
6- кардиган полностью на пуговицах



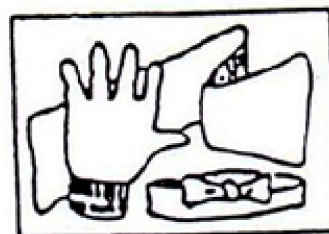
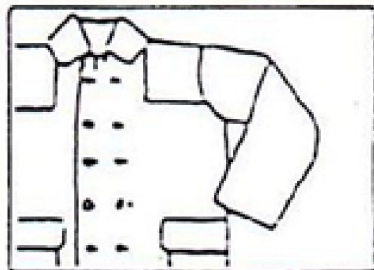
7- Свитер с во круг. на пуговицах до середины груди



8 - Майка, боди



9 - 0 -е Аксессуары (шапки, шарфы, перчатки, платки, чулочно-носочные изделия, сумки)



Е - это модели в ассортименте модели 1002D2502

Если последний символ артикула

Р - это модели 1002D2502

N-модели NEW BORN 012

M- модели Premaman

ВЕРХНЯЯ ОДЕЖДА

Артикул изделия состоит из 9 знаков:

А - группа товаров

В - Код ткани

С - Способ обработки изделия

D - Тип Модели

Е - Завершает идентификацию модели

А - Группа товара **2348SK334**

Группа товара **2** - верхняя одежда

В-код **2348SK 334**

Код ткани состоит из 3 цифр или набора букв и цифр.

Код ткани определяет состав изделия.

Например, код ткани **348** - 80% шерсть, 20% полиамид

Пример:	2	348	S	K	334
	A	B	C	D	E

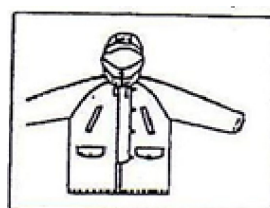
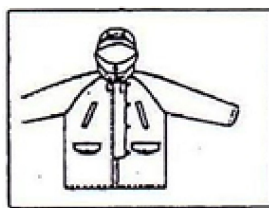
С- Способ обработки изделия **2348SK334**

D-Тип модели **2348SK334**

2 Пиджаки

3 Куртки

4 Куртки и полупальто

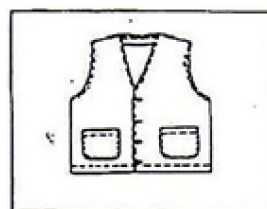
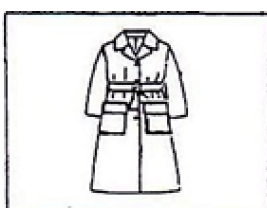
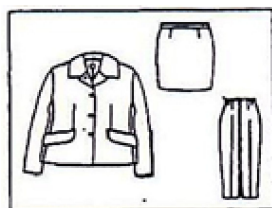


С – Костюмы

К - Длинные изделия

G - Жилеты

(плащи, пальто)



Е Завершает идентификацию модели **2348SK334**

Если последний символ артикула **0**- это модели 012

2- модели SISLEY 012

P-модели TODDLEis R 012

E-модели NEW BORN 012

3.4.5-женские модели BENETTON

8- мужские модели BENETTON

ТОНКИЙ ТРИКОТАЖ

Пример: 3	C78	J	I	132
A	B	C	D	E

Артикул изделия состоит из 9 зн:

A - Группа товаров

B - Код ткани

C - идентификация модели (марка и потребитель модели)

D - Тип модели

E - Завершает идентификацию модели

A - Группа товара 3C78J1132

Группа товара 3 изделия из тонкого трикотажа

B Код ткани 3C78J1132

Код ткани включает 3 цифры или набор букв и цифр.

Код ткани определяет состав изделия.

Например: код ткани C78 100% хлопок

код ткани 089 00% хлопок

C идентификация модели 3C78J1132

Приведенная ниже таблица разъясняет значение данной секции (марка Ben/O 12)

	BENETTON	012
Футболка	—	C
Одежда Premaman	—	Q
Женская футболка E	—	
Мужская футболка J	—	
Юбка G	H	
Платье	V	F
Брюки	P	I
Двойка	—	Z
Модели NB	—	M
Нижнее белье	U	K

D Тип модели 3678J1132

1 - футболка с круглым воротом 2 - водолазка, стойка, капюшон

3 - поло 4 - пуловер

5- кофта с круглым воротом полностью на пуговицах, куртка

6 кардиган 7 футболка с круглым во на пуговицах до середины груди

8- топы, майки, боди, сарафаны 0 – футболка

Для New Born тип модели 3C49MF04

A аксессуар (слюнявчик, одеяло, шапка), P пижама, B боди, F ползунки, /брюки, T комбинезон, H майка, M футболка/ толстовка, V платье, Y комплект, S трусы

ШВЕЙНЫЕ ИЗДЕЛИЯ

Артикул изделия состоит 9 знаков:

A - Группа товаров

B - Код ткани

C - идентификация модели (марка и потребитель модели)

D - Тип модели

E - Завершает идентификацию модели

Пример:	4	186	L	5	723
	A	B	C	D	E

A - Группа товара **4**186L5723

Группа товара 4 - **швейные изделия**

B - Код ткани **4186**L5723

Код ткани состоит 3 цифр набора букв и цифр

Код ткани определяет состав изделия.

Например, код ткани 186 100% лен

C - Способ обработки изделия **4186L5723**

D-Тип модели **4186L5723**

0,1-юбка

V 3 платье

4, 5, 6, 7- брюки

8- комбинезон

9-шорты

E - завершает идентификацию модели **4186L5723**

Если последний символ 0 - это модели 012

1 - модели PREMAMAN

2 - модели SISLEY 012

P - модели TODDLER 012

E -модели NEW BORN 012

3,4,5 - женские модели BENETTON

8,L - мужские модели BENETTON

РУБАШКИ

Артикул изделия состоит из 9 знаков

Пример:	5	K15	5	QY53
	A	B	C	D

A - Группа товаров

B - Код ткани

C - Способ обработки изделия

D - Завершает идентификацию модели

A-группа товара 5K155QY53

Группа товара 5 - рубашки

B-код ткани 5K155QY53

код ткани состоит из 3 цифр набора букв и цифр. или
Например, код ткани K15 - 100% хлопок

EW7- 100% хлопок

EW6 - 97% хлопок 3% эластан

C Способ обработки изделия 5KI55QY53

D-Завершает идентификацию модели 5KI55QY53

Если последний символ артикула 0 - это модели 012

2 - модели SISLEY 012

P - модели TODDLER 012

E - модели NEW BORN 012

жен. модели BENETTON

8- мужские модели BENETTON

3,4,5 -

АКСЕССУАРЫ

Пример:	6	AO3	U	2	400
	A	B	C	D	E

Артикул состоит из 9 знаков.

A - Группа товаров

B - Код ткани

C - Идентификация модели (марка и потребитель)

D - Тип модели

E - Завершает идентификацию модели

C-Идентификация модели 6AO3U20400

D-Тип модели 6AO3U2400

D женская модель Benetton
U мужская модель Benetton
E, H модель Undercolors Benetton
B модель 012
P модель Premaman 01
T модель Undercolors 012

1 сумки, рюкзаки, кошельки
2 чулочно-носочные изделия
3 перчатки
4 головные уборы
5 платки, шарфы, палантины
6 ремни
7 полотенце, халат
8 Зонты
9 аксессуары (очки, галстук, ободок, повязка на голову и т.д.)

E-Завершает идентификацию модели 6AO3U2400

Для ремней цифра, стоящая после типа модели, обозначает: от 0 до 3-ремень на талию (606LD6225 женский ремень на талию) от 6 до 9 - ремень на бедра (6NC7U6694 мужской ремень на бедра)

ОБУВЬ

Пример:	8	VP8	B	3432
	A	B	C	D

Артикул состоит из 9 знаков.

A - Группа товаров

B - Код ткани

C - Идентификация модели (марка и потребитель)

D - Завершает идентификацию модели

C-идентификация модели 8VP8B3432

B модель Benetton

U Модель Undercolors Benetton

A модель Undercolors 012

C модель 012/Sisley

T модель New Bom

D завершает идентификацию модели 8VP8B3432

Для обуви Benetton цифра, стоящая после идентификации модели, обозначает:

3 - женская обувь

5 - unisex

7- мужская обувь

Размеры

Размеры взрослого отдела

Цифирное обозначение

<i>Итальянский размер</i>	38	40	42	44	46	48	50
<i>Русский размер женского отдела</i>	40	42	44	46	48	50	52

Русский размер = итальянский размер + 2

Буквенное обозначение

<i>Европейский размер</i>	XS	S	M	L	XL	EL(XXL)
<i>Русский размер</i>	42-44	42 - 44	44-46	46 - 48	48 -50	50 -52

Размеры мужского
отдела

<i>Европейский размер</i>	XS	S	M	L	XL	EL(XXL)
<i>Русский размер</i>	42-44	44-46	46-48	48-50	50-52	54-56
<i>Американский размер +16</i>	28	29,30	31,32	33,34	35,36	38,40

В мужском отделе цифровое обозначение итальянского размера совпадает с русским размером.

Размеры

Размеры аксессуаров взрослого отдела

	Размер	Окружность (см.)	Высота
Женский отдел DONNA	XS	17	6.5
	S	18	7
	M	19	7.5
	L	20	8
	XL	21	8.5
Мужской отдел UOMO	S	21	8
	M	22	8.5
	L	23	9
	XL	24	9.5
	XXL	25	10

Перчатки - размер относится к окружности ладони, не включая большой палец



Unisex	XS	18.5	7
	S	19.5	7.5
	M	20.5	8
	L	21.5	8.5
	XL	22.5	9
	XXL	23.5	9.5



Длина ремня – определяется от пряжки до центрального отверстия

Размер	XS	S	M	L	XL
См.	68	73	78	83	88
Размер	S	M	L	XL	XXL
СМ.		83	88	93	98

Размеры

Головные уборы

Размер относится к окружности головы над бровями и ушами.

