



**КОПЕЙКИН
ДОМ**
ТЕРРИТОРИЯ ХОЗЯЙКИ

Стандарт работы продавца



2019

Компания «Копейкин Дом & Закрома»

Миссия Компании:

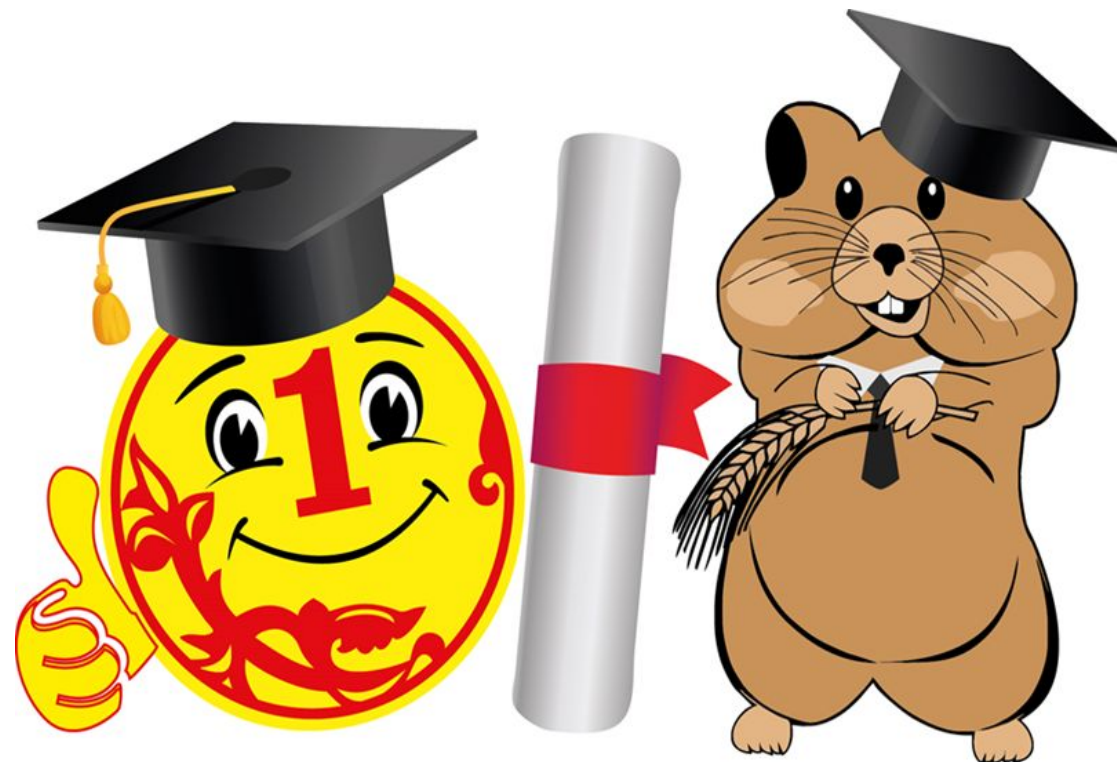
Мы рядом. Мы ценим людей и делаем повседневную жизнь лучше.

Ценности Компании:

- ✓ Клиентоориентированность
- ✓ Профессионализм
- ✓ Честность
- ✓ Эффективность
- ✓ Командность (взаимоуважение)
- ✓ Вовлеченность
- ✓ Лидерство

Принцип Компании:

Покупатель – самая важная должность в структуре предприятия.



Цель работы продавца-универсала



Продавец- консультант является сотрудником магазина и подчиняется непосредственно заведующему магазина и старшему продавцу.

Продавец-консультант консультирует покупателей, рекомендует, какой товар лучше приобрести, отвечает на вопросы, помогает принять верное решение.

Цель работы – обеспечение максимального объема продаж посредством создания оптимальных условий покупателям для выбора и оплаты товара.

