



**ПАМЯТКА
ПРОДАВЦА КОНСУЛЬТАНТА
OWN RETAIL
2023**



АДЖЕНДА

- Должность Продавец-консультант
- Алгоритм работы Продавца-консультанта
- Обслуживание потребителей
- Чек-лист
- Перечень обязательных документов
- Последовательность работы
- Отчетность
- Ответственность



Задачи



Взаимодействие



Ответственность



АББРЕВИАТУРЫ

СВ-супервайзер

ПК-продавец консультант

OR Own Retail-собственная розница

NGP New Generation Products-продукты нового поколения

THP Tobacco Heating products-продукты нового поколения, устройства, которые нагревают табак

THR Tobacco Harm Reduction-сниженный вред от табака

YAP Youth Access Prevention-предотвращение доступа молодежи

IMP International Marketing Principles-международные принципы маркетинга

АПП-Акт приема передач

АПТ-Акт пересчета товара

FMC Factory Made Cigarette-сигареты фабричного производства

FOC-материалы для выдачи потребителям за участие в маркетинговом опросе

FIFO First In First Out-принцип реализации продукта (из торговой точки, от дистрибутора): первый пришел первый ушел

ТРЦ-Торгово развлекательный центр



ПРОДАВЕЦ-КОНСУЛЬТАНТ представляет продукт консультирует потребителей табачных и никотин содержащих изделий 21+ по продукту, оказывает помощь в выборе продукта, выполняет план продаж и оказывает сервисные услуги по чистке девайсов.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ПРОДУКТА КОМПАНИИ БАТ



Представление продуктов БАТ:

- Компетентность
- Опрятный внешний вид
- Доброжелательность в общении и поведении.

Выполнение плана продаж.



Соблюдение всех правил и процедур как компании БАТ, так и администрации торговых точек.

ПРОДВИЖЕНИЕ ПРОДУКТОВ ТНР



Активные коммуникации с покупателями - ознакомление с продуктами компании.

Знание продукта, скриптов, механик активностей



Информирование о технике безопасности использования продукции, о наличии сервисной поддержки.

АЛГОРИТМ РАБОТЫ ПРОДАВЦА КОНСУЛЬТАНТА



Начало рабочего дня:

- Открыть т.т. до начала графика
- Принять работу клининговой компании (*применимо для бутиков*), МУ, РОР привести в порядок ТО
- Привести в порядок оборудование, проверить исправность всего оборудования, включить доп. оборудование
- Отправить фотоотчет об открытии супервайзеру
- Заполнить Акт пересчета товара
- Проверить все по Чек-листу, заполнить и выслать и выслать фото СВ
- Анализ продаж, определить план продаж на текущий день

Обслуживание потребителей

Завершение рабочего дня:

- Заполнить АПТ
- Сформировать и отправить отчеты (отчет по продажам, фотоотчеты)

01.10 11.10 31.10



PLAN – 185 D
TNP – 680 П

ПРИМЕР АНАЛИЗА

1. Определить объем продаж на 1 день (S)

PLAN D (девайсы) :31 (количество дней) = 5,9 **S=6**
П (стики/пачки) :31 (количество дней) = 21,9 **S=22**

2. Анализ продаж на текущий период

DFACT:11(дата) = **60**
П220:11 = **22**

3. Прогноз

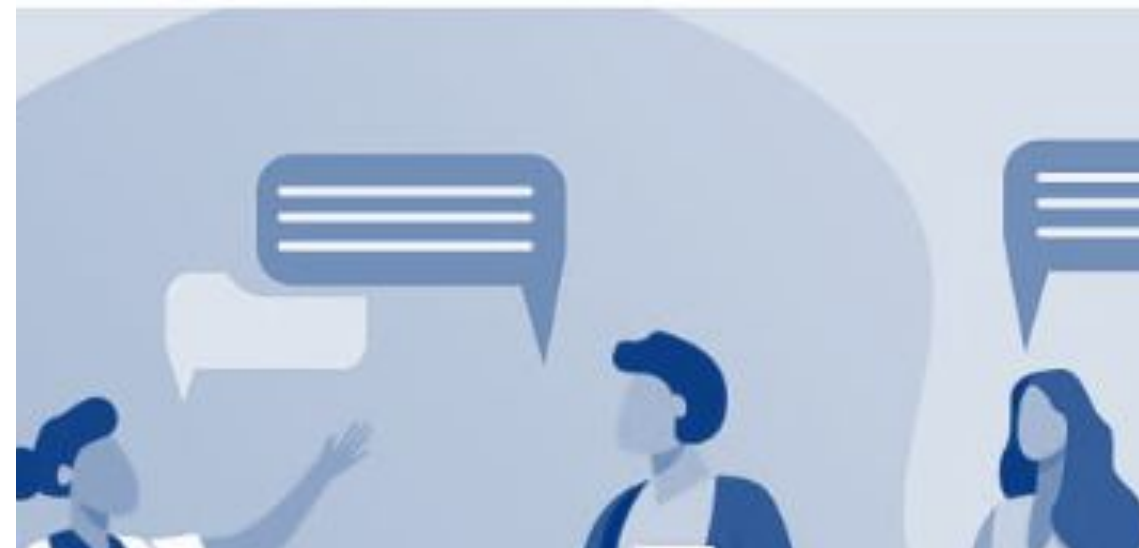
ФАКТ + (6X20) = **180** Прогноз выполнения **97%**
220+ (22X20) = **792** Прогноз выполнения **116%**
(352/680X100)

