

Урок 4

РАБОТА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ



Содержание

Повторение изученного на 3 уроке

Обслуживание покупателей в торговом зале

Организация порядка в торговом зале

Повторение

На 3 уроке вы узнали:



В МПР ГАЛАМАРТ 12 категорий товаров. Для привлечения внимания покупателей используются различные ценниковывыделители и объявления А4 формата. Также используются различные варианты ценников - как белые ценники так и, в большинстве случаев, оранжевые.

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Сотрудник магазина должен:

- ✓ Быть спокойным, вежливым и доброжелательным;
- ✓ Быть готовым помочь покупателю;
- ✓ Грамотно информировать покупателей о товаре.



ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

К тебе обратился покупатель: Отложи все дела и поздоровайся!



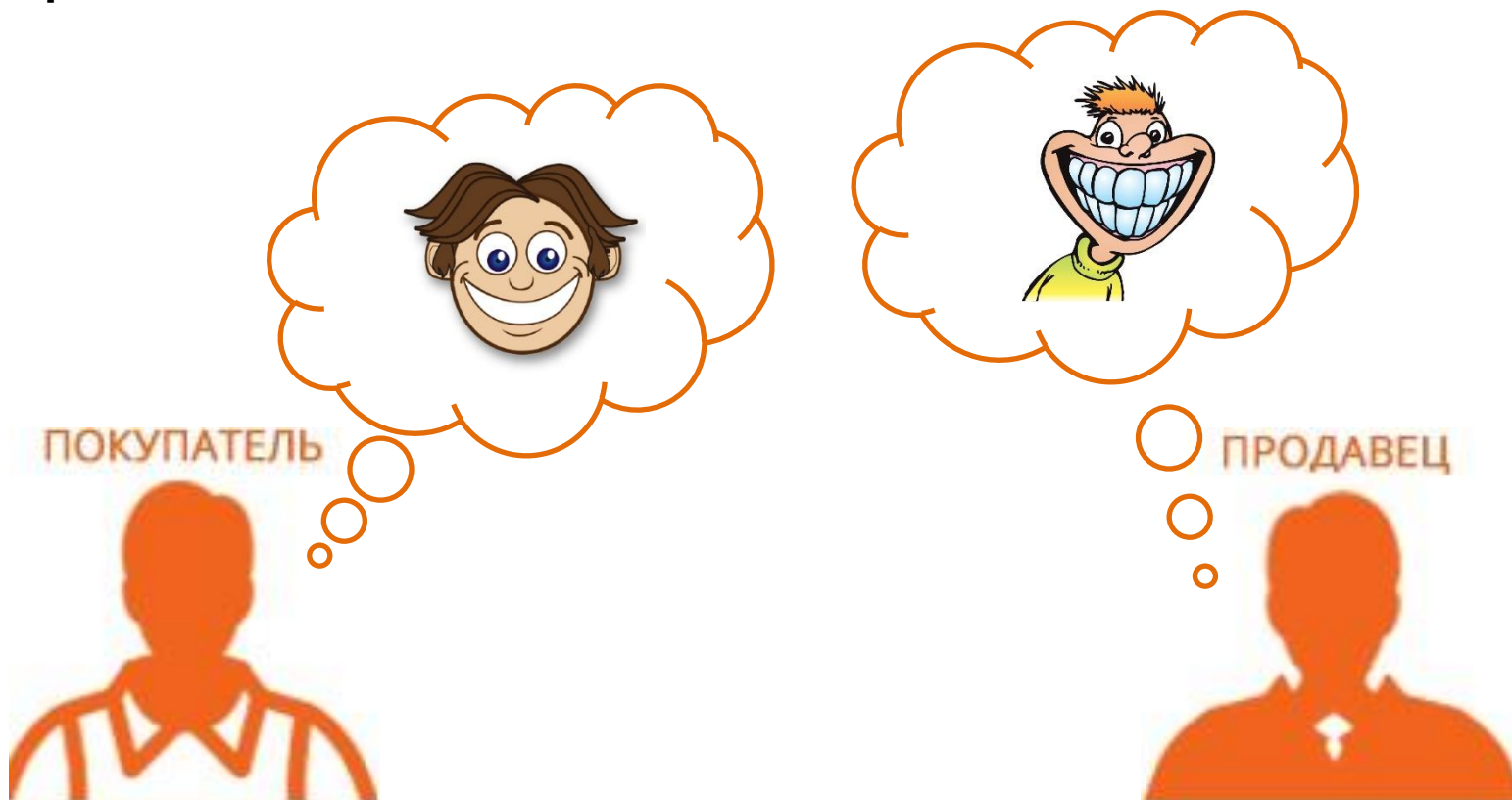
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

Если покупатель не обратился, а просто посмотрел на тебя, установи с ним зрительный контакт, улыбнись и поздоровайся.



ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

Общайся с покупателем доброжелательно и заинтересованно.



ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

Если покупатель спрашивает, где находится нужный ему товар, необходимо по возможности довести покупателя до места нахождения товара, либо показать местонахождение товара направлением руки и объяснить словами его местонахождение.

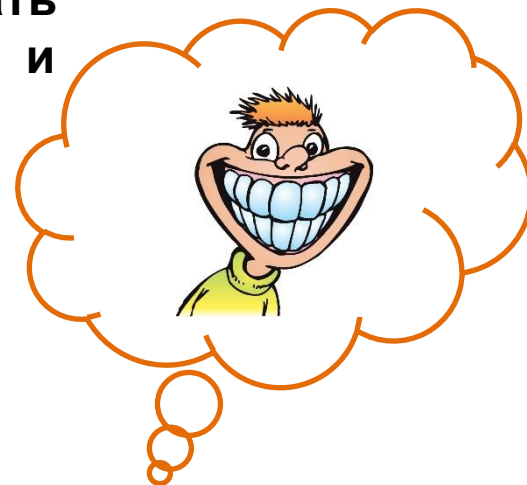
Подскажите, где мне найти такие же, но с перламутровыми пуговицами?

ПОКУПАТЕЛЬ



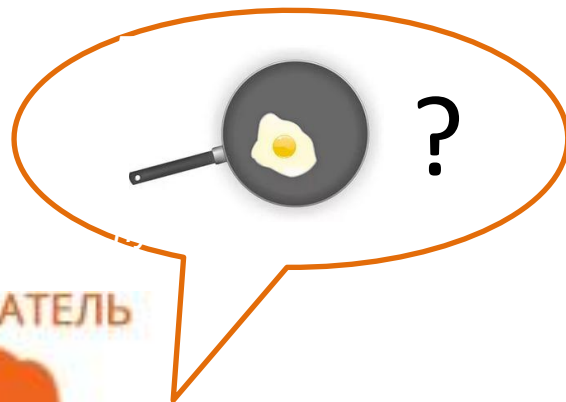
Пойдёмте, я с удовольствием вас провожу!

ПРОДАВЕЦ

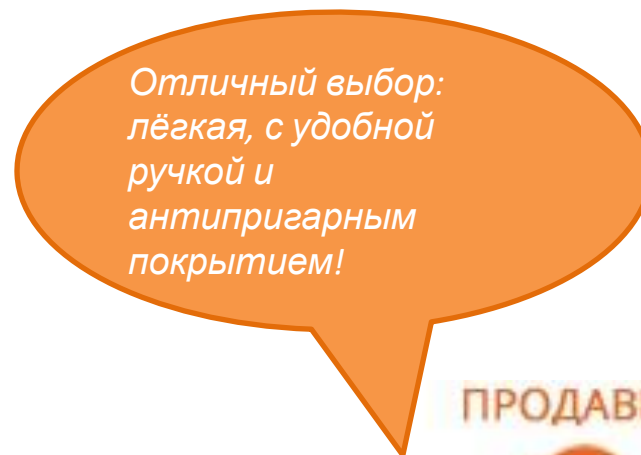


ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

Если покупатель просит информацию о товаре – расскажи, если не знаешь сам, пригласи коллегу, который сможет рассказать.



ПОКУПАТЕЛЬ



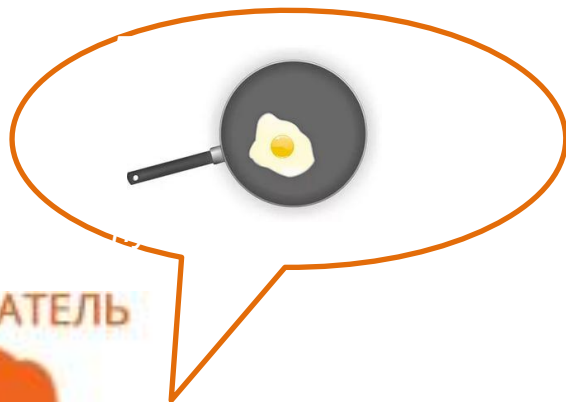
ПРОДАВЕЦ



ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ В ТОРГОВОМ

ЗАПЕ

Нужно предлагать покупателю купить сопутствующий товар, например, лопатку к сковородке, сверла к дрели и т.п.



ПОКУПАТЕЛЬ



ПРОДАВЕЦ



ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ В ТОРГОВОМ

ЗАПЕ
Убедись, что покупатель узнал все что хотел, спроси его об этом. Если вопросы остались – ответь.

У Вас
остались ещё
вопросы?

ПРОДАВЕЦ



ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

Если у тебя возник конфликт с покупателем, не спорь и не ругайся, спокойно проводи покупателя к ЗУМу или Управляющему.



Прошу прощения, в данной ситуации нам необходимо обратиться к руководителю.

ПРОДАВЕЦ



ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

Если покупатель спрашивает "почему нет товара из листовки?", уверенно ответить, что количество акционного товара ограничено, обратить внимание покупателя на аналогичные товары, которые пользуются повышенным спросом у покупателей.