Обязательные активности

- Готовит рабочее место на кассе, получает и пересчитывает денежные средства, включает кассу, загружает в кассу полученные денежные средства, проводит влажную уборку кассовой зоны, проверяет наличие расходных материалов и документации.
- Обслуживает покупателей на кассе.
- Выносит товар в торговый зал, осуществляет его выкладку с учетом сроков реализации и соблюдением товарного соседства. При выкладке товара разносит сроки реализации в ежедневник по срокам годности. Контроль выкладки ТПЦ, ТОП100 и других приоритетных товаров
- На ежедневной основе проверяет сроки годности, какой либо товарной группы с занесением информации о сроках годности в специальный ежедневник.
- Проверяет наличие и актуальность ценников (в соответствии с бренд буком) и контролирует правильно указанную информацию на ценниках, информирует руководство о выявленных несоответствиях.
- Осуществляет контроль за наличием в торговом зале и правильностью оформления товаров из категорий спецпредложения сети.
- Контролирует наличие корзин для покупателей.
- Оказывает помощь покупателям в выборе товаров, консультирует по вопросам назначения, свойств, качества товаров, предлагает сопутствующие и взаимозаменяющие товары, производит упаковку товара. Заполняет паспорт (или другой документ) на товар имеющий гарантийный срок годности.
- Консультирование покупателя.
- Заполняет листы контроля качества согласно времени указанного в них.
- Изучает спрос покупателя с фиксацией информации в блокноте и передаче ее руководителю.
- Производит предпродажную подготовку товара (стикеровку), информирует руководителя в случае выявления некачественного товара.
- При необходимости участвует в приемке товаров по качеству и количеству.
- Исполняет распоряжения и приказы непосредственного руководителя и администрации предприятия, вызванные производственной необходимостью.
- Изучает свойства и качественные характеристики товаров
- Изучение регламента по инвентаризации, участие в проведении промежуточных инвентаризаций.



Должен знать

1. Организационную структуру сети.
2. Режим работы и правила внутреннего трудового распорядка.
3. Должностную инструкцию продавца-универсала.
4. Стандарт обслуживания.
5. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
6. Закон о защите прав потребителя.
7. Основы мерчандайзинга.
8. Ассортимент товара, правила выкладки и условия хранения товара.
9. Правила работы со сроками годности.
10. Основы кассовой дисциплины.
11. Знакомство с миссией и ценностями компании (Битрикс24/ информация для сотрудников/ персонал/ наставничество и адаптация/ знакомство с компанией).
12. Консультирование / Бытовая химия.
13. Работа на кассовом узле.
14. Сервис в продажах.
15. Планы по выручке на месяц, день, свой план продаж на день.
16. Показатель оценки ТП за предыдущий месяц.
17. Списки товаров ТПЦ, Шок и т.д.
18. Телефон горячей линии, единый телефон офиса.



Музыка в ТТ

Тишины в торговом зале быть не должно!!!



Кассир ТТ при прохождении чек-листа Открытия ТТ, включает музыку в торговом зале:

- На кассе запускает папку с музыкой через проигрыватель
- В прикассовой зоне нажимают кнопку включения света и музыки

В течении дня ответственный кассир контролирует наличие музыки в ТЗ.

При отсутствии музыки в торговом зале, кассир выясняет причину, перезагружает ПК и запускает музыку еще раз.

Выключают музыку при закрытии ТТ.

Заккрытие смены

Действия для закрытия смены в магазинах Копейкин Дом:

1. После закрытия смены – убедиться, что сформирован и проведен документ ТР;
2. ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ условие для загрузки документа ТР – должен быть включен компьютер завмага и 1С под прайсчекером;
3. Если документ не сформирован, сформировать и отправить продажи в офис самостоятельно;
4. При проведении документа ТР внимательно проверяйте дату и время.