Взрослый отдел	
Размер	См.
S	56
M	58
L	60
Шерстяные	
S	56
L	58-60



S	54 - 56
M	56 - 58

Дети	
Возраст	См.
0-1	46
1-2	48
3-4	50
5-6	52
7-10	54 - 56
10-14	56 - 58

Размеры детского отдела

toddler

kid

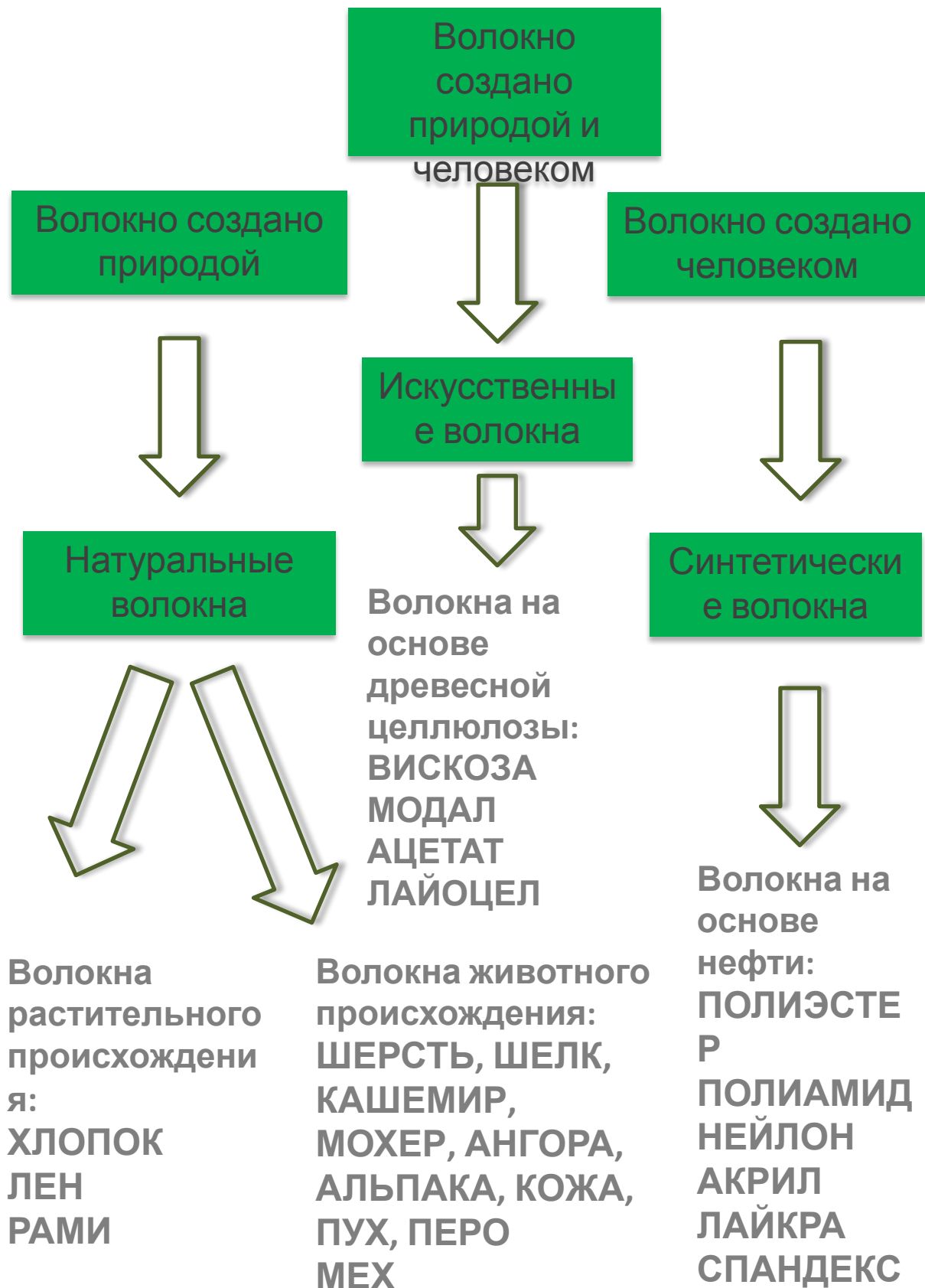
Возраст (количество лет)	Рост (см)	Размер
1	74	0Y
1-2	82	1Y
2	90	2Y
¾	100	XXS
4/5	110	XS

baby

Возраст (количество лет)	Рост (см)	Размер
6/7	120	S
7/8	130	M
8/9	140	L
10/11	150	XL
11/12	160	2XL
13/14	170	3XL

Возраст (кол. месяцев)	0/1	1/3	3/6	6/9	9/12	12/18	18/24
Рост	50	56	62	68	74	82	90
Размер	50	56	62	68	74	82	90

Ткани. Типы волокон



Ткани. Производство

Процесс изготовления тканей состоит из нескольких разнохарактерных этапов: *прядение, ткачество, отделка тканей*.

ПРЯДЕНИЕ

Прядение — это создание из волокнистой массы пряжи (нитей) путем скручивания между собой волокон.

Прядение осуществляется на *прядильных фабриках*. Современные прядильные фабрики оснащены сложнейшими механизмами и машинами. Разнообразие текстильных волокон (хлопчатобумажные, льняные, шерстяные и т. д.) требует применения различных машин и технологии *создания пряжи*. Прядению в полном смысле этого слова подвергаются лишь натуральные текстильные волокна (хлопок, шерсть, лен), так как этого требует незначительная их длина. На прядильные фабрики волокно поступает обычно спрессованным в кипы (*хлопок, лен, шерсть*). Волокно содержит много примесей, тончайшие волоконца спутаны и смяты. В таком виде сырье непригодно для прядения. Предварительно проделявают несколько операций, в результате которых *волокно очищают*, распрямляют, разделяют на отдельные волокна, расчесывают и лишь потом скручивают в пряжу.

Технология прядения осуществляется последовательно в несколько этапов на различных машинах (рыхлительных, трепальных, чесальных, ленточных, ровничных). Завершается технология изготовления пряжи на прядильных машинах, где полученная пряжа наматывается на бумажные патроны (трубки) или *деревянные шпульки*.

Все эти машины создают пряжу из хлопчатобумажного, льняного и шерстяного сырья. Прядение шелковых натуральных волокон осуществляется по другой технологии. Обычно тончайшие нити шелка от 3 до 15 коконов скручивают в одну.

ТКАЧЕСТВО

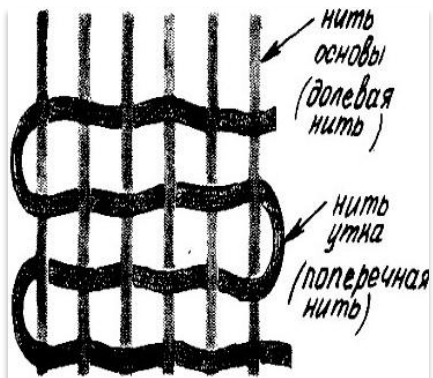
Процесс производства тканей из пряжи называется ткачеством.

Ткани вырабатывают на *ткацких станках* в виде длинных полос различной ширины.

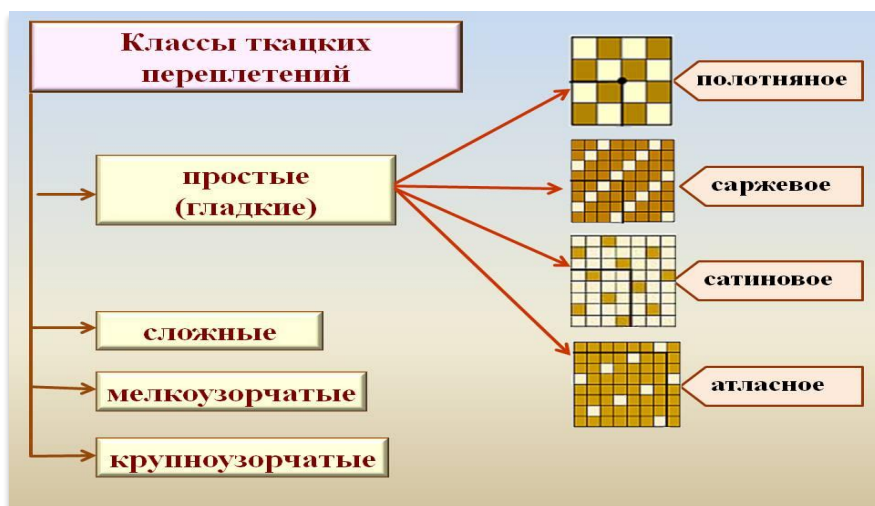
Виды нитей:

- ☐ **Основ** - продольные нити, параллельные кромке
- ☐ **Уток** - поперечные нити

Нити основы значительно прочнее нитей утка. Они гладкие и более скручены. Объясняется это тем, что и в *процессе производства* и при эксплуатации тканей на нити основы падает наибольшая нагрузка. Нити утка рыхлее и мягче. При растяжении ткани в поперечном направлении *ткань растягивается*, а в продольном, по кромке, мало растяжима.