4. Цель 120%

(PLAN-ФАКТ)/остаток дней
D 185-40=145/20 **< 7**
П 680-220=460/20 = **< 23**

Управление продажами

- План продаж на месяц
- Анализ продаж на текущий период
- Анализ продаж за прошлый период
- План продаж на текущий период по девайсам и стикам



ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Доброжелательная встреча потребителей

Установление контакта:

- Вежливое приветствие
- **Верификация на 21+** (убедиться в возрасте, и том, что покупатель является потребителем табачной и/или никотиносодержащей продукции)
- Знакомство + якорение
- Проведение теста с СО-2 тестером

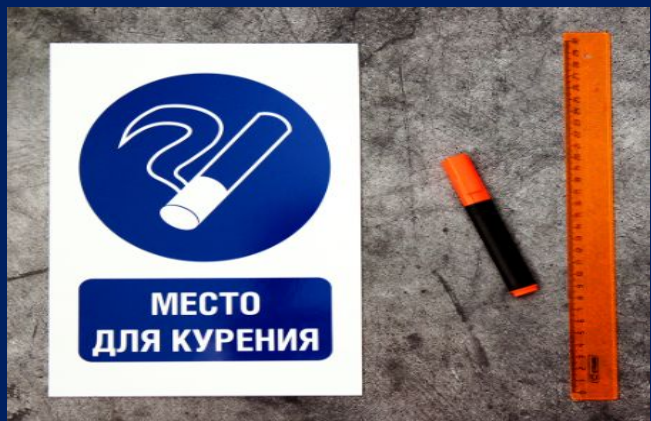
Выявление потребности, определение типа потребителя

Презентация продукта, активностей

Отработка возражений (при возникновении)

Дополнительные продажи

Завершение



Дегустация

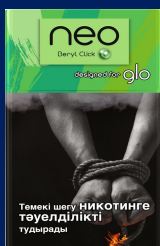
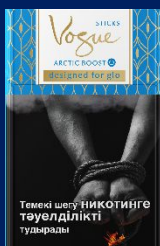
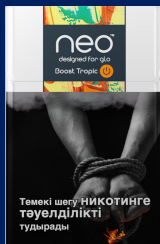
Сервис: создание благоприятного отношения к продукту

Возможность познакомить потребителя с новыми продуктами и вкусами (девайсами и стиками)

Многokратно повышается вероятность первой покупки при дегустации

ДЕГУСТАЦИЯ проводится в специально оборудованных для этого местах («МЕСТО ДЛЯ КУРЕНИЯ»)

ПРИМЕР СКРИПТА ДЕГУСТАЦИЯ



Давайте выберем с вами вкус. Вы говорили вам нравится (ссылаемся на выявленную потребность).
Способ использования остался прежним, ждем до вибрации и можем использовать.

*В GLO Pro Slim (GLO Hyper X2, +, AIR) есть BOOST режим (помимо стандартного)
Преимущества буст режима:*

-Нагрев стика идет быстрее (15 сек вместо 20-ти), так как стик нагревается до 280 градусов (в зависимости от устройства); -За счет этого более насыщенный вкус.

Для GLO Pro Slim (GLO Hyper X2, +, AIR) (добавляем: Обратите внимание, что устройство компактнее и приятнее лежит в руке. Как вам?

Озвучиваете активность: Вам как раз сейчас доступна одна/несколько активностей

Что, бы вы хотели приобрести? Какой девайс/стики вам понравились?

Если активности нет:

Какой вкус вам понравился больше? Что хотели бы вы приобрести? / Какой девайс вам больше понравился? Какой девайс вы выбираете для себя?

Переход на следующий этап

ЧЕК ЛИСТ



ПК НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА:

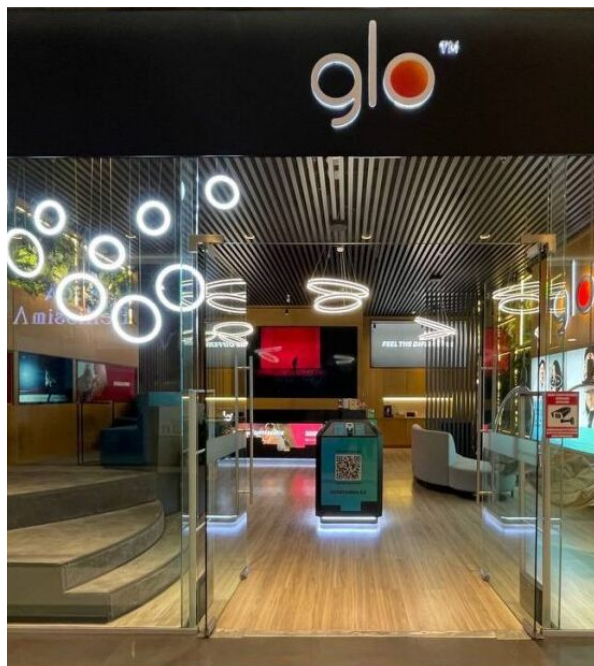
- Корректное и своевременное заполнение Чек-листа
- Достоверность заполненных данных