 **НЕЛЬЗЯ МЕНЯТЬ НОМЕР
ДОКУМЕНТА!**



Точки контакта

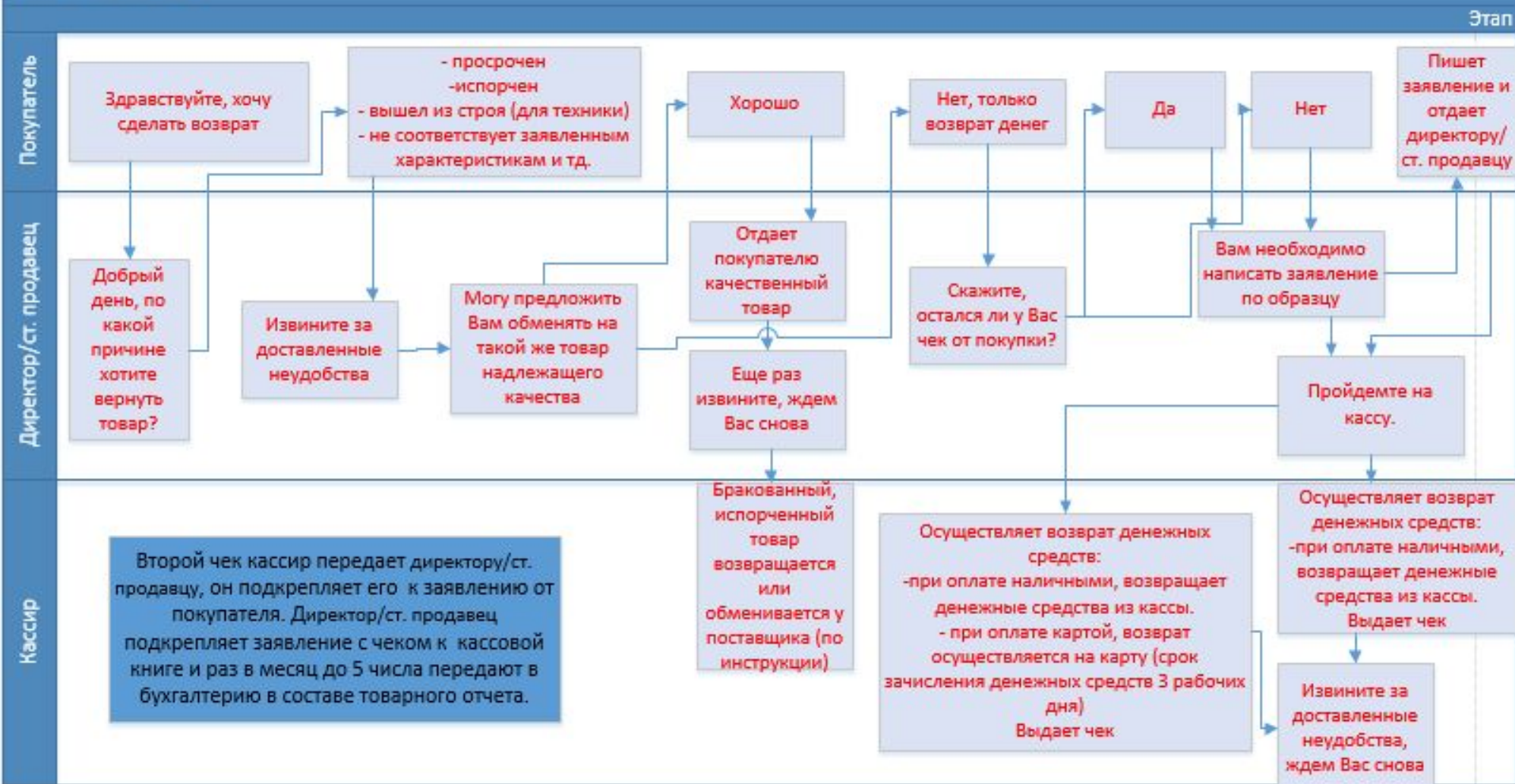


Точки контакта магазина с покупателем:

- Торговый зал(музыкальное оформление, чистота,
- Касса
- Персонал
- Внешний вид персонала
- Товар (упаковка, ценник, выкладка)
- Музыка в ТЗ
- Температурный режим в ТЗ
- Сервис и качество обслуживания
- Работа со спросом покупателя
- Акции и промоактивности
- Скидки пенсионерам и в день рождение
- Дисконтные карты
- Выездная торговля
- Благотворительные акции (Ротари бокс, корзины благотворительности, благотворительная помощь)
- Горячая линия (Битрикс, 2 Гис, Google, сайты компании)
- Промоутеры
- Общегородские мероприятия

Точки контакта

Возврат товара



Точки контакта



Точки контакта

Покупатель испортил товар, разбил

Покупатель

Сотрудник ТТ

Покупатель случайно повредил
товар в магазине

Да, оплачу

Оплачивать не буду

Добрый день, мы заметили, что вы
испортили/разбили товар нашего
магазина. Планируете ли
оплачивать испорченный/разбитый
товар ?

Пройдемте на кассу. Товар
пробивается как обычная покупка.
Чек и испорченный товар(если это
возможно) кассир отдает
покупателю

Спасибо. Ждем Вас снова

Будьте внимательнее и осторожнее
в следующий раз, чтобы избежать
данной ситуации в будущем.
Всего доброго, ждем Вас снова

Контроль ЧИСТОТЫ



Ежедневно при прохождении чек листа открытия ТТ контролируется:

- Чистота фасада
- Наружная реклама и освещение фасада исправны
- Подоконники, стёкла чистые.
- Перила, парапет и решетки чистые.
- Двери чистые, ручки и стёкла натерты.
- Прилегающая территория
- сумочные
- режим работы магазина на входной двери
- Штендер

**Генеральная уборка проводится 1 раз в
месяц**

Точки контакта



Пакеты должны быть продублированы на кассе, со стороны покупателя и у кассира.