Ткани. Переплетения



Простые переплетения:

- *Полотняные* - основные и уточные нити чередуются через одну. Ткани полотняного переплетения имеют, ровную, матовую, одинаковую с лицевой и изнаночной стороны поверхность. Они имеют наибольшую прочность, а при большой плотности — повышенную жесткость. (батист, ситец, сукно, крепдешин, поплин, бязь, лен)
- *Саржевые* – основные и уточные нити чередуются через две. Выработанные саржевым переплетением ткани более плотные, толще и тяжелее чем полотняные ткани и несколько уступают им по прочности. Но они более гладкие и более устойчивые к истиранию. Чаще всего таким переплетением вырабатываются полушерстяные ткани (на хлопчатобумажной основе и с шерстяной уточной нитью — шотландка), полушелковые (шелковая основа и хлопчатобумажный уток — саржа), а также кашемир, габардин и др.
- *Атласно — сатиновые*. Сатиновое и атласное переплетение отличаются тем, что имеют гладкую и ровную поверхность с повышенным блеском, которая образовывается от редкого переплетения нитей основы и утка. Если лицевая сторона ткани образована из уточных нитей, то ткань называется сатином, а переплетение сатиновым. Если лицевая сторона ткани образована из основных перекрытий, то ткань называется атласом, а переплетение атласным

Сложные переплетения:

Это переплетения, образующиеся из нескольких систем основных и уточных нитей (бархат, ажур, сукно для пальто, драп, плюш, вельвет, шерстяные ковры)

Мелкоузорчатые переплетения:

Это переплетения нитей, образующие на поверхности ткани несложные, чаще всего геометрические рисунки – елочки, клеточку, ромбики, соты, полосы и т.д

Крупноузорчатые переплетения:

Это переплетения, образующие на ткани разнообразные крупные узоры

Ткани. Цепочки производства

Искусственные волокна – это химические получаемые из природных полимеров, главным образом целлюлозы, получаемой из дерева и соломы. Ткани из искусственных волокон, также как и из натуральных, обладают высокими гигиеническими и иными качествами.

К искусственным тканям относятся – вискоза, модал, лиоцелл, купро, ацетат.

Цепочка производства искусственных тканей

Древесина – еловая щепка

Целлюлоза(в виде листов картона)

Приготовление вискозы(жидкости)

Формирование волокон из раствора
(фильеры)

Текстильная обработка
волокон

Ткацкое производство

Отделочное

производство

Синтетические ткани - это химические волокна, получаемые из синтетических полимеров. Синтетические волокна формуют либо из расплава полимера (полиамида, полиэфира, полиолефина), либо из раствора полимера (полиакрилонитрила, поливинилхлорида, поливинилового спирта).

К синтетическим тканям относятся – капрон, нейлон, спандекс, лайкра, акрил, полиамид, полиэстер.

Цепочка производства синтетических тканей

Каменный уголь, нефть, газ

Предварительная обработка сырья

Приготовление прядильного раствора или
расплава

Формирование нитей, жгута или волокон(продавливание через фильеры,
вытягивание, термофиксация)

Текстильная переработка, кручение, вытягивание, перемотка

Ткацкое производство, получение ткани

Отделочный процесс



ХЛОПОК

(волокно растительного происхождения)

ЧТО ТАКОЕ ХЛОПОК?



Хлопок — волокно растительного происхождения, покрывающее семена хлопчатника, важнейшее и наиболее дешёвое, распространённое растительное волокно.



В русской технической литературе до второй половины XIX века вместо слова «хлопок» применяли термин «хлопчатая бумага», сохранившийся до настоящего времени в словах: хлопчатобумажная ткань, хлопчатобумажная промышленность и других. Волокно хлопка представляет собой одну растительную клетку, развивающуюся из кожуры семени. Толщина одного волокна — 15—25 мкм; в зависимости от длины волокна (от 5 до 60 мм), изготовленную из него пряжу классифицируют.



СВОЙСТВА ХЛОПКА (ТКАНИ)

- Обладает способностью впитывать влагу
- По прочности сравним с шёлком
- Как и все нат. ткани, чувствителен к свету
- Чувствителен к длительному воздействию высоких температур
- Поддаётся утюжке
- Обладает хорошими теплозащитными характеристиками
- Ткани без обработки легко сминаются
- Чувствителен к деятельности микроорганизмов

ОРГАНИЧЕСКИЙ ХЛОПОК:

(англ. organic cotton) — это хлопок, выращенный из семян хлопчатника, не подвергавшихся генетической модификации, без химических удобрений, инсектицидов и пестицидов, то есть «экологически чистый» материал. В этом заключается главное отличие органического хлопка от обычного.



ПРИМЕЧАНИЯ:

Хлопок идёт на текстильную обработку для получения хлопчатобумажной пряжи. Из хлопка вырабатывают ткани, трикотаж, нити, вату и другое. Пух и подпушек хлопка применяют в химической промышленности как сырьё для изготовления искусственного волокна и нитей, плёнки, лаков и т. п. Его используют во взрывчатых веществах. Средняя урожайность хлопка составляет 30 ц/га (3 т/га, или 300 т/км²). Максимальная 50 ц/га (5 т/га, или 500 т/км²). Хлопчатник изображен на гербах Узбекистана, Туркменистана, Таджикистана и Киргизии.





ЛЁН

Льняная ткань — это ткань с гладкой поверхностью и матовым блеском, получаемая из льна.

ЧТО ТАКОЕ ЛЁН?



Льняное волокно получают из кожицы растения. Лен считается однолетним растением семейства льновых.

Лён начали возделывать как культуру еще в эпоху неолита (VIII–III вв. до н. э.). Это подтверждается находками образцов льняных тканей, которые были обнаружены при раскопках древнего поселка в Швейцарии. В музеях они сохранились и до наших дней. Другие образцы льняной ткани, более поздние, были найдены археологами на останках египетских фараонов. О получении льняного волокна в древности можно судить по настенным рисункам в Египте, по фрескам и рисункам на греческих вазах.



ЭТАПЫ ПРОИЗВОДСТВА:

- Сбор льна и получение льняной соломы
- Вымочка льняной соломы
- Первичная обработка: сушка, мятье, трепание.
- Прядильное производство: получение пряжи
- Ткацкое производство: изготовление ткани
- Отделочное производство: отбеливание, окраска.

СВОЙСТВА ЛЬНА:

- Абсолютная экологичность
- Высокая теплопроводность
- Износостойкость и прочность
- Воздухопроницаемость
- Минимальная электризуемость

Льняные виды тканей - одни из немногих, которые производятся из абсолютно натурального сырья. Лен имеет ценные гигиенические свойства, к примеру, способность отводить тепло и влагу.

ОСОБЕННОСТИ УХОДА:

Белые и натуральные (не окрашенные) льняные ткани можно стирать при 90 градусах, а после стирки можно ещё и кипятить. Цветные же изделия стирают при температуре не выше 40 градусов, без добавления отбеливающих и хлорсодержащих препаратов. Так как льняная материя легко мнётся, сушить такие ткани лучше на открытом воздухе в расправленном виде.

Утюжить изделия из льна лучше ещё слегка влажными или использовать влажную марлю для лучшего разглаживания. Утюг с паром также облегчит процесс утюжки белья, при этом его температура не должна превышать 200 градусов.



РАМИ

вид растений из семейства крапивных родом из восточной Азии. Используется в тканевых изделиях.

ЧТО ТАКОЕ РАМИ?



Рами – это многолетнее растение, используемое в медицине, изготовлении бумаги, ткачестве и т.д. Культивируется в 2-х видах: зеленое и белое волокно. Длина стеблей растения достигает двух с половиной метров. Традиционно, урожай собирают до 6 раз в год.



Волокна этого растения имеют достаточно высокую прочность, что особенно привлекает дизайнеров и технологов. Прочность на разрыв этого волокна может превышать прочность хлопка и шелка приблизительно в семь раз! Важную роль в этом показателе будет играть то, насколько бережно в свое время подошли к выращиванию растения и получению волокна.



«ПЛЮСЫ» И «МИНУСЫ» ТКАНИ:

- + В 7 раз прочнее льна
- + Влагоустойчивая
- + Шелковистый блеск
- + После стирки не усаживается и не теряет цвет
- + Не поддается гниению
- Отсутствие эластичности
- Легко мнётся
- Ломкость, разломы на местах сгибов

СОСТАВ ТКАНИ:

Производители практически не изготавливают продукцию, состоящую исключительно из волокон рами. Такая одежда получается грубой, быстро изнашивающейся. Для устранения таких недостатков в волокна добавляют шерсть, хлопок или лен. Одежда из данного материала получается износостойкой, пропускающей воздух, менее мнущейся и ломкой, при этом сохраняет характерный красивый блеск и структуру.

ОСОБЕННОСТИ УХОДА:

Одежда из рами не требует какого-либо особого ухода. Изделия, полностью состоящие из волокна такого растения, следует стирать вручную. Такой способ исключит образование заломов материала. Можно также использовать стиральную машину, выставив предварительно программу "Деликатная одежда" или "Шелк". Температура воды не должна превышать 40 градусов. Для стирки можно использовать специальные порошки и кондиционеры для шелка. Отжимать одежду из такой ткани лучше вручную или на низких оборотах стиральной машины. Сушить рекомендуется таким образом, чтобы материал не подвергался резкому сгибу. В таком случае вещь может испортиться за счет образования разлома ткани.





КАШЕМИР

(фр. *cachemir*, нем. *Kaschmir*, англ. *cashmere*) - очень тонкая, мягкая и тёплая материя саржевого переплетения.

КАК ПРОИЗВОДЯТ КАШЕМИР?



Основой для производства кашемира служит пух, он же **подшерсток**, вычесанный или выщипанный вручную из волосяного покрова **горной козы**.

Самые тонкие волоски имеют радиус всего 16 мкм, в то время, как радиус человеческого волоса - 50 мкм.

С одной козы собирается около 100-150 грамм пуха, а на производство недлинного кашемирового пальто потребуется 1,5-1,8 кг, а это подшерсток с 10-15 горных коз.