Чек лист

• В случае если Чек листов остается меньше 5 шт., обязательно сообщить супервайзеру

Чек-лист (продавец-консультант, далее - "ПК") <i>Заполняется до открытия ТТ</i>			
Город		Дата	
Локация		Время	
Тип ТТ		ПК 1	
СВ		ПК 2	
Критерии оценки			
Локация	ДА	НЕТ	Комментарии
1 Своевременное открытие (факта отчета)			
2 Чистота (отсутствие пыли, пятен, разводов, посторонних предметов и т.д.)			
3 Порядок (продукт в ТО сгруппирован и по принципу ротации)			
4 Исправное ТО (ТО не повреждено, все светящиеся элементы горят, чехлы натянуты)			
5 Орг. техника (ноутбук, планшеты, магнитар, принтер, сканер, камера в рабочем состоянии)			
6 Планограмма (витрины, дисплеи оформлены)			
7 Состояние мебели удовлетворительное (отсутствие пятен, царапин, целостность)			
УАР	ДА	НЕТ	Комментарии
Знание стандартов обязательной проверки потребителей на соответствие возраста 21+			
Продавец - консультант	ДА	НЕТ	Комментарии
1 Форма (соответствует стандарту, чистая, вьюженная)			
2 Опрятный внешний вид (прическа, маникюр, макияж, украшения)			
3 Наличие бейджа (правильное имя, согласованный шрифт)			
4 ПК активный (отсутствие телефона, зрительный контакт, приветствие посетителя)			
5 Знание продукта (характеристики и отличия девайсов, стиков, аксессуаров)			
6 Знание активностей (программа, механика)			
7 Знание скриптов (алгоритм диалога, работа с возражением, презентация)			
8 Знание стандартов (планограммы, правил работы в ТРЦ)			
9 Знание использования доп. оборудования (СО-тестер, камеры, системы, аудиообъём)			
10 Знание продаж (текущие продажи, история продаж, ежедневные продажи)			
Документация	ДА	НЕТ	Комментарии
1 Заполненный чек-лист (проверка ПК рабочего места)			
2 Наличие копии журналов Вводный, Пожарная безопасность, Первичный инструктаж			
3 Наличие Политик, инструкций, протоколов и Приказов в области ЕHS			
4 Наличие Процедур и политик по безопасности, Приказы №297, 354, 363, Стандарты безопас			
5 Наличие сертификата соответствия на продукт			
6 Наличие декларации			
7 Наличие гарантийных талонов			
8 Наличие пакетов			
9 Наличие лифлетов ТНР			
10 Наличие: прайс листа, таблички "О бед"			
11 Наличие хоз. товаров (тряпки, моющие средства)			
12 Наличие канц. товаров (блокнот, ручка, степлер, сканер, бумага, ручки)			
13 Наличие папок для аудита и чек-листа для ПК			
14 Соответствие суммы денежных средств из кассы с1С			
15 Заполненный АКТ приема-передачи смены			
Продукт	ДА	НЕТ	Комментарии
1 Наличие ассортимента Девайсов			
2 Наличие ассортимента Стиков			
3 Наличие оптимального запаса Девайсов			
4 Наличие оптимального запаса Стиков			
5 Наличие продукта для дегустации			
6 Наличие аксессуаров			
7 Наличие продукта для обмена и возврата			
8 Наличие продукта для активностей			
9 Наличие ТНР лифлетов			
Что было сделано?			



Проверка зоны

100%

Чистота

Бренд-зоны чистые.
Нет разводов на стеклах,
мусора и посторонних
предметов.

Состояние мебели

Мебель в исправном
состоянии, без пятен,
порезов, сколов и т.д..

1

Орг. техника, камеры,
доп. оборудования
подключены, в
исправном состоянии

Исправная техника

2

Продукт выставлен
согласно планограммы,
рабочее оборудование
стоит на своих местах
(FIFO, мерчендайзинг).

Планограмма

3

4

После проведения
всех подготовительных
мероприятий точка
начинает свою работу
своевременно!

Открыта/ работает

5

В случае возникновения любых проблем сразу сообщить супервайзеру!