При пробитии товара, кассир уточняет какой пакет (большой, средний, маленький) и упаковывает в него товар.

Точки контакта

Ежемесячно, менеджер отдела Маркетинга, делает рассылку на магазины о замене заставок на мониторах, со ссылкой на их размещение в Битриксе



[Мой Диск](#) > [Информация для сотрудников](#) > [СТРАНИЦЫ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ](#) > [ОТДЕЛ МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ](#) > [Заставки на мониторы](#) >

[Закрома](#) > [2019](#) > [МАЙ](#)

Скачанные заставки, переносят на рабочий стол, далее открывают диск С, в каждую папку: Касса1, Касса2 и тд, ОБМЕН/Заставки. Старые заставки удаляются, новые загружаются

Точки контакта



Промоутер

Промоутер должен делать:

- Приходить вовремя и соблюдать график своей работы;
- Иметь опрятный внешний вид
- Активно раздавать листовки (каталоги) и приглашать покупателей в магазин;
- Работает на том месте, которое указал директор магазина;
- Если заканчивается раздаточный материал, берет у директора магазина новую партию;
- Если промоутер замечает, место, где трафик людей больше, сообщает об этом руководителю.

Промоутер запрещено:

- Курить и есть во время раздачи материала
- Яркий макияж
- Быть в алкогольном и наркотическом опьянении
- Разговаривать по телефону и знакомыми
- Стыдиться говорить громко, иначе вас никто не услышит
- Устраивать внеплановые перерывы

Директор ТТ:

- Контролирует приход промоутера на рабочее место за 15 мин до начала рабочего времени
- Контролирует внешний вид промоутера
- Выдает раздаточный материал
- Один раз в час проверяет работу промоутера в точке раздачи материала
- При неявке на работу или ненадлежащем виде или состоянии промоутера информирует руководителя ОМТР

Промоутер - лицо магазина !

Улыбка!

Активность!

Доброжелательность!

Точки контакта



Смена режимов работы в магазинах «Копейкин Дом»



Включение/Отключение подсветки ТТ:

с 01 февраля: Включение – 17.00

с 01 марта: Включение – 18.00

с 15 апреля: Включение – 19.00

с 10 июня: Включение – 20.00

с 15 июля: Включение – 19.30

с 15 августа: Включение – 19.00

с 01 сентября: Включение – 18.30

с 10 октября: Включение – 18.00

с 01 ноября: Включение – 16.30

Красная линия Отключение – 06.00

Остальные ТТ Отключение – 00.00



Смена режимов работы в магазинах «Копейкин Дом»



**КОПЕЙКИН
ДОМ**
ТЕРРИТОРИЯ ХОЗЯЙКИ

ВРЕМЯ РАБОТЫ

Пн - Вс

–

ИП Попова О.Л.
ОГРН 311265131300447 ИНН 263512770837
355005 г. Ставрополь, проезд Каменный, 17

с. Грачевка,
ул. Ставропольская, 62



**КОПЕЙКИН
ДОМ**
ТЕРРИТОРИЯ ХОЗЯЙКИ

- Смена режимов работы в
магазинах «Копейкин Дом»:
- Переход на зимнее время с 01
октября
 - Переход на летнее время с 01
апреля



**СПАСИБО
ЗА ПОКУПКУ!**

Смена режимов работы в магазинах «Копейкин Дом»

Смена режимов работы в магазинах «Копейкин Дом»

- Менеджер ОП ставит задачу супервайзерам КД: Изменение режимов магазинов КД
- Супервайзер формирует отчет: Режим работы магазинов (только Копейкин дом) (почасовая расшифровка) - 1 раз в полгода.
- 1С Торговля/отчет о действующем режиме работы магазина - Сервис - Дополнительные возможности - Печать справочников - закладка (Общее - справочник - график работы – выбираются все имеющиеся позиции) - Сформировать - сохранить отчет в Excel.
- Формирование почасового отчета по магазинам - Сервис- дополнительные возможности - почасовой отчет - период (полугодие), все дни недели должны быть отмечены все опции и отмечено по дням недели и делить по 30 минут - поле магазины ... - магазины по супервайзерам (по 10 магазинов выбрать больше программа не дает)- сформировать - сохранить в Excel
- Проанализировать каждый магазин (Если первый час работы среднее больше 70%, то увеличиваем. Если последний час работы среднее меньше 40%, то уменьшаем)
- Заполнить таблицу и отправить на согласование операционному директору, после согласования менеджеру ОП
- Менеджер ОП вносит изменения режимов работы в 1С - Справочники - графики работы
- Супервайзер информирует ТТ о смене режима работы