Понимаете, почему кашемировые изделия являются такими дорогими?



СВОЙСТВА КАШЕМИРА (ТКАНИ)

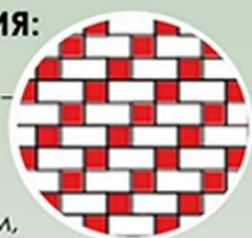
- Очень мягкая и нежная
- Прочная и износостойкая
- Очень тонкая, почти прозрачная
- Сохраняющая тепло
- Натуральная ткань
- Не вызывает неприятных ощущений при носке
- Является гипоаллергенной

СТРАНЫ-ПРОИЗВОДИТЕЛИ:

Индия, Китай, Непала, Пакистан

МЕТОД ПЕРЕПЛЕТЕНИЯ:

Саржа (итал. *sargia*, фр. *serge*; от лат. *sericus* - «шёлковый») — тип плетения ткани. Отличается от других видов плетения ткани тем, что с каждой последующей нитью система пересечения нитей смещается на 1, 2 или более нитей, что придаёт ей характерный внешний вид — «диагональ».



УХОД ЗА ИЗДЕЛИЯМИ



Do Not Dry



Hand Wash



Low



Do Not Wring



АНГОРА

Ангорская шерсть; Ангорское волокно или Ангора — очень мягкая на ощупь шерстяная ткань с характерным нежным ворсом

КАК ПРОИЗВОДЯТ АНГОРУ?



«Ангорой» сегодня, как правило, принято называть пух **ангорского кролика**. Некогда она была получена китайцами как аналог настоящей ангорской шерсти от **ангорской козы**, называемой ныне «мохер».



Вычес или выщипывание производят **2 раза в год**, а стрижку и бритье шерсти примерно **раз в 10-13 недель**. Пуховые волоски короче, чем волокна шерсти, но зато очень теплые и легкие благодаря пустотелому строению. Волосы у кроликов очень чистый.

Разводят ангорских кроликов во Франции, Англии, Германии. А наилучшая ангорская шерсть производится во Франции, Италии и Японии.

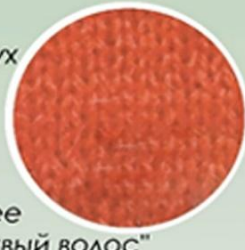


СВОЙСТВА АНГОРЫ (ТКАНИ)

- Очень мягкая, пушистая и теплая
- Отталкивает воду, но поглощает влажность
- Имеет характерный нежный ворс
- Обладает свойством облезать
- Не используется в чистом виде
- Натуральная ткань
- Изделия из качественной пряжи с ангорой способны прослужить не один год
- Является гипоаллергенной

ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕПЛЕТЕНИЯ:

Виды волокон шерсти: пух (наиболее ценное тонкое, мягкое извитое волокно), переходный волос, ость (более толстое, жесткое и менее извитое волокно) и «мертвый волос» (малопрочный и жесткий). Из шерсти вырабатывают пряжу, ткани, трикотаж, валяльно-войлочные изделия и другое. В связи с этим, видов переплетения может быть достаточно много.



ОДНАКО У АНГОРСКОЙ ШЕРСТИ ЕСТЬ НЕДОСТАТКИ:

Непрочное закрепление кроличьего пуха в пряже может стать причиной истирания; необходимо беречь ее от чрезмерного намокания и чистить только химическим способом. Так же, ангора облезает, причем предотвратить этот процесс невозможно. Ангора редко используется в чистом виде в процессе производства шерстяных волокон. В ее состав обычно добавляется мериносовая шерсть или акрил. При сочетании с акрилом или мериносовыми волокнами снижается стоимость ткани, а также значительно повышается ее прочность и износостойчивость.





МОХЕР

(ангора, тур. *muyhyar*) — пряжа из шерсти ангорской козы. В переводе с турецкого *muyhyar* означает «лучший козий волос».

КАК ПРОИЗВОДЯТ МОХЕР?



Мохер изготавливают из **шерсти коз**, которые изначально обитали в Ангоре - турецкой провинции. Из-за особенностей строения козьего волоса в пряжу добавляют **другие волокна**.



Мохер отличается прочностью, упругостью и красивым блеском, из-за которого его иногда называют **«Алмазным волокном»**. Мохер исключительно хорошо поддается окраске.

Наилучшая ангорская шерсть производится во **Франции, Италии и Японии**.

Содержание шерсти ангорской козы в ткани на данный момент не может превышать 83 %.



СВОЙСТВА МОХЕРА (ТКАНИ)

- Исключительно упруга
- Крепка на разрыв
- Обладает устойчивым, долговечным природным блеском, который не исчезает даже после окрашивания
- Пушистая и объемная
- Теплая (низкая теплопроводность)
- При окрашивании получается уникальная палитра цветов
- Безопасна, так как не обладает свойством самовоспламенения

ТИПЫ МОХЕРОВОЙ ШЕРСТИ:

Выделяют несколько типов мохеровой шерсти:

- Kid Mohair получают из шерсти совсем молодых козлят после первой стрижки. Она очень тонкая и мягкая
- Goatling Mohair – шерсть козленка-двулетки после второй стрижки. Эта шерсть также тонкая и мягкая
- Adult Mohair получают от взрослых животных. Ее особенностью считается то, что она бывает и грубой, и мягкой

ПРАВИЛА УХОДА:

В первую очередь нужно изучить рекомендации, которые дают производители на этикетке.

Хранить мохеровые вещи нужно на вешалках, предварительно застегнув все пуговицы или молнию, чтобы не образовывались складки.

После того, как вы достали вещь, ее лучше развесить на некоторое время в ванной комнате, наполненной паром. Это позволит складкам разгладиться самостоятельно.

Если вы случайно намочили одежду, то ни в коем случае не сушите ее на батарее. Таким вещам подходит только сушка при комнатной температуре.



ШЁЛК

мягкая ткань из нитей, добываемых из кокона тутового шелкопряда.

ИЗГОТОВЛЕНИЕ ШЁЛКОВОЙ ТКАНИ



Волокнистое сырье последовательно проходит этапы сортировки, растрёпывания (для разрыхления спрессованной массы волокон и частичному удалению примесей), вымачивания и дальнейшей сушки.



Далее следуют несколько этапов чесания (преобразования массы волокон в гребенную ленту с ориентированными волокнами), в ходе которых образуется длиноволокнистый и коротковолокнистый очёс, используемые для получения пряжи с разными свойствами. Далее следует этап кручения нитей, из которых позже на этапе ткачества будет изготовлена ткань.



СВОЙСТВА ШЕЛКА (ТКАНИ)

- Обладает средней теплостойкостью
- Очень низкая светостойкость
- Средняя хемостойкость
- Высокая впитываемость
- Шёлк нельзя кипятить
- Высокая прочность
- Хорошо растягивается и вытягивается
- Шёлк горит медленно, издаёт запах горелых перьев
- Природный цвет волокна — белый или кремовый

ПРОИСХОЖДЕНИЕ ШЕЛКА:

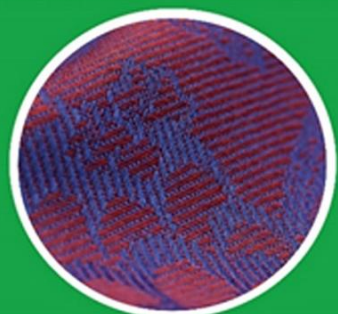
Изначально шёлк происходил из Китая и был важным товаром, который доставлялся в Европу по Шёлковому пути. В настоящее время крупнейшим производителем шёлка является Китай (около 50 % всего мирового производства). Индия (15 %), Узбекистан (3 %) и Бразилия (2,5 %). Значимыми производителями также являются Иран, Таиланд и Вьетнам.



ПОПУЛЯРНЫЕ ВИДЫ ШЁЛКОВЫХ ТКАНЕЙ РАЗЛИЧНОГО ПЛЕТЕНИЯ:

Туаль - используют полотняное переплетение. Отличается мягким блеском, хорошей плотностью.
Атлас - ткань атласного переплетения. Отличается плотностью, гладкостью и блеском.
Сатин - ткань сатинового переплетения, часто из хлопчатобумажного волокна или химического.
Креп - группа шёлковых, полушёлковых, шерстяных, искусственных и синтетических тканей.
Шифон - Шёлковая или ХБ ткань. Отличается мягкостью, тонкостью, матовостью, шероховатостью.
Органза - из шёлка, полиэстера или вискозы. Отличается жёсткостью, тонкостью, прозрачностью.
Дикий шёлк - фактурная ткань, мягкая, с приглушённым блеском.
Шёлк Дюпон - Очень плотная, не мягкая, но и не слишком жёсткая ткань, с мягким блеском.
Тафта - шёлковая или хлопчатобумажная ткань. Отличается пластичностью, жёсткостью.

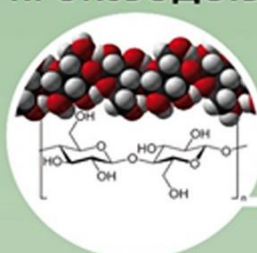




ВИСКОЗА

Вискозное волокно (от лат. *viscosus* — клейкий) — искусственное целлюлозное волокно, получаемое переработкой природной целлюлозы.

ПРОИЗВОДСТВО ВИСКОЗЫ



В промышленном производстве вискозы исходным сырьём является древесная целлюлоза, которая сначала обрабатывается водным раствором в течение 5—15 мин. при 45—60 °C на отжимном прессе.



Прессованную влажную целлюлозу измельчают и оставляют на «предсозревание», во время которого происходит её окислительная деструкция кислородом воздуха. Вискоза применяется для производства вискозных неволокнистых изделий и для прядения вискозного волокна. Блеск изделий из вискозного волокна сопоставим с шелковым, за что их называют «искусственным шелком».