Локация Мерчандайзинг



ЗАПАС

- Актуальный ассортимент
- Необходимый уровень запаса
- Правильное хранение в соответствии с правилом FIFO

РАСПОЛОЖЕНИЕ

- Приоритетное место фокусных продуктов
- Порядок товарных групп, согласно планограмме
- Ротация продукции

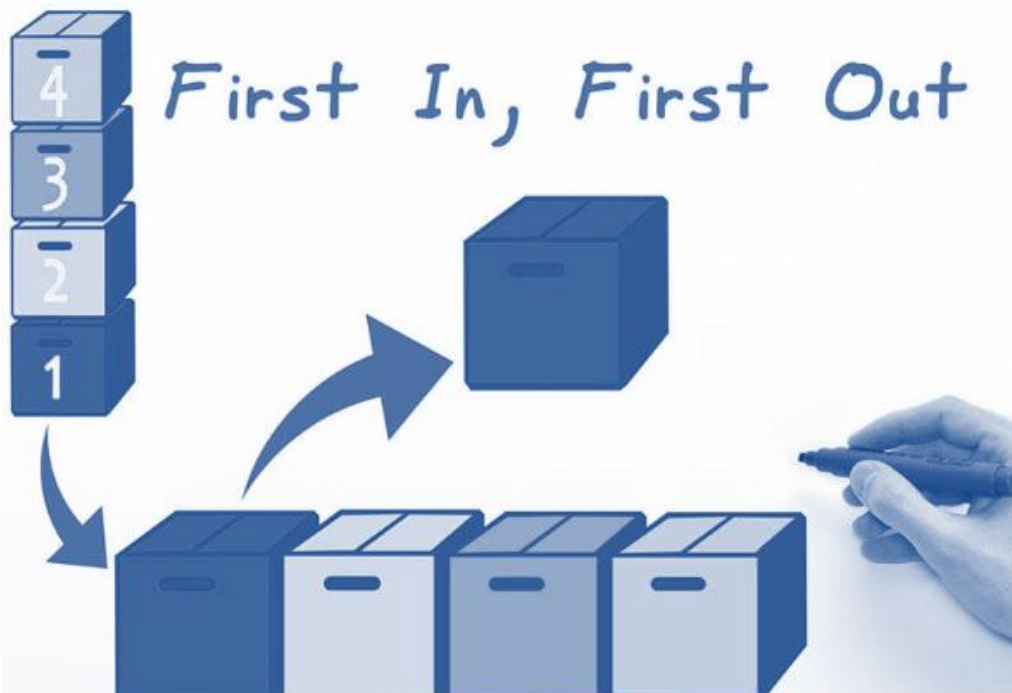
ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

- Наличие прайс листа
- Наличие ценников
- Использование маркетинговых материалов согласно спущенным коммуникациям
- Чистота представленного продукта и торгового оборудования

Локация

Правила FIFO и 4P

Правило **FIFO** first in, first out «**первым пришёл — первым ушёл**» означает, что сначала продается товар который изготовлен раньше, с подходящим сроком годности, затем - позже поступившая продукция



Концепция 4P – это модель маркетинга, которая знакомит потенциальных покупателей с продуктом.

- **P1 product** продукт
- **P2 price** цена
- **P3 place** места продаж
- **P4 promotion** продвижение

Правильное месторасположение продукта и маркетинговых материалов согласно планограмме.

Знание продукта, механики активностей, скрипт, целевую аудиторию/потребителей, мерчандайзинг, план продаж, технику продаж.

ГЛАВНЫЕ ПРАВИЛА ПРИ КОММУНИКАЦИИ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ

НЕ НАЧИНАТЬ ДИАЛОГ, ЕСЛИ



- НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ТАБАЧНЫХ ИЛИ НИКОТИНОСОДЕРЖАЩИХ ИЗДЕЛИЙ
- НЕ ПРЕДОСТАВИЛ ДОКУМЕНТ, УДОСТОВЕРЯЮЩИЙ ЛИЧНОСТЬ*
- МЛАДШЕ 21 ГОДА
- БЕРЕМЕННАЯ ЖЕНЩИНА
- В ПРИСУТСТВИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ
- НЕРЕЗИДЕНТ РК

Извините за беспокойс тво,

хорошего дня/вечера!

ЗАПРЕЩЕННЫЕ СЛОВА	РАЗРЕШЕННЫЙ АНАЛОГ
РОЗЫГРЫШ	КОНКУРС
ПОДАРОК	СУВЕНИР НЕДЕНЕЖНОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ/ПОЩРЕНИЕ
БЕСПЛАТНО	ЗА ПРОХОЖДЕНИЕ ОПРОСА/УДЕЛЕННОЕ ВРЕМЯ
АКЦИЯ, ПРОМО РЕКЛАМА	АКТИВНОСТЬ/МАРКЕТИНГОВЫЙ ОПРОС



**Данный продукт вредит вашему здоровью и вызывает зависимость*

● Консультант должен убедиться, что потребитель достиг 21 года, является потребителем никотиносодержащих изделий (посредством соответствующих вопросов).

● *Обязательная проверка документов, если потребитель выглядит моложе 35 лет (документ может быть как физический предъявлен, так и через eGov или Kaspi). В рамках некоторых активностей возраст респондента может быть проверен через ИИН.

ЗАПРЕЩЕНО любое упоминание конкурентов и их продукции.

ДАЖЕ ЕСЛИ потребитель спрашивает, в чём отличия.

НУЖНО:

При упоминании конкурентов демонстрировать уважение к коллегам по сфере деятельности. Необходимо соблюдать этику делового поведения. Ни в коем случае не прибегать к уничижительным высказываниям в отношении консультантов конкурирующей компании.