Музыка в праздничные дни в магазинах «Копейкин Дом»



**КОПЕЙКИН
ДОМ**
ТЕРРИТОРИЯ ХОЗЯЙКИ

Период звучания тематической музыки в праздничные дни



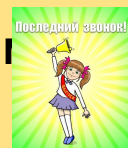
Новый год – декабрь и 2 недели после



9 мая – 1 неделя до и в праздник



23 февраля - День в день



25 мая Последний звонок - День в день



08 марта - День в день



01.06 День защиты детей - День в день



1 мая – День в день



01.09 День знаний - День в день



4 ноября День народного единства – День в день

Требования к внешнему виду продавца



Форменная одежда Форма – это элемент, благодаря которому покупателю «видят» сотрудников торговой точки. Форменная одежда должна быть чистой, отглаженной и опрятной. Стирается форма не реже, чем раз в смену. Заменяется раз в год или чаще при потере должного внешнего вида. В Форменной одежде сотрудник находится на территории торговой точки, при выходе из магазина (например, на перекур)

Обувь Сотрудник торговой точки проводит на ногах 12-15 часов подряд, поэтому основное требование к обуви – это удобство. Обувь не должна жать, натирать ноги или вызывать дискомфорт. Обязательные требования: плоская прорезиненная подошва, с закрытым носом и фиксированной пяткой. Запрещено находиться на рабочем месте в босоножках, тапочках, сланцах и пр. подобной обуви.

Одежда удобная, чистая, отглаженная, однотонная БЕЛАЯ блузка / футболка/ водолазка без глубокого декольте с закрытыми плечами. Черные брюки, юбка до колена.

Лосины, бриджи, шорты запрещены.

Требования к внешнему виду продавца



Бейдж. Распечатывается на специальном бланке желтого цвета с изображением логотипа компании. На бейдже указывается фамилия и имя сотрудника, должность, структурное подразделение (Копейка №__). Бедж должен быть виден и хорошо читаться. Носится на груди слева поверх форменно

Прическа. волосы собранные, они не должны закрывать лицо и вызывать неудобства в работе.

Макияж дневной, без ярких и темных тонов

Маникюр. Ногти средней длины с неярким и не темным лаковым покрытием

Запах. Парфюм с несильно выраженным ароматом, отсутствие запахов табака, чеснока и пр.

Украшения. отсутствие увесистых украшений. Из колец допускается только обручальное кольцо. Серьги не должны свисать. Цепочка с медальоном или крестиком находится под одеждой. Часы, браслеты и другие украшения, мешающие работе должны отсутствовать.

В кармане каждого продавца должны находиться блокнот и ручка.

Составляющие сервиса



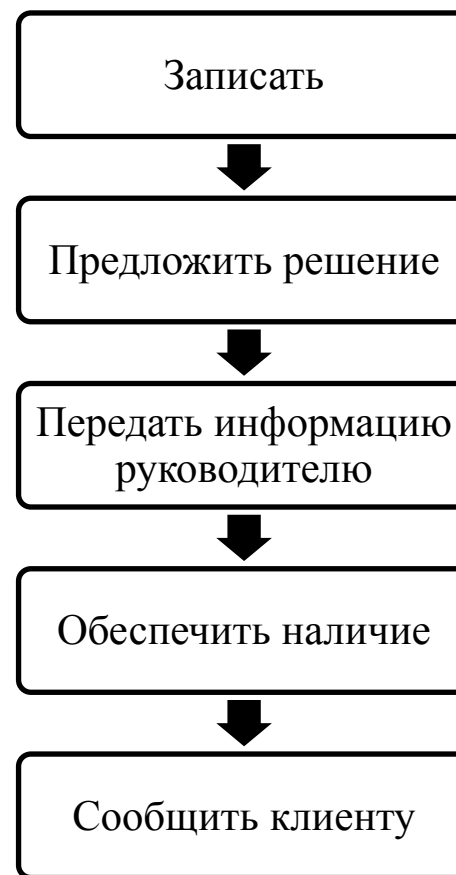
может последовать увольнение сотрудника



- Грубость по отношению к покупателю и/или коллегам
- Обсчет/обвес покупателя
- Воровство и/или порча имущества
- Прогул: невыход на работу без уважительной причины
- Наличие постоянных замечаний