СВОЙСТВА ВИСКОЗЫ (ТКАНИ)

- Очень приятная и мягкая на ощупь
- Образовываются на изделиях красивые складки
- Если в ткань не добавлять матирующие элементы, то она будет отливать красивым «шелковым» блеском
- Способна впитать много влаги
- Очень легко окрашивать в самые разнообразные яркие цвета
- Не электризуется
- Легкая утилизация и не представляет опасности для внешней среды

ОСОБЕННОСТИ УХОДА:

Вискоза — довольно капризный материал, поэтому она требует аккуратного ухода, в противном случае вместо красивой вещи вы получите «жеваную» тряпку, покрытую катышками.

Чего же не терпят вещи из этого материала?

Все просто: машинную стирку и отжим; агрессивные моющие средства; выкручивание; глажку раскаленным утюгом с отпаривателем (могут образовываться пятна от брызг и пара).

ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Сфер для использования вискозы множество. Например, вискозная нить широко используется при вышивке, а из вискозного полотна шьют одежду, так как «нетканка» впитывает влагу и «дышит», при этом никогда не вызывает аллергии. Чаще всего из вискозы шьют подкладки для одежды. В домашнем хозяйстве можно часто встретить вискозное постельное белье, скатерти, шторы. Несколько необычное для ткани применение — вискозу используют при изготовлении гоночных покрышек, кирзовых сапог, целлофана и целлюлозной пленки.

Еще из вискозной нетканки делают чистящие салфетки, которые позволяют очень быстро и качественно очистить практически любые поверхности, не оставляя на них ворсинок. Да и для мытья посуды они идеальны, так как не требуют даже мощных средств.





ЛИОЦЕЛЛ

— текстильное волокно, получаемое химическим путём из целлюлозы.

ЧТО ТАКОЕ ЛИОЦЕЛЛ?



Lyocell – древесное волокно, изготавливаемое из целлюлозы, которая в свою очередь добывается из древесины эвкалипта. Такое сырьё можно считать максимально полезным и безопасным. Это открытие считается наиболее значимым в легкой промышленности.



Производство Lyocell представляет собой сложный процесс. Его относят к разновидности вискозы, однако при их изготовлении имеются существенные различия. Главное состоит в том, что производство является экологически чистым. Процесс создания лиоцелла гораздо «компактнее», чем изготовление вискозы. При этом используется меньше стадий и ресурсов. Основными являются: растворение, фильтрация, формование.

ПЛЮСЫ ТКАНИ:

- Безопасный процесс производства;
- Подойдет аллергикам;
- Дают ощущение теплоты и комфорта;
- Высокая прочность в сухом и мокром состоянии;
- Достаточно упругий и эластичный;
- Низкая степень сминаемости;
- Хорошо пропускает воздух;
- Не вбирает пыль;
- Не образуется катышек на поверхности;

ДОБАВЛЕНИЕ К ТКАНИ:

В готовых изделиях чаще всего можно встретить следующие сочетания:

- Лиоцелл;
- Лиоцелл+эластан;
- Лиоцелл+модал+эластан.

Чаще всего встречается смесовой вариант, так как по себестоимости «чистокровный» имеет слишком большую стоимость.

ОСОБЕННОСТИ УХОДА:

- Изделия нуждаются в частом проветривании;
- Рекомендуется ручная стирка, но допускается и машинная при температуре 40 градусов на деликатном режиме;
- При отжиме в центрифуге используйте щадящий вариант;
- Если необходима глажка, то рекомендуется вывернуть изделие наизнанку;
- При хранении недопустима повышенная влажность – может возникнуть плесень;
- Сушить можно как на горизонтальной, так и вертикальной поверхности;
- Хранение изделия необходимо в проветриваемых пакетах или чехлах.





МОДАЛ

— полусинтетическое вискозное волокно.

ЧТО ТАКОЕ МОДАЛ?



Материал нового поколения, появился недавно. Несмотря на синтетическое происхождение, он считается экологически чистым, т.к. изготовлен из 100% древесной целлюлозы. Целлюлоза используется высококачественная, чаще всего из эвкалиптового дерева, бука, сосны.



В процессе производства не используют хлорсодержащие вещества. Целлюлозу пропускают сквозь фильеры в специальный состав, в результате чего получают волокна модала – очень тонкие, легкие и прочные. Кроме того, волокно модала часто используют для производства смесовых тканей. В сочетании с натуральными волокнами он усиливает их характеристики, улучшая в конечном итоге качество получившегося полотна.

ПЛЮСЫ ТКАНИ:

- Гигроскопичность;
- Легкость;
- Воздухопроницаемость;
- Экологичность;
- Низкая сминаемость;
- Тактильная комфортность;
- Охлаждающий эффект;
- Гигиеничность;
- Эстетичность;
- Не является гипоаллергенным;

ГДЕ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ:

Свойства и характеристики позволяют использовать модал для производства:

- Домашней одежды (пижам, халатов);
- Спортивной одежды (футболок, маек, трико)
- Нижнего белья и чулочно-носочных изделий;
- Домашнего текстиля (полотенца, постельное белье, салфетки);
- Одежды (блузок, платьев, юбок);

ОСОБЕННОСТИ УХОДА:

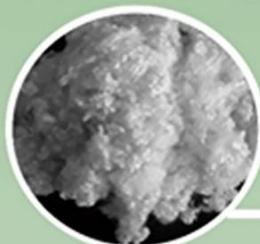
- Если разрешена ручная и машинная стирка, то она должна быть бережной, только на деликатном режиме. Оптимальная температура воды – 30 градусов;
- Изделие не тереть руками, не выкручивать, сильно не отжимать;
- Сушить в расправленном виде, лучше на горизонтальной поверхности;
- Гладить на режиме «шелк» во влажном состоянии с изнаночной стороны. Если требуется прогладить с лицевой стороны, то только через влажную ткань или марлю;
- Беречь от длительного воздействия прямых солнечных лучей.



АЦЕТАТ

— волокно, производимое из целлюлозы по особой технологии, с применением химических реагентов ацетилцеллюлоза.

ЧТО ТАКОЕ АЦЕТАТ?



В отличие от синтетики, ацетат, это удачный симбиоз натурального сырья и реагентов. Чтобы ткань не электризовалась, полученную нить специально обрабатывают до переплетения. Хорошо поддается окраске, что позволяет получать большое количество ярких оттенков.



По своим свойствам ацетатное волокно превосходит обычную вискозу, оно эластичнее, прочнее, мягче на ощупь и не так мнется, с характерным шелковистым блеском. Ткани из ацетата внешне и тактильно напоминают натуральный шелк, а себестоимость получения значительно ниже, как и отпускная цена. Свойства изобретения британцев объясняют его востребованность.

ПЛЮСЫ ТКАНИ:

- Декоративная;
- Эластичная;
- Приятная;
- Гипоаллергенная;
- Неприхотливая;
- Дышащая;
- Доступная;

ДОБАВЛЕНИЕ В СОСТАВ:

Для улучшения свойств производители вводят в состав ацетата искусственные или натуральные волокна. Это позволяет повысить прочность ткани, продлить срок ее службы и предотвратить порчу при стирке. Обычно ацетат соединяют с полиэстером, хотя встречается и комбинация с хлопком или шерстью.

ОСОБЕННОСТИ УХОДА:

- Стирка вручную или на деликатном режиме, но руками лучше.
- Только нейтральными моющими средствами, при ополаскивании лучше использовать смягчающие добавки.
- Сушить без применения нагревательных приборов, на воздухе, аккуратно развесив и разгладив руками.
- При необходимости гладить это делают с изнаночной стороны и желательно через влажную натуральную ткань.

Минусы довольно привередливого материала корректируются его способностью отталкивать пыль и загрязнения. Хотя белье и одежду придется стирать часто, мебельные чехлы и шторы будут висеть месяцами, без необходимости наведения маршфета.





ТРИКОТАЖ

(фр. *tricotage* - вязаная ткань или готовое изделие)

КАК ТАКОЕ ТРИКОТАЖ?



Трикотаж — это вязаная ткань или готовое изделие, которое выполнено из одного вида нитей или разных разновидностей, переплетенных на специальной **трикотажной машине**.



От других материалов отличается растяжимостью во всех направлениях, благодаря способности петель **менять размер и свою форму**. Трикотаж бывает различным по структуре, функциям, составу (из каких волокон выполнен) и отделке. При его изготовлении используют **натуральные нитки** (хлопок, шерсть, лен и др.), **синтетические** (полиэстер, лайкра и т.д.) и **искусственные** (например, вискоза).

Чаще всего встречаются смешанные виды.

КЛАССЫ ПЕРЕПЛЕТЕНИЙ:

- Главные переплетения
- Производные переплетения
- Ресничные переплетения
- Комбинированные переплетения

ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ТКАНЕЙ:

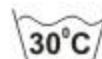
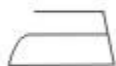
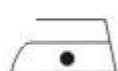
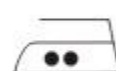
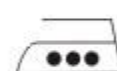
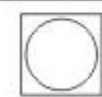
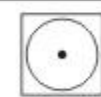
- кулирная гладь (кулирка)
- рибана
- кашкорсе
- интерлок
- футер

Важным достоинством трикотажа является его способность принимать форму тела, идеально облекая ее. Это создает не только комфорт, но и привлекательный внешний вид. Носить такую одежду удобно в любое время года.