ВИЗУАЛЬНЫЙ ОБРАЗ ПРОДАВЦА-КОНСУЛЬТАНТА

Форма соответствует стандарту:

— форменный верх

— темный низ (брюки, черные джинсы)

— чистая, выглаженная одежда

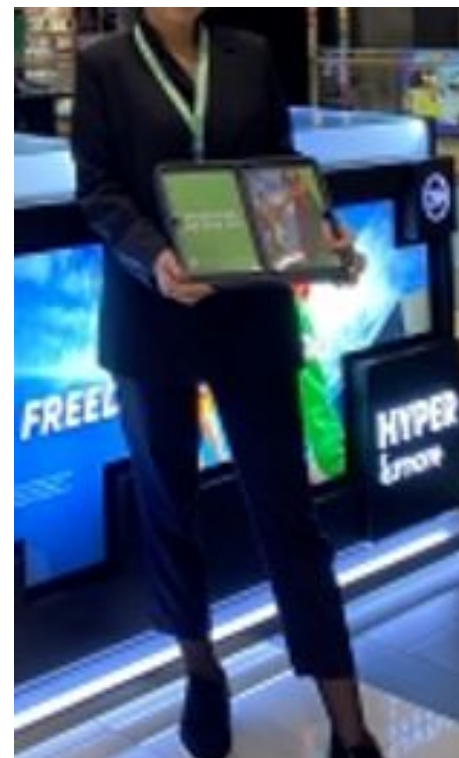
— закрытая обувь (в сдержанных тонах)

Опрятный внешний вид:

- прическа
- маникюр
- макияж
- отсутствие ярких украшений
- приятный аромат

Наличие бейджа:

- ФИО и фото
- согласованный шрифт



ЗНАНИЯ ПРОДАВЦА-КОНСУЛЬТАНТА

1. ЗНАНИЕ ПРОДУКТА

характеристики, преимущества и отличия девайсов, стиков, аксессуаров

2. ЗНАНИЕ АКТИВНОСТЕЙ

программа, механика

3. ЗНАНИЕ СКРИПТОВ

алгоритм диалога, работа с возражением, презентация

4. ЗНАНИЕ СТАНДАРТОВ

планограммы, правил работы в ТРЦ

5. ЗНАНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДОП. ОБОРУДОВАНИЯ

CO2-тестер, камеры, системы (Битрикс, Wolt, Glovo)

6. ЗНАНИЕ ПРОДАЖ

план, текущие продажи, историю продаж, ежедневные продажи



ПРОГРАММА, МЕХАНИКА АКТИВНОСТИ

Пример: Level Up (Trade-in)

Территория покрытия: все города Казахстана

Период действия: до 30.09.23 вкл.

Как подаем потребителю:

Обмен своего старого девайса glo на новый девайс за половину стоимости!

Цель:

Увеличить повторные продажи девайсов у текущей базы потребителей

Участники:

Все потребители glo Hyper+/Hyper+UNIQ/Pro/Proslim/X2 и старше, зарегистрированные в CRM (ТНР) **более 9 месяцев**

Регистрация в telegram боте:

Не требуется

Проверка:

Валидация потребителя через Bitrix
Прозвон потребителей на основе случайной выборки

Канал: Own Retail (собственная розница)

Механика:

1. Сдай свой старый glo на утилизацию
2. Пройди опрос
3. Купи glo Hyper X2 Air за полцены 4 495тг

План продаж:

Садится как продажа ПК



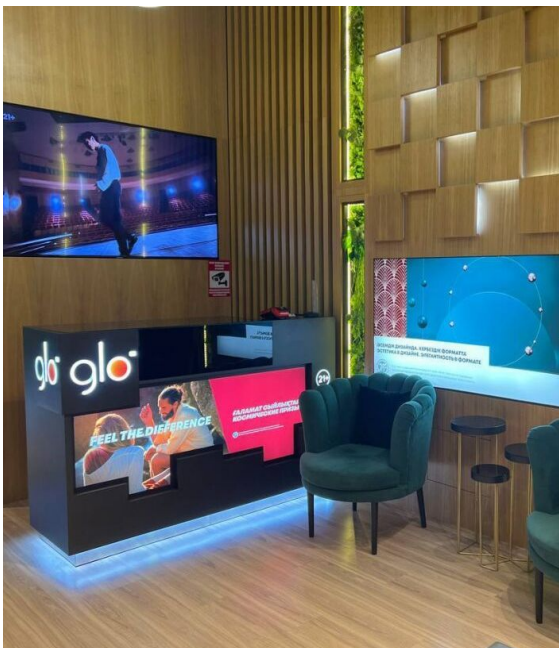
Потребитель участвует только 1 раз в 9 месяцев!

Новый девайс выдается, только если потребитель сдал свой старый glo

Level Up доступен для обмена только на последний зарегистрированный девайс в CRM glo

Старый девайс в eco-box складировать

РАБОЧИЙ ПРОЦЕСС:



Акт пересчета товара

ПК должен проводить сверку данных (заполнять Акт пересчета товара ежедневно).