Работа с покупательским спросом

В соответствии с Распоряжение №43 от 19.01.18 С
утверждении процесса работы с покупательским
спросом



Активности ст. продавца и продавца КД



Ст. продавец разгружает машину поставщика и осуществляет приемку товара, выкладку в торговом зале

Ст. продавец и продавец осуществляют уборку помещения и поддерживают чистоту торгового оборудования

Ст. продавец и продавец заполняют листы контроля качества каждые 3 часа



Стандарты обслуживания на кассе



Касса – самая важная зона при обслуживании клиента. Именно по работе кассира у покупателя складывается впечатление о торговой точке и о компании в целом.

Несколько правил работы кассира:

1. Работайте быстро, но внимательно.
2. Избегайте очередей. Если на кассе находится более трех покупателей, открывается еще одна касса. В час-пик необходимо обеспечить работу всех касс, существующих на торговой точке.
3. На одной кассе в течение рабочей смены работает только один сотрудник. Касса – это зона ограниченного доступа, кассир несет полную материальную ответственность за денежные средства, находящиеся в денежном ящике.
4. Следите за ситуацией на кассовом узле. При обслуживании покупателя не забудьте проверить, чтобы у покупателя в руках не осталось незарегистрированного товара.

В случае технического сбоя в работе кассовых узлов необходимо:

1. Извиниться перед покупателями и попросить пройти на соседнюю кассу.
2. Сообщить о случившемся руководителю.

При инкассации или пересчете денег:

1. Извиниться перед покупателями и попросить пройти на работающую кассу.
2. В случае наличия очереди на всех кассах, перенести время проведения инкассации на 5 - 20 минут.

Стандарты обслуживания на кассе

ЭТО ВАЖНО!

- ✓ Избегайте очередей (с утра все кассы в магазине должны быть загружены), в случае возникновения очереди по техническим причинам, необходимо сообщить своему руководителю.
- ✓ Работайте быстро и внимательно.
- ✓ Соблюдайте алгоритм работы кассира.
- ✓ Проверяйте, весь ли товар Вы зарегистрировали.
- ✓ Внимательно работайте с денежными средствами.
 - В случае отказа кассира в обслуживании покупателя без объективных причин, могут быть применены административные меры.
 - Норматив скорости обслуживания составляет **3,5 сек** на регистрацию одной позиции товара в чек!
 - **ОБЯЗАТЕЛЬНО УПАКОВЫВАТЬ ТОВАР ПОКУПАТЕЛЯ В ПАКЕТ!**



Шпаргалка для кассира



"Здравствуйте \ Добрый день \ Добрый вечер!" 😊😊😊	
"Вам пакет большой или маленький?« КАССИР УПАКОВЫВАЕТ ТОВАР В ПАКЕТ	
Спросить при покупке от 10 рублей : "У Вас есть наша бонусная карта?" Если карты нет: «Бонусную карту «Экономка» можно приобрести сейчас за 19,99 рублей!» (Если покупатель забыл карту: «Вы можете воспользоваться бонусной картой, используя приложение или по номеру Вашего телефона) Если сумма покупки от 10 рублей, кассир сразу проводит скидку/начисление баллов по бонусной картой Предложение акционного товара: "Для Вас специальное предложение... по цене.... Желаете приобрести?"	
"Вы будете оплачивать наличными или картой?"	
КАРТА	НАЛИЧНЫЕ
Вы подключены к программе «Спасибо» от Сбербанк? Вы можете оплатить бонусами до 50% стоимости покупки. «Хотите оплатить покупку бонусами?»	"Сумма Вашей покупки рублей."
«Сумма Вашей покупкируб.» Провести оплату и оформить документы. ,Слип вместе с чеком передать клиенту.	"Вы дали мне рублей."
«С каждой покупки Вам будет начислено до 3% бонусов»	Сдачу пересчитать вслух "Ваша сдача рублей. Ваш чек."
"Приходите к нам чаще, у нас всегда есть выгодные предложения"	
"До свидания, спасибо за покупку, ждем Вас снова!"	

Бонусная программа «СПАСИБО от Сбербанка»

22.04.20 в торговых точках сети Копейкин Дом был запущен сервис списания бонусов "Спасибо" от Сбербанка.