ПРАВИЛА УХОДА:

Иногда из-за неправильного ухода на трикотажной одежде появляются катышки. От них можно избавиться. Нужно просто отрезать катышки ножницами или, воспользовавшись специальной щеткой или машинкой для одежды, удалить их. Стирать трикотажные вещи лучше вручную при температуре воды не выше 40 градусов. Замачивать трикотаж не более чем на 20 минут. При стирке одежду не тереть и не выжимать, иначе она деформируется и растянется. После стирки трикотажную одежду нельзя сразу вешать для просушки. Лучше возьмите толстое полотенце, и на одну его часть положите расправленную трикотажную одежду, а другой накройте трикотаж сверху.

Ткани. Способы и знаки ухода

стирка 						
	машинная стирка	щадящая стирка	деликатная стирка	стирка запрещена	стирать в воде до 30°	ручная стирка
	цифра, которая указана в центре, обозначает максимально допустимую температуру воды во время стирки					
отбеливание 						
	можно отбеливать	можно отбеливать с применением хлора	можно отбеливать без хлора	отбеливание запрещено		
химическая чистка 						
	сухая чистка	кроме трихлорэтилена	щадящая чистка	только нежные растворители	любой растворитель	химическая чистка запрещена
	буквы обозначают активное вещество в растворителе					
глажение 						
	можно гладить	гладить при низкой температуре до 110°C	гладить при средней температуре до 180°C	гладить при средней температуре до 200°C	не отпаривать	гладить запрещено
	количество точек соответствует символам на утюге					
ОТЖИМ 						
	можно выжимать и сушить	щадящий отжим и сушка	деликатные отжим и сушка	сушить при низкой температуре	сушить при средней температуре	нельзя выжимать и сушить
сушка 						
	вертикальная сушка	сушить без отжима	сушить на горизонтальной поверхности	сушить в тени		

Ткани. Способы и знаки ухода

Уход за изделиями из шелка

Шелковые ткани неплохо впитывают влагу, но при этом быстро сохнут. Пятна пота можно вывести, например, спиртом. При стирке руками нужно использовать едва теплую воду. Ни в коем случае нельзя тереть или выкручивать ткань. Полоскать следует в холодной воде. Для восстановления яркости красок можно добавить немного уксуса. Гладить изделия из шелка следует с изнаночной стороны, при этом ткань должна быть чуть влажной. Не смачивайте ее сильно во избежание образования пятен. Сушите вдали от прямых солнечных лучей и отопительных приборов.

Уход за изделиями из хлопка

Одна из наиболее прочных и стойких к воздействию высоких температур тканей. Обладает отличными впитывающими свойствами. При стирке может «сесть». Рекомендуется машинная стирка при температурах 30-40 градусов. Белое белье стирают с добавлением универсального моющего средства, цветное лучше стирать с мягким средством без применения отбеливателя. Если есть риск, что вещь полиняет, ее следует стирать в холодной воде, а сушить в расправленном виде сразу после полоскания. Для полоскания можно добавить в воду соль (столовая ложка на 10 литров воды). Допускается машинная сушка хлопковых тканей. Здесь важно помнить, что ткань может дать усадку, поэтому изделия с отделкой лучше развесить для просушки мокрыми. При глажении используйте пароувлажнитель. Существует способ определить, линяет цветная вещь или нет. Намочите небольшой участок ткани и отожмите его в ткани белого цвета. Если на белой ткани остается окрашенное пятно, то данное изделие лучше стирать отдельно от других.

Уход за изделиями из шерсти

Такие ткани не сильно мнутся. Иногда, чтобы разгладить изделие из шерсти, достаточно побрызгать его водой и повесить в ванной комнате. Для шерсти рекомендуется только ручная стирка с добавлением специального моющего средства. Замачивание не требуется. Изделия из шерсти нельзя выкручивать или тереть. После стирки изделие следует промокнуть, завернув в махровое полотенце. Для сушки разложить на плоской поверхности. Гладить только через влажную ткань. Обязательно ознакомьтесь с рекомендациями по уходу конкретного изделия. В некоторых случаях лучше прибегнуть к услугам химчистки.

Уход за изделиями из ацетата

Для этих тканей подходит ручная или машинная стирка при температуре 30-40 градусов с использованием мягких моющих средств. Не стоит отжимать изделия из ацетата в центрифуге. При глажении следует пользоваться увлажнителем. Терморегулятор утюга должен находиться в положении «шелк» (около 150 градусов).

Уход за изделиями из трикотажа

Рекомендуемая температура стирки — 30 градусов. Можно стирать как руками, так и с помощью машинки, используя мягкие моющие средства. После стирки изделие из трикотажа нужно слегка отжать и завернуть в сухую простыню. Гладить с изнаночной стороны при температуре не более 150 градусов.

Уход за изделиями из вискозы

Для вискозы рекомендована ручная или машинная стирка при температуре 30-40 градусов с использованием мягких моющих средств. Отжимать в центрифуге не стоит. При глажении используйте увлажнитель, терморегулятор должен находиться в положении «шелк».

Уход за изделиями из полиэстера

Рекомендуется машинная стирка при температуре 40 градусов с использованием мягких моющих средств. Не выжимайте изделия из полиэстера в центрифуге. При стирке цветных полиэстеровых тканей нужно использовать порошок для синтетических тканей, при стирке белых — универсальный стиральный порошок. При глажении используйте увлажнитель. Гладьте при 150 градусах (положение «шелк»).

Уход за изделиями из лайкры

Для таких изделий рекомендуется ручная или машинная стирка при 40 градусах с использованием мягких моющих средств. Гладить следует через влажную ткань при температуре не выше 150 градусов (положение «шелк»).



HANGING

DONNA, UOMO, 012

Футболка – 5 ед
Рубашка - 5 ед
Поло – 5 ед
Тонкий свитер – 5 ед
Толстый свитер – 5 ед
Шорты/юбки – 5 ед
Брюки/джинсы – 5 ед
Платья - 5 ед
Верхняя одежда – от 4 до 5 ед

FOLDED

DONNA, UOMO, 012

Футболка - 6 ед
Рубашки – 6 ед
Поло - 6 ед
Тонкий свитер - 6 ед
Толстый свитер - 3 или 4 ед
Шорты - 6 ед
Брюки/ джинсы - 6 ед
Верхняя одежда – 4 ед
(Toddler) брюки/джинсы – 5 ед

- Одежда должна висеть от меньшего к большему размеру
- Последней моделью в модуле должны быть верхняя одежда- блейзер/ куртка,/ пальто
- Брюки не могут начинать или заканчивать свес в модуле
- Две одинаковые семьи не могут висеть рядом, например – футболки – футболки, свитера- свитера
- Расстояние между вешалками в свесе 1,5-2 см(у вас должно помещаться 2 пальца между вешалками)

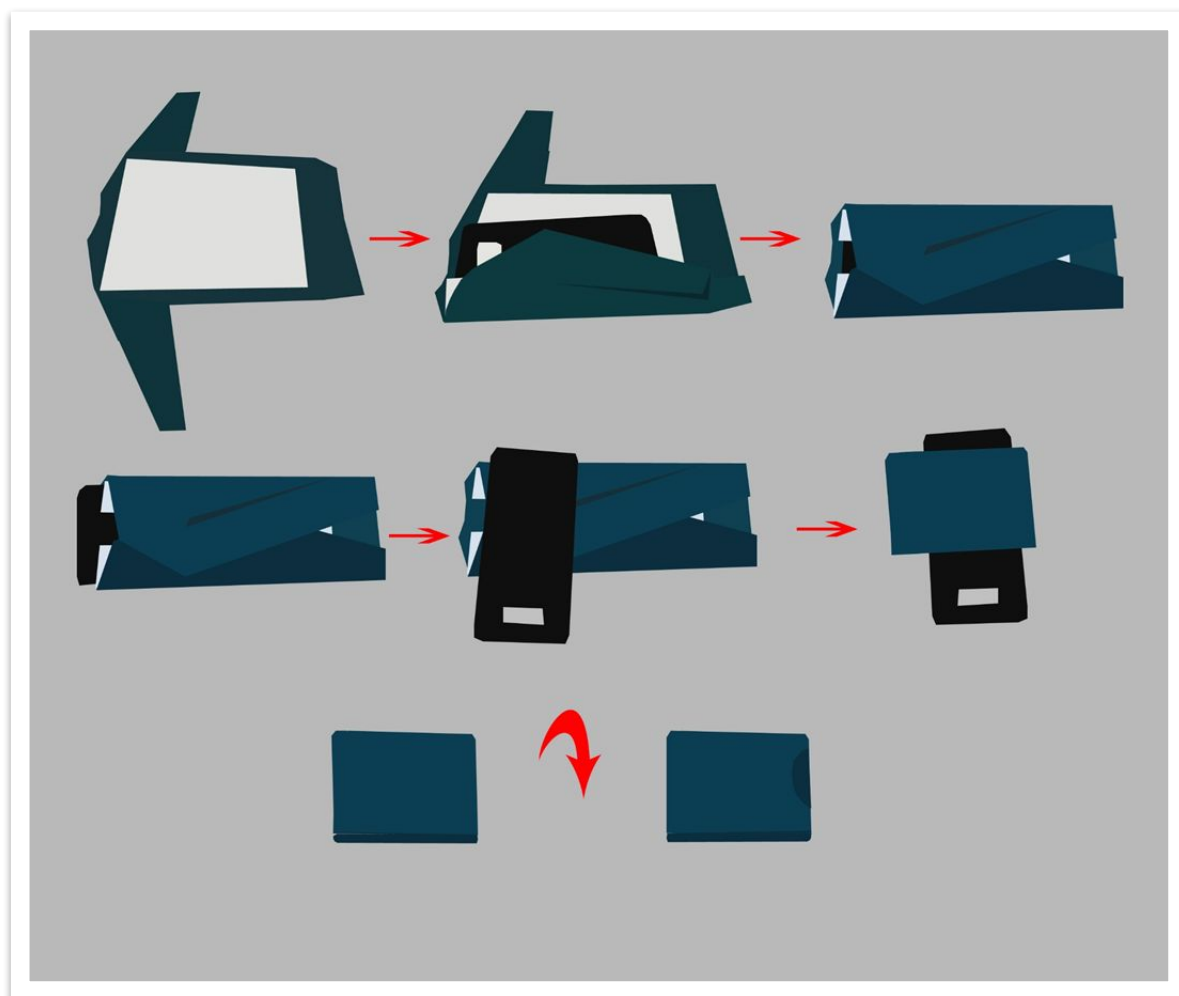
ФОЛДИРОВАНИЕ

DONNA: Все стопки в женском отделе складываются на узкую палантию (доску).