1. АПТ начало рабочей смены (р/с)
2. АПТ завершение р/с

Glovo/Wolt

Включать терминал на начало смены, своевременно вносить изменения остатков в терминалах Glovo/Wolt. После завершения работы предоставлять отчет по продажам.

Система (Битрикс)

ПК должен своевременно и корректно вносить продажи, а также регистрацию пользователей в систему.

Сервис

Оказывать высокий уровень сервиса для потребителей (повышение лояльности к брендам).

Консультант это лицо компании!

Гарантия

Приём и проверка неисправных устройств. Если точка не отвечает за эту процедуру необходимо направить потребителя в точку обмена и возврата/ точку с сервисным центром.

Сканирование

Обязательно сканировать каждый проданный товар (ТНР) и выдавать чек
***При оформлении заказа Glovo, Wolt пачки **ФОС не сканируются.**

ПРАВИЛА РАБОТЫ В ТРЦ



ОТКРЫТИЕ

- За 30 мин до открытия ТРЦ ПК должны быть в торговой точке
- Расписаться в книге учета(приход/уход) *(где применимо)*
- Обязательно наличие бейджа на протяжении всего рабочего времени

УБОРКА

- Уборка торговой точки, выкладка товара осуществляется до открытия ТРЦ
- Прием работы клининговой компании, обратная связь по качеству оказанных услуг

ВЫНОС МУСОРА

- Должен осуществляться до открытия или после закрытия ТРЦ

РАБОЧИЙ ДЕНЬ

- Запрещается оставлять торговую точку.*
- Отсутствие в торговой точке возможно не более 15 минут в течение 2-х часов, исключение - Обеденный перерыв ★
- *В случае, если ТРЦ допускает оставление Торговой точки, устанавливать информационную табличку "Перерыв", ★ снизу контакты СВ

ЕДА

- Разрешается принимать пищу только в специально отведенных для этого местах.

ЗАКРЫТИЕ

- После завершения работы ТРЦ в течении 30 минут* осуществить все процедуры закрытия.
- Расписаться в книге учета (приход/уход) *(где применимо)*
- *Время ухода может отличаться в разных ТРЦ





ПРАВИЛА РАБОТЫ В ТРЦ

ДОКУМЕНТЫ/УВЕДОМЛЕНИЯ

- В случае получения вами документов или уведомлений от администрации ТРЦ незамедлительно поставьте в известность супервайзера.
- Все документы и уведомления сохраняйте и своевременно передавайте вашему супервайзеру.

ПОГРУЗКА/РАЗГРУЗКА ТОВАРА

- Товар должен быть погружен/разгружен до открытия или после закрытия ТРЦ.
- **Перенос товара в течение дня возможен в случае, если правилами ТРЦ разрешается транспортировка товара в пакетах или малых коробках.*

ПРОВЕРКИ

- В случае любых проверок не со стороны компании БАТ связаться со своим супервайзером.
- В случае проверки представителями БАТ, получить разрешение от супервайзера на предоставление информации.
- Предоставлять любые документы или данные только по согласованию с супервайзером.

СЕРТИФИКАТЫ И ДЕКЛАРАЦИИ

- В торговой точке всегда должны находиться копии сертификатов и деклараций на продукцию БАТ с соответствующим сроком, в отдельной папке.
- Данные материалы должны находиться в быстром доступе для предоставления потребителям по первому запросу.







НЕПРЕДВИДЕННЫЕ СИТУАЦИИ

- В случае возникновения непредвиденных ситуаций, которые не позволяют выполнять работу, обязательно связаться со своим супервайзером.
- В случае отключения света, пожарных тревог и т.д. срочно поставить в известность супервайзеры.

ЭКСТРЕННЫЕ СИТУАЦИИ.

- В случае возникновения пожара, потопа или любых других экстренных ситуаций в срочном порядке сообщить об этом администрации здания и супервайзеру (см. EHS).
- Если рядом с вашей зоной вы почувствуете запахи гари, срочно сообщайте об этом администрации здания.

РАБОТА В СИСТЕМАХ:

1. Битрикс  Guide for scan data-matrix
2. Go glo telegram bot  Инструкция telegram bot
3. Работа с заказами Glovo  Работа с заказами Glovo
4. Работа с заказами Wolt  Wolt vid. inst.
5. CO2-тестер правила пользования (видео-инструкция)  Ссылки на видео инструкции
6. Управление операционной деятельностью в магазинах собственной розницы (кассовая дисциплина)  Управление юнной деятельнс

**Продавец
консультант
несет
ответственность
за:**

- Бережное отношение к ТМЦ компании
- За работу в системах, корректное внесение данных, материальную ответственность за некорректные данные (в том числе персональные данные потребителей)
- За своевременное донесение информации супервайзеру о неисправности оборудования
- За включение оборудования в начале рабочего дня, контроль работы оборудования в течение дня и выключение по завершению рабочего дня

ПЕРЕЧЕНЬ НЕОБХОДИМЫХ ДОКУМЕНТОВ В Т.Т. СТРУКТУРА ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

Папка № 1:

- ТБ и ОТ (с 1 по 13),
- Управление безопасностью на рабочем месте (1,2,3)
- Буклет



Перечень
льных документс

Папка № 2:

- Декларации
- Сертификаты

Папка № 3*:

- Аудит листы незаполненные, копии заполненных
- Чек листы незаполненные и копии заполненных



Чек лист

***Данные документы должны подписываться в 2-ух экземплярах:**

1 экземпляр храниться в папке на локации, 2 экземпляр в офисе у СВ.