Правило начисления бонусов «Спасибо» в сети «Копейкин дом»:

Начисление бонусов -3 % независимо от суммы покупки.

Правило списания бонусов «Спасибо» в сети «Копейкин дом»:

1 БОНУС СПАСИБО = 1 РУБЛЬ СКИДКИ

Оплата бонусами – до 50% стоимости покупки , сумма покупки любая.

Всю информацию по бонусной системе можно скачать в
**ДИСК/СТРАНИЦЫ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ/ОТДЕЛ МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ/
РАБОЧИЕ ИНСТРУМЕНТЫ/Спасибо от Сбербанка**



**КОПЕЙКИН
ДОМ**
ТЕРРИТОРИЯ ХОЗЯЙКИ

ОБМЕНИВАЙ на БОНУСЫ



ОТ СБЕРБАНКА

до **50%**
СУММЫ
ПОКУПКИ



Теперь в магазинах «Копейкин Дом»
Вы можете обменять бонусы СПАСИБО на товары

Стандарты обслуживания на кассе

Если возник конфликт:

Шаг 1. Выслушать покупателя, не перебивая, при этом покупатель должен чувствовать участие со стороны кассира.

Шаг 2. Уточнить, что Вы правильно поняли проблему.

Шаг 3. Выразить сожаление и принести извинения покупателю.

Шаг 4. Пригласить руководителя, который предложит решение.

Шаг 5. В случае агрессивного поведения покупателя, руководитель отводит его в сторону от других покупателей и решает проблему.



Стандарты обслуживания на кассе

КАССИРУ ЗАПРЕЩЕНО!

1. Допускать посторонних лиц к кассовой машине, касса - это зона строго ограниченного доступа.
2. Самостоятельно вносить изменения в работу ККМ (ежедневно проверять актуальность даты и времени, заставки, при не соответствии необходимо сообщить в IT отдел).
3. Оставлять кассу в режиме регистрации продаж.
4. Меняться кассой с другими сотрудниками без снятия X-отчета.
5. Работать под чужим паролем.
6. Обслуживать себя, родственников, знакомых, т.к. рассеивается внимание кассира, появляется возможность мошеннических действий.
7. Открывать денежный ящик без расчета покупателя.
8. Разменивать деньги без разрешения руководителя.
9. Оставлять на кассе товары, не подлежащие продаже на кассовом узле.
10. Сотрудники, не прошедшие оформление в отделе кадров, не допускаются к работе с денежными средствами.
11. «Выпрашивать подарки» у покупателей.
12. Заниматься на кассе посторонними делами.



Регламент по размещению объявлений и рекламных носителей

Реклама

Принять в работу «Регламент по размещению объявлений и рекламных носителей»

- Все сотрудники магазина обязаны следить за состоянием рекламных продуктов относящихся к своей торговой точке.
- Все рекламные материалы и объявления должны соответствовать утвержденной форме, изготавливаться или утверждаться в отделе рекламы и маркетинга.
- Заведующий магазином обязан знать где и какие утвержденные рекламные материалы находятся в магазине и на прилегающей территории.
- Заведующий магазином обязан ежедневно контролировать состояние и наличие рекламных продуктов находящихся в его ведении, принимать меры по устранению недостатков и сообщать менеджеру по рекламе.

ЗАПРЕЩЕНО: размещать любые рекламные носители, плакаты, листовки и др. материалы как внутри торговой точки, так и на фасаде, прилегающей территории без ЛИЧНОГО письменного согласования отдела рекламы.

Регламент по размещению объявлений и рекламных носителей

Правило размещения объявлений

Объявление крепится на ровную, чистую поверхность.

Края скотча должны выступать за края объявления не более чем 5 мм!