Почему нет товара
из Вашего
рекламной
листовки?

ПОКУПАТЕЛЬ



Это акционный товар и, к
сожалению, его количество
ограничено. Но у нас есть
много другого -
аналогичного товара,
который пользуется
повышенным спросом.

ПРОДАВЕЦ



ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ



Бирки и наклейки на
покупательских ящиках
оформлены в одном стиле.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ



Стол для упаковки товаров чистый.
Мусорные корзины не переполнены.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

На покупательском столе находится сетевой (проводной) тестер. На тестере наклеена табличка «220В».



ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

Минимум в 2-х местах зала помимо входа, на видном месте, на специальной подставке, представлены покупательские корзины.



ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

Рабочие места Кассира, Продавца и
Управляющего чистые.



ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

В магазине фоном звучит музыка и аудиоролик (не радио), в котором анонсируются акции.



ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ



- ✓ Каждый товар снабжен ценником. Ценник виден покупателю.
- ✓ Покупателю понятно, какой ценник у этого товара.
- ✓ Ценники пропечатаны четко, немятые.
- ✓ Цена в ценнике соответствует цене на кассе.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

Каждый артикул пришедшего товара должен быть вынесен в зал.



ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ



Каждый артикул, который находится на складе в зоне хранения или в зале в зонах подтоварки, минимум раз в неделю должен прорабатываться на предмет его наличия в зале:

- ✓ **Вариант 1:** Физически выносить каждый артикул в зал, проверять его наличие на полке.
- ✓ **Вариант 2:** Открыть обработку «Печать ценников», отсканировать беспроводным сканером товары, лежащие на складе (несколько стеллажей), распечатать список «Печать списком» и проверить список в зале. Перейти к проверке следующих стеллажей.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ



Если за ценником нет товара – сотрудник магазина обязан проверить остатки товара. Если товар есть на остатках, но отсутствует в приходе (в номенклатуре 1С найти товар – Перейти – Дата прихода) и отсутствует в зоне хранения (визуальный поиск) – товар подлежит списанию в Недостачу. Кладовщик обязан организовать зону сбора ценников от товаров, которые подлежат списанию, также в этой зоне допускается оставлять упаковки от мелкоштучного украденного товара и списки кодов с указанием количества, подлежащие списанию.

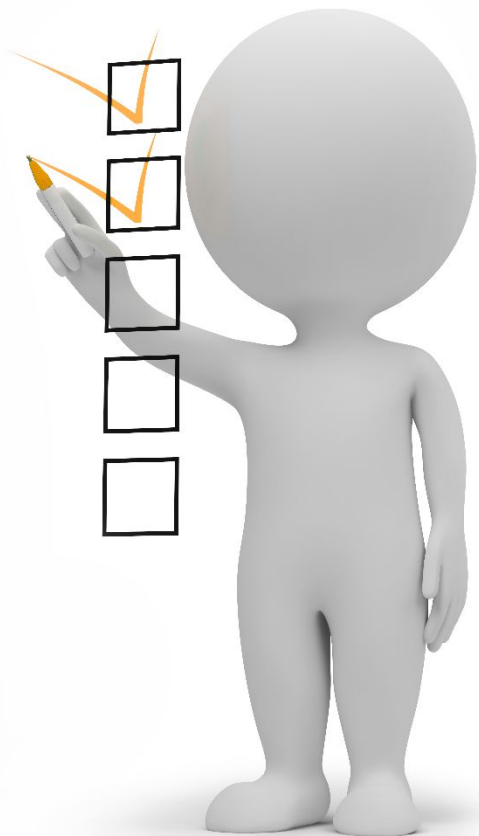
ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

Для комплексной проверки товаров и цен на витрине, сотрудники магазина по Понедельникам должны проверять Справки, которые приходят на почту Управляющему.



ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

Для комплексной проверки соответствия товара остатку, Управляющий обязан организовывать регулярные локальные ревизии. График ревизий Управляющий согласовывает с Региональным управляющим не реже чем раз в 2 недели. План/факт локальных ревизий после согласования с РУ, заносится в Журнал контроля.



ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

Каждый сотрудник магазина, независимо от должности, текущих задач и зоны, за которой он закреплен, проходя мимо товара, должен поправлять выкладку товара. Если границы фейса размазаны (разные товары лежат вперемешку) - покупатели начинают оставлять товар в удобном для себя месте, беспорядок приобретает массовый характер и на последующее наведение порядка уходит в разы больше времени.



ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

Торговое и сервисное оборудование предназначено для товара, его выкладки и упаковки. Нельзя сидеть и вставать на стеллажное оборудование, нельзя сидеть на столах для упаковки, на кассовых боксах и полу торгового зала.

За использование торгового и сервисного оборудования и мебели не по назначению предусмотрен перерасчет премии в размере 4 000 руб.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
ДО ВСТРЕЧИ НА СЛЕДУЮЩЕМ УРОКЕ!