Папка № 4:

- Акт пересчета товаров**
- Акт приема передач



Акт пересчета
товаров



АПП

****АПП заполняется в начале смены и по завершению смены**

Перечень необходимых документов на т.т. структура Own Retail

№	Наименование документа:	Номер документа:	Подпись:
1	Инструкция по пожарной безопасности	#290-LPP	+
2	Правила расследования и учета несчастных случаев и иных происшествий	#350-LPP	+
3	Правила комплектации аптек первой помощи	#309-LPP	+
4	Программа вводного инструктажа	#383-LPP	+
5	Правила обучения и инструктирования по безопасности и охране труда.	#359-LPP	+
6	Политика в области охраны здоровья и охраны труда.	#258-LPP	+
7	Политика в области окружающей среды.	#258-LPP	+
8	Положение о деятельности в области здоровья, труда и окружающей среды.	#331-LPP	+
9	Приказ об ответственности за охрану труда, пожарную безопасность.		+
10	Протокол обучения по «Пожарной безопасности труда, пожарную безопасность».		
11	Удостоверение (скан документа/корочки (подтверждение обучения)).		
12	Скан по охране труда: вводный первичный и по пожарной безопасности инструктаж.		+
13	Журналы EHS, Security, инструкция. / «Листы журналов инструктажей по охране труда: вводный, первичный, пожарная безопасность (скан/копия)».		+
Управление безопасностью на рабочем месте:			
1	Наличие «Положения по соблюдению мер личной безопасности для Продавцов -консультангов продукции ВАТ при возникновении чрезвычайных и иных нестандартных ситуаций», утвержденная Приказом ГД № 297 от 28 марта 2022 года.		
2	Наличие «Приказа № 354 от 31 октября 2022 года «Об утверждении Стандартов безопасности собственных каналов продаж (процедура)»		
3	Наличие буклета «Меры безопасности на канале Own Retail» на трех языках.		
1	Декларация.		
2	Сертификаты (на каждый продукт, есть сертификаты на несколько продуктов, соответствующего срока).		
3	Актуальный прайс лист установленного образца.		+
1	Чек листы.		+
2	Акт приема передач.		+

НАЛИЧИЕ ПРОДУКТА:

Девайсы

Наличие ассортимента
девайсов

Стики

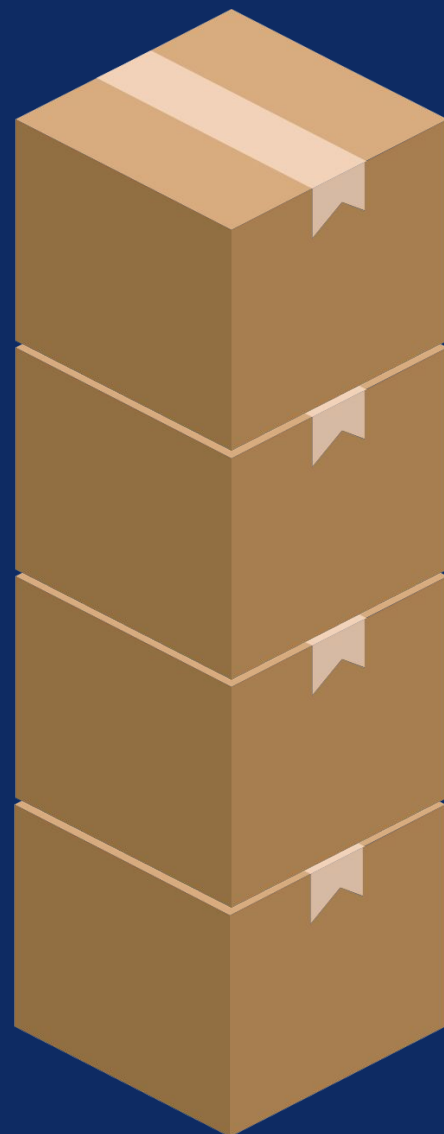
Наличие ассортимента
Стиков

Запас девайсов

Наличие оптимального
запаса* девайсов

Запас стиков

Наличие оптимального
запаса* стиков



Дегустация

Наличие продукта для дегустации
(если применимо)

THR лифлеты

Наличие THR лифлетов, рабочих CO2
тестеров и комплектующих для них

Активности

Наличие скретч-карт/Продукта по
активностям/Материалам для
ативностей *(если применимо)*

Аксессуары

Наличие аксессуаров *(если
предусмотрено)*

*Оптимальный уровень запасов, обеспеченность продукта - соответствие текущего уровня товарных запасов плану будущих продаж. (своевременный заказ товара, во избежание отсутствия товара OF)