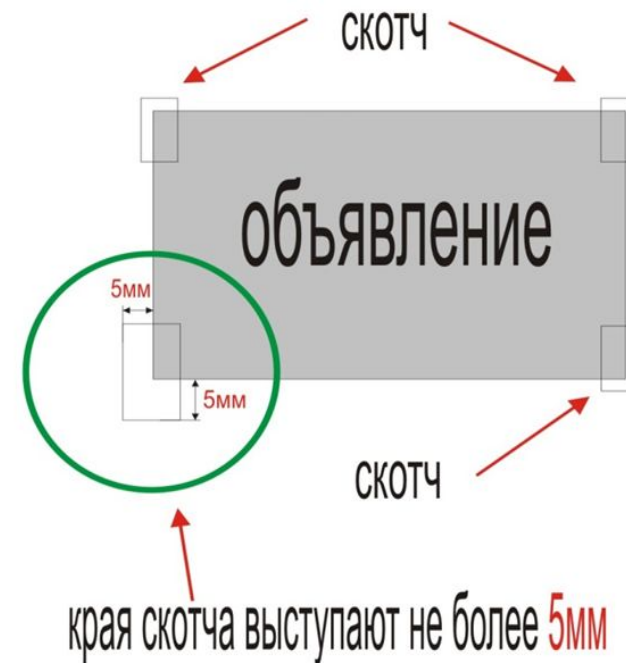
Объявление должно быть: актуальным, чистым, не мятым, не рваным.

Если поверхность, на которую клеится объявление прозрачная, то объявление должно быть двухсторонним и крепиться с внутренней стороны двери.

Инструкции по размещению объявлений вы всегда можете изучить в Битриксе пройдя по ссылке:

Информация для сотрудников / Страницы подразделений / Отдел маркетинга и рекламы / Регламент по размещению объявлений и рекламных носителей.

Супервайзер контролирует правильность размещения объявлений при посещении ТТ.



Правила выкладки

**Контроль и
работа с
выделенными
группами
товаров**

Контроль и работа с выделенными группами товаров (Битрикс/Распоряжение и регламенты/Расположения/Распоряжения №66 от 30.03.2018 Размещение товара в торговом зале ТТ)

**Приоритеты
месяца по
выкладке**

**Ежемесячно рассылаются по почте супервайзерам ТС и ТТ, размещаются - Битрикс-Информация для сотрудников-Коммерческий отдел-Правила выкладки
Контроль осуществляется супервайзером еженедельно и при посещении ТТ**

Кросс-продажи



Допродажи на кассе и торговом зале — подход, когда мы предлагаем дополнительный товар невзначай, вне основного процесса продажи.

Для чего нужны допродажи на кассе:

Во-первых, это увеличение среднего чека.

Во-вторых, это тот факт, что сопутствующий товар продать проще. Покупатель уже принял решение о покупке. Его не нужно убеждать что-то купить.

В третьих, это забота о покупателе. Забота, выгодная обеим сторонам. Сопутствующий товар клиенту потребуется — если не сегодня, то завтра, если не от вас, так у вашего конкурента.

В четвертых, при выполнении плана продаж по «Акции на кассе» - продавец получает премии.

Самый простой и действенный способ допродажи на кассе — простое предложение. Его еще можно спросить: «кстати, вы не забыли?».

Суть его проста — в магазинах часто есть фокусные товары. То есть такие товары, которые нужно продавать в первую очередь. На кассе продавец просто их предлагает.

Стандарты обслуживания на кассе

Имеет право:

1. Вносить предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными данной должностной инструкцией обязанностями.
2. Сообщать вышестоящему руководству о всех выявленных недостатках в пределах своей компетенции.
3. Предпринимать соответствующие действия по устранению конфликтных ситуаций и причин, их повлекших.
4. Принимать решения в пределах своей компетенции.

Несет ответственность:

1. Невыполнение своих должностных обязанностей.
2. Невыполнение приказов, распоряжений непосредственного руководства и администрации предприятия.
3. Нарушение правил внутреннего трудового распорядка, правил противопожарной безопасности и техники безопасности, установленных на предприятии.
4. Разглашение коммерческой тайны.
5. Утрату, порчу и недостачу товаров и иных материальных ценностей в соответствии с действующим законодательством и договором о полной коллективной материальной и индивидуальной ответственности.

Запрещено:

1. Есть, пить и жевать в торговом зале нельзя – для этого существуют специально отведенные помещения
2. Оставьте свои личные денежные средства, дисконтные карты и телефоны в подсобных помещениях, чтоб они Вам не мешали во время работы
3. Потребление спиртных напитков на рабочем месте строго запрещено. Для перекуров существует специально выделенная зона
4. Не видите в торговом зале беседы на личные темы, не занимайтесь обсуждением покупателей, а также действий руководства и своих коллег
5. В подсобных помещениях не должно находиться более двух сотрудников смены/отдела (для магазинов с большим штатом)
6. Не разглашайте коммерческую тайну: информацию, разглашение которой может нанести вред компании или ее сотрудникам
7. Не стойте в торговом зале со скучающим видом, ведь продавцу всегда есть, чем заняться