UOMO: Все стопки мужского отдела складываются на узкую палантию, за исключением свитеров. Свитера складываем на широкую палантию.

KID/SY: Все стопки в детском отделе фолдируются на узкую палантию.

- ✓ Фолдируем все на «двойную» бумагу.
- ✓ Продукт при фолдировании подгибается. Исключение составляют толстые свитера и маленькие размеры в детском отделе.



КОНЦЕПЦИЯ БРЕНДА

DRESSED

DRESS UP

DRESS DOWN

DRESS TO MOVE

- Классика, которая никогда не выйдет из моды - БАЗА
- Широкая цветовая палитра
- Акцент на вязке (около 50%)

BASICS

- Одежда для особого случая: деловая встреча, мероприятие с дресс-кодом, праздник.
- Элегантность и утонченность

**CODE
SPECIALE**

- Повседневная, но элегантная одежда на все случаи жизни

**FRIDAY
WEEKEND**

- Фокус на функциональности
- Одежда для спорта и отдыха
- Инновации

**SPORT
WEAR
TRAVEL**

Склад

На складе находится товар, с помощью которого мы пополняем ассортимент в торговом зале. Поэтому здесь всегда должен поддерживаться порядок, как для хорошего пополнения торгового зала, так и для облегчения поиска моделей и размеров, необходимых для покупателей.

Склад делится на:

КОНФЕКСЬОН

Вещи, которые висят

Они приходят сразу на вешалках, либо мы их вешаем, чтобы оптимально использовать пространство на складе.

ПАКЕТЕРИЯ

Вещи, которые лежат

Они приходят всегда в сложенном виде.

Размещение товара на складе

- На складе вещи делятся по отделам: женский, мужской, детский.
- В рамках **детского отдела** весь товар должен быть разделен на группы **KIDS** и **TODDLER**.
Например: KIDS девочки все семьи, KIDS мальчики все семьи, потом TODDLER девочки все семьи TODDLER мальчики все семьи.
- Все вещи располагаются **по артикулам**:

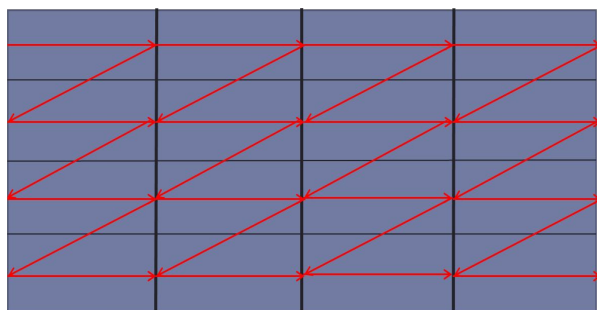
Слева направо, от меньшего к большему, сверху вниз в рамках одного стеллажа.

- В каждом отделе вещи **разделены по семьям**
 - по артикулам
 - слева направо
 - от меньшего к большему
 - сверху вниз в рамках одного стеллажа

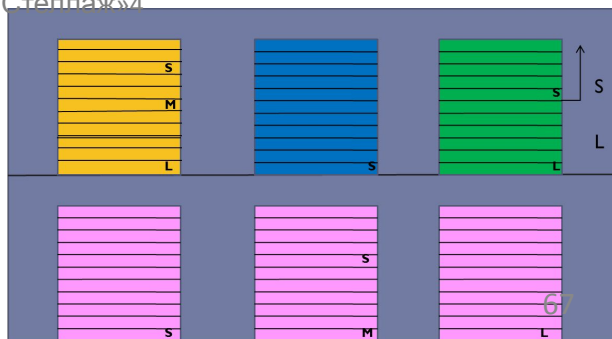
Развешиваем и раскладываем всё по артикулам.

Слева направо, от меньшего к большему, сверху вниз в рамках одного стеллажа.

Самый большой размер внизу, самый маленький наверху.



Стеллаж №1 Стеллаж №2 Стеллаж №3
Стеллаж №4



Конфексьен

- Для удобства хранения и поиска должны развешиваться в соответствии с товарной группой (2-ки, 4-ки, 5-ки и т.п., внутри группы развешиваются по артикулу/цвету по алфавитному порядку)

Для удобства поиска, все артикула на складе должны быть подписаны. Вы можете использовать для этого картон или специальные держатели.

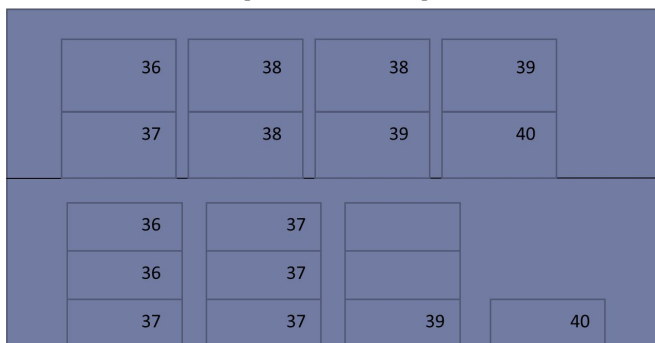
Пакетерия

- Свитера (вязанные и трикотажные) – пуловер, водолазка, кардиган.

Пример: все артикула 1 группы, соблюдая алфавитный порядок, далее все артикула 3 группы, далее 4 группы, далее 5 группы.

- Шорты – размещаются в том виде в котором приходят (ПАКЕТЕРИЯ, КОНФЕКСЬОН)
- Юбки – размещаются в том виде в котором приходят (ПАКЕТЕРИЯ, КОНФЕКСЬОН)

Основные принципы расположения обуви



На рисунке слева представлены разные варианты того, как может располагаться обувь на складе

Основные принципы расположения аксессуаров

- ▣ Сохраняются те же принципы, что и в других зонах склада: Раскладываем по артикулам, слева направо, от меньшего к большему, сверху вниз в рамках одного стеллажа.
- ▣ Сумки хранятся на полках.
- ▣ Ремни либо в подвешенном состоянии, либо в коробках.
- ▣ Шарфы, платки, перчатки, зонты, кошельки, колготки хранятся в коробках, либо на полках.
- ▣ Головные уборы лежат на полках.

При расположении артикулов обращаем внимание на передние три символа, приоритетом в которых являются цифры. Далее смотрим на три символа одна из которых буква. В самом начале всегда будет располагаться артикул, начинающийся со 100.... Далее 10... и буква... т.к. отсчет в первой группе начинается именно с этих чисел

Пример:

1002D4073

1004D8096

Здесь мы наблюдаем несколько артикулов, которые начинаются со **100.....** Чтобы расположить по возрастанию, обращаем внимание на четвертый символ, (т.к. до этого символа начало всех артикулов одинаковое)

Символ 2 в первом артикуле, символ 4 во втором артикуле. И уже, исходя из наименьшего числа, располагаем по возрастанию.

1002D4073 **1004D8096**

Сравниваем следующие артикулы:

102FD2161

102TE1C04

Первые три символа всех артикулов одинаковые - **102...**, следующий символ **F, T**. Артикул **102FD2161** расположится первым в соответствии с алфавитным порядком, далее **102TE1C04**.

Сравниваем следующие артикулы:

102TE1C11

102TE1C13

102VE4293

102VE6489

Первые три символа всех артикулов одинаковые – **102**, следующий символ **T, T-V, V**. Располагаем в соответствии с алфавитным порядком, **T** далее **V**. Так же обращаем внимание на изменение символов внутри похожих артикул

Интервалы расположения артикулов.

- 100 – 109 далее 10A 10B 10C

1004P0517, 102FD2161, 105FE1D13, 1085D1C59, 109FD6618

Далее

10C1C1205, 10C1C1455, 10F2M1657, 10F2S6117, 10VRK637,
10VRU1059.

Интервалы расположения артикулов

- 110 – 119 далее 11A 11B 11C

1104D8110, 111MD6473, 1136Q633N, 113QC6129, 1156V1C37,
1191E6495 1194K4279.

Далее

11CBK1C56, 11DBK1C56, 11E4P0514, 11F4P0514.

Так далее.

- 120 – 129 далее 12 A 12B 12C
- 130 – 139 далее 13A 13B 13C
- 140 – 149 Далее 14 A 14B 14C

Прием поставки

Алгоритм разбора поставки:

- 1.Организуем разбор товара по отделам Женское/Мужское/Дети (разбор начинается с приоритетного отдела)
- 1.Разбираем конфексион. Пересчитываем каждую коробку, все вещи вывешиваем на буру, сортируем по моделям. Отбираем размерный ряд новинок.
- 2.Разбираем пакетию. Пересчитываем каждую коробку, отбираем размерный ряд новинок.
- 3.Разбираем обувь. Пересчитываем каждую коробку, отбираем по одному размеру каждой модели (женский отдел – размер 38, мужской отдел – размер 43, детский отдел – размер 33)
- 4.Разбираем аксессуары. Пересчитываем каждую коробку, отбираем новинки по 2 штуки каждой модели
- 5.Алармируем все новинки, выносим в зал.
Алармируем оставшееся конфексион на складе. Перевешиваем вещи, если это необходимо, с толстого пластика на тонкий. Это необходимо для экономии места на складе. Далее разносим конфексион по местам на складе.
- 1.Алармируем пакетию, обувь, аксессуары и разносим по складу.