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ РАБОТЫ



КОРРЕКТНАЯ РАБОТА В СИСТЕМАХ

ОФОРМЛЕНИЕ ПРОДАЖИ В ТОРГОВОЙ ТОЧКЕ В СИСТЕМЕ БИТРИКС

Оформить обращение в Битрикс обязательно корректно просканировать каждый товар (девайс, стики)

Принять оплату

Выдать просканированный товар с чеком

ЗАКАЗЫ WOLT, GLOVO, РАКЕТА

Включать планшет при открытии торговой точки

Контролировать наличие товара, отсутствующий товар отключать и включать при поступлении

Своевременно принимать заказ (сразу при поступлении заказа)

Корректно оформлять заказ и вносить данные в Битрикс

Корректно сканировать каждый продукт (пачки стиков и девайсы) для выдачи заказа

Распечатывать чек и выдавать вместе с заказом/продуктами курьеру

ВАЖНО ПРИ РАБОТЕ В СИСТЕМАХ

- ✓ Корректно вносить данные потребителей в системы
- ✓ Корректно сканировать каждый проданный товар
- ✓ Выдавать только просканированный товар
- ✓ Выдавать чек

ЗАПРЕЩЕНО

- Пробивать один продукт (девайсы, стики), выдавать другой Glovo, Wolt
- Сканировать/пробивать один продукт (девайсы, стики), выдавать другой, не сканировать товар и не выдавать чек
- Пробивать продукцию FOC (в заказах Glovo, Wolt)
- Выдавать продукцию FOC вместо купленного товара
- Сканировать один и тот же продукт несколько раз
- Заменять тестовые образцы (**они выведены из оборота**) на продукт для продажи

ВНИМАНИЕ!



ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



ПОСЛЕДСТВИЯ НЕ КОРРЕКТНОЙ РАБОТЫ В СИСТЕМАХ БИТРИКС, WOLT, GLOVO, РАКЕТА



**Нарушение налогового
кодекса РК**

Штрафные санкции



Пересортица товара

**Недостачи денежных
средств**



**Штраф за не выдачу
фискального чека на
субъектов крупного
предпринимательства -
50 МРП (172 500).**



- ✓ Соблюдение дресс-кода, знание продукта, скриптов и правил
- ✓ В торговой точке чистота, порядок, оборудование и системы подключены, исправны
- ✓ Продукция в наличии (девайсы, стики, аксессуары, ТНР лифлеты, материалы для активностей)
- ✓ Во время работы сверка проведена, каждый проданный продукт про сканирован, потребителю выдан чек
- ✓ Все инструкции, правила и процедуры соблюдены

В торговой точке

- Запрещено находиться в торговой точке без формы, бейджа
- Оставлять торговую точку без таблички «ПЕРЕРЫВ» с номером супервайзера
- Нельзя допускать отсутствие продукта в торговой точке
- Запрещено употреблять пищу в торговой точке
- Запрещено выдавать продукт без сканирования каждого SKU и выдачи чека
- Отвлекать на диалоги с ПК других бутиков, друзьями, родственниками и т. д.
- Использовать гаджеты (телефон, наушники, планшет) в личных целях
- Запрещено допускать нарушения внутренних правил ТРЦ и правил БАТ КТ

ОТЧЕТНОСТЬ

Фотоотчет открытия и закрытия торговой точки

Отчет по продажам (в группу, + фото чеков, разбивка продаж, Glovo/Wolt/Пакета)

Отчет по кассовой дисциплине

Акт пересчета товара

Отчет о прохождении обучения (скрин по запросу)



ПРОДАВЕЦ-КОНСУЛЬТАНТ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ:



За выполнение плана продаж и активностей

За соблюдение механик активностей

За предоставление высокого уровня
сервиса потребителям

За соблюдение всех установленных правил,
регламентов и процедур

За своевременное предоставление отчетов



РЕЗЮМЕ



ФОРМА

ПК должен находиться в форме

НАЛИЧИЕ БЕЙДЖА

Консультант должен всегда носить бейдж

ОПРЯТНЫЙ ВИД

Форма выглажена, волосы собраны, сдержанный макияж (девушки)

ЗНАНИЕ YAP, IMP

Политика 21+

ЗНАНИЕ ПРОДАЖ

План, текущие продажи, история продаж

ЗНАНИЕ ПРОДУКТА

ПК должен знать все продукты компании БАТ

ЗНАНИЕ СКРИПТА

ПК должен знать скрипт компании БАТ и использовать его в работе

ЗНАНИЕ АКТИВНОСТЕЙ

ПК должен знать все действующие активности, и предлагать участие потребителю

ЗНАНИЕ СТАНДАРТОВ И ПРАВИЛ РАБОТЫ ТРЦ

ПК должен знать и следовать всем установленным стандартам и правилам

РАБОТА С ТЕХНИКОЙ

Бережно относиться к товарно материальным ценностям компании

АКТИВНЫЙ

ПК проявляет активность во всех рабочих процессах



**Благодарю
за внимание**

- **Успешных продаж**
- **Выполнения планов**
- **Дерзких целей**
- **Профессионального и карьерного роста**
- **Материального благополучия**