Очень важно знать новинки и коллекции ,пришедшие в поставке



На складе используем
только пластиковые
вешалки

Прием поставки. Заметки.

Алармы

Необходимо помнить!

Все вещи, которые находятся в торговом зале и на складе, должны быть проалармированы

На все вещи стоимостью свыше 4.500 рублей устанавливается два аларма (в боковой шов + 1 в рукав)

**Высота установки
аларма на рукаве 15-20
см от манжета**

Съемные детали (например, платья с ремешком) прикрепляются алармом к самому изделию (то есть, аларм скрепляет платье и ремешок)

СПРАВА.

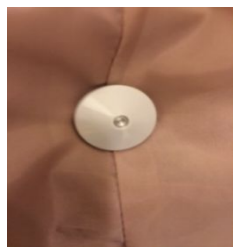
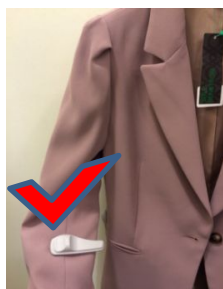
Брюки
Юбки
Платья
Висящие топы
Пиджаки/блейзеры
Верхняя одежда
Жилетки - висящие
Бермуды

СЛЕВА.

Джинсы и брюки 5 карманов, у которых есть специальная этикетка с указанием размера

ШЕЙНЫЙ ШОВ

Свитера
Кардиганы
Рубашки, которые лежат
Футболки
Толстовки
Жилетки - лежащие



**В ОБУВЬ аларм ставится
только в левый ботинок в
шов с внутренней
стороны.**



Дополнительные услуги магазина

1. Спецзаказ

Заказ на вещи с витрины: необходимо записать имя и контактный телефон покупателя в папке «Спецзаказ». В нерабочее время магазина заменить вещь с манекена на витрине на аналогичную и пригласить покупателя. Необходимо проинформировать покупателя, что вещь, которая была одета на манекене на витрине может потерять свой товарный вид (из-за освещения, заломов, защипов и тд).

Спецзаказ с поставки: необходимо записать имя и контактный телефон покупателя

в папке «Спецзаказ». В графе «Комментарий» указать дату сделанной записи. В день прихода поставки необходимо зарезервировать данную вещь и пригласить покупателя. (Данный вид спецзаказа осуществляется только в случае, если в вашем магазине необходимая вещь числится на складе приёмки, т.е. планируется в ближайших поставках).

2. Резервирование

Максимально резервируется 5 вещей на сутки.

В ПЕРИОД РАСПРОДАЖИ РЕЗЕРВИРОВАНИЕ ВЕЩЕЙ СО СКИДКОЙ ЗАПРЕЩЕНО.



РЕЗЕРВИРОВАНИЕ

Имя покупателя
Ольга

Имя продавца
Дарья

Дата с 05.03.2017 по 05.03.2017

Время с 12.00 по 17.00

Бланк
резервирования

дополнительные услуги магазина.

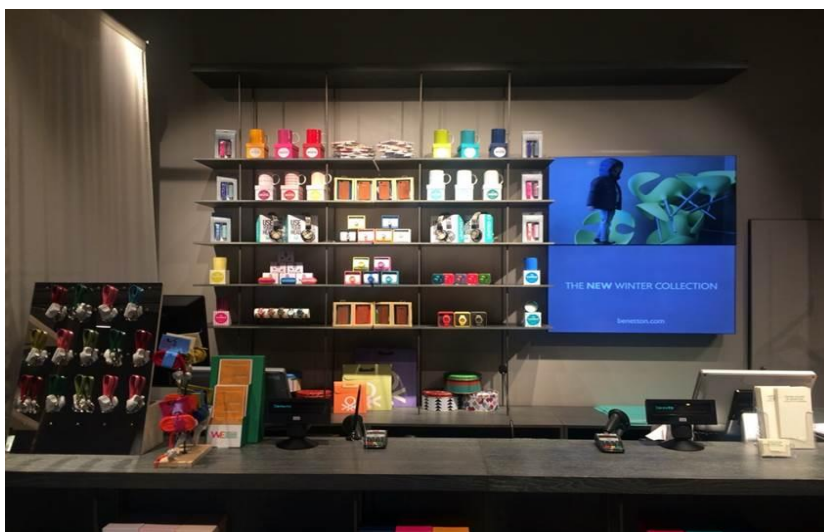
Заметки

Работа на кассе.

На кассе осуществляются следующие операции:

- ☐ Оплата покупок
- ☐ Получение отчета о продажах
- ☐ Прочие операции, требующие связи с технической поддержкой и Руководством.
- ☐ Оформление дополнительных услуг для покупателей
- ✓ Резервирование товара на 24 часа (кроме одежды, относящейся к сезону SALE)
- ✓ Обмен и возврат товара
- ✓ Спецзаказы: вещи с витрины, до следующей поставки
- ✓ Приобретение GIFT продукции и парфюма

На территорию кассы могут заходить только менеджеры и ответственные кассиры в смену.



Стандарты безопасности на кассе:

- Необходимо всегда поддерживать чистоту и порядок на кассе, в том числе, следить за отсутствием личных вещей на кассе и денежных средств вне денежного ящика
- В зоне касс могут находиться только кассиры и/или менеджер
- Алармосъемники кассы должны быть не доступны для посторонних лиц.
- При смене кассира необходимо произвести пересчёт денежных средств в кассе
- При изъятии денежных средств ответственный менеджер ставит подпись на чеке изъятия, все чеки за текущий день хранятся в денежном ящике.
- Возвраты осуществляются только менеджерами магазина или ответственными сотрудниками в их присутствии.
- Резерв должен осуществляться корректно: необходимо наличие бланков резервирования на каждой кассе, бланки должны заполняться полностью.
- Необходимость наличия алармов на всем товаре, в случае его нахождения на кассе: резерв, возвраты, аксессуары и т. д.

- В случае обращения покупателя по факту не снятого аларма на уже оплаченном товаре, кассиру необходимо незамедлительно сообщить менеджеру, который примет меры для получения всей соответствующей информации для разрешения прецедента. Алармы с вещей, приобретённых в других магазинах снимать ЗАПРЕЩЕНО!
- Необходимо целесообразно использовать фирменные пакеты в сезон и распродажу
- Необходимо сдавать инкассацию согласно правилам безопасности (в специально отведенном месте в пределах магазина)
- В случае экстренных ситуаций, связанных с денежными средствами (мошенничество, кражи), необходимо незамедлительно сообщить менеджеру магазина.
- Оплата/возврат по карте покупателем или сотрудником не должна осуществляться без присутствия держателя карты и без наличия необходимых документов
- При проведении акций, переоценок необходимо убедиться, что информация своевременно обновляется на всех кассах и пробиваются корректные цены на товар.

Что делать, если...?

- ✓ Покупатель агрессивно реагирует , когда вы пытаетесь наладить с ним диалог.

Ваши действия: сказать покупателю, что если понадобится ему ваша помощь чтобы он обращался и отойти.

- ✓ Покупатель требует сократить звук музыки в магазине

Ваши действия: позвать менеджера и если это возможно менеджер сократит звук музыки.

- ✓ Не знаешь ответ на любой вопрос покупателя

Ваши действия: попросить покупателя подождать минуту и обратиться к опытному сотруднику или менеджеру за помощью

- ✓ Покупатель требует другого консультанта

Ваши действия: не спорить и позвать своего коллегу помочь

Ребенок покупателя раскачивает манекен или портит оборудование

Ваши действия: попросить ребенка прекратить раскачивать манекен , отвести к родителям и сказать о действиях их ребенка

- ✓ Покупатель зашел с собакой и ставит ее на стол с вещами или оборудование

Ваши действия: вежливо попросить держать собаку только на руках

- ✓ Покупатель в примерочной не может снять вещь т.к сломалась молния

Ваши действия: попытаться помочь покупателю расстегнуть вещь, если не получится позвать менеджера

- ✓ В кабинке примерочной заметили, что снимают алармы

Ваши действия: попросить коллегу позвать менеджера, пересчитать вещи при выходе покупателя из кабинки и постараться указать менеджеру именно на верного покупателя

- ✓ Покупатель хочет взять в примерочную более 5 вещей

Ваши действия: если возможно отвесить в примерочной лишнее количество вещей. Либо попросить отвесить покупателя лишние вещи на кассе и сказать что вы ему принесете в процессе его примерке. В период SALE извиниться и попросить померить только 5 вещей т.к мы должны дать возможность каждому покупателю померить вещи, а если каждый будет мерить большое количество вещей то очередь не будет циркулировать.

Что делать, если...?

- ✓ Покупатель просит снять аларм с вещи с другого магазина
Ваши действия: вежливо объяснить, что это запрещено правилами компании и если покупатель настаивать то позвать менеджера
- ✓ Покупатель просит выйти в зал в вещах с алармами т.к хочет взять другой размер вещи.
Ваши действия: спросить у покупателя какой размер вещи необходим и нужный размер и принести самостоятельно. Объяснить что в наших вещах выходить в зал запрещено.
- ✓ Покупатель просит на кассе фирменный пакет Benetton, но при этом ничего не покупает
Ваши действия: необходимо извиниться и сказать что без покупки пакеты раздавать запрещено.
- ✓ В зале покупатель просит сотрудника померить вещь т.к его дочь имеет такой же размер
Ваши действия: попросить покупателя подождать и обратиться за советом к менеджеру

Мы благодарим тебя за прочтение этого
учебника и желаем



Успехов!

