



# 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

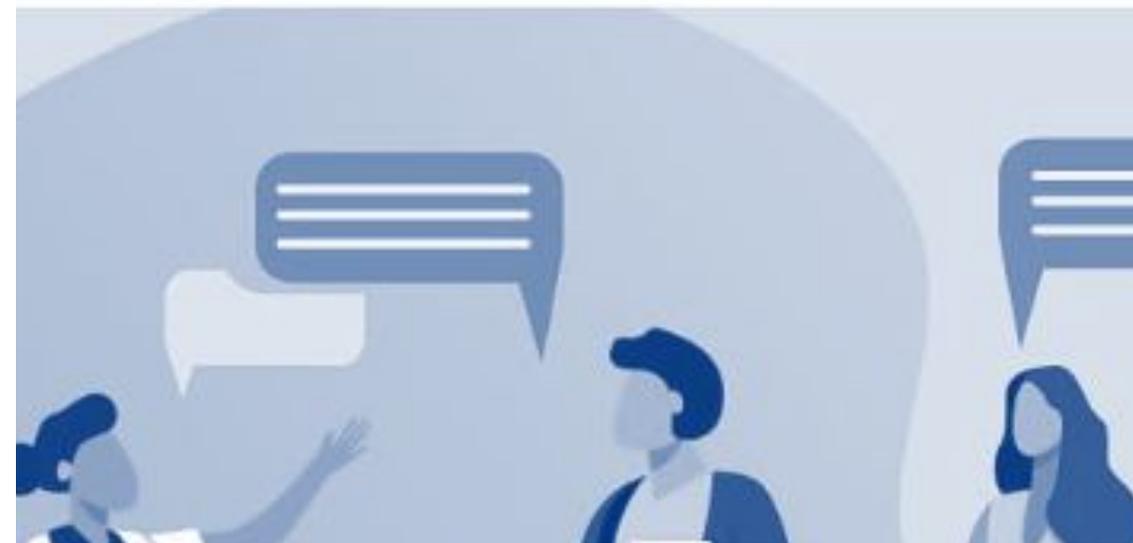
FACT + (6X20) = **180** Прогноз выполнения **97%**  
220+ (22X20) = **792** Прогноз выполнения **116%**  
(352/680X100)

#### 4. Цель 120%

(PLAN-FACT)/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

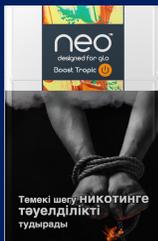
Сервис: создание благоприятного отношения к продукту

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:

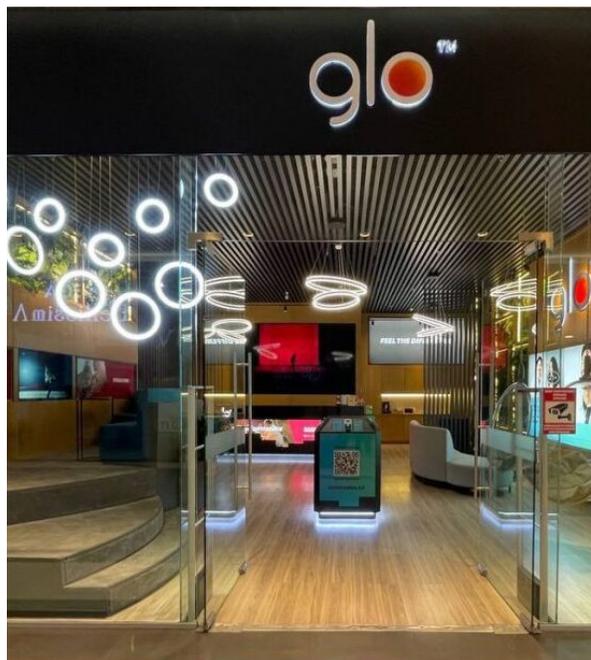
- Корректное и своевременное заполнение Чек-листа
- Достоверность заполненных данных



Чек лист

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

Чек-лист (продавец-консультант, далее - "ПК") <small>Заполняется до открытия ТТ</small>			
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 натянuty)			
5 Орг. техника (ноутбук, планшеты, магнитокар, принтеры, сканер, камера в рабочем состоянии)			
6 Планиграмма (в витрине, дисплей оформлены)			
7 Состояние мебели удовлетворительное (отсутствие пятен, царапин, загрязнения)			
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 бейд-жа (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 возражениями, презентация)			
8 Знание стандартов (планиграммы, правил работы в ТРЦ)			
9 Знание использования доп. оборудования (СО-тестер, камера, системы, аудиаобъект)			
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 плануграмме
- Ротация продукции

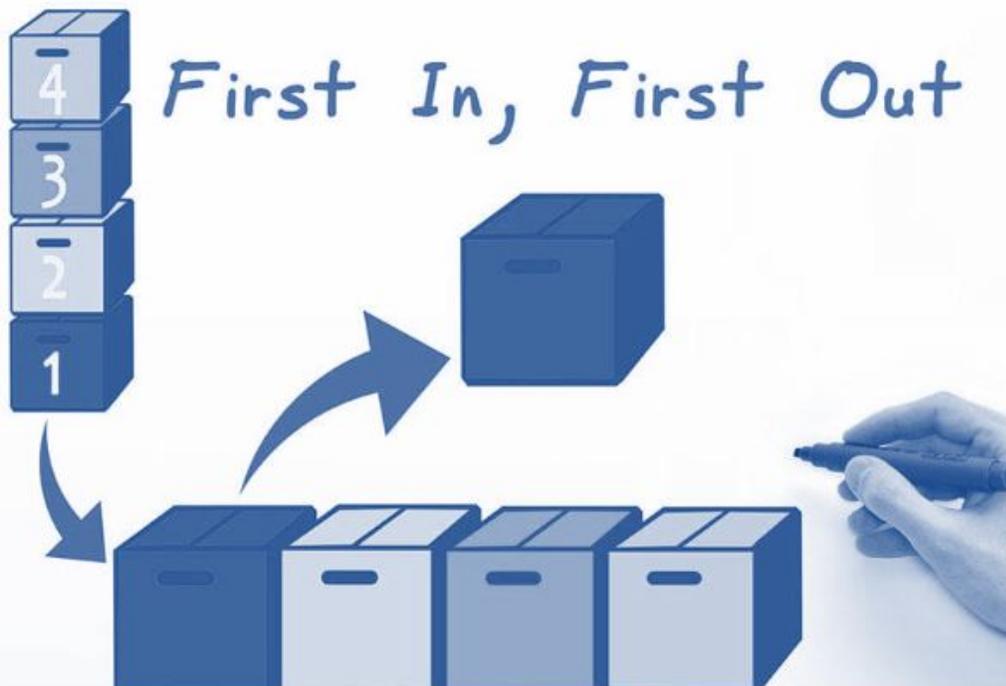
## ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

- 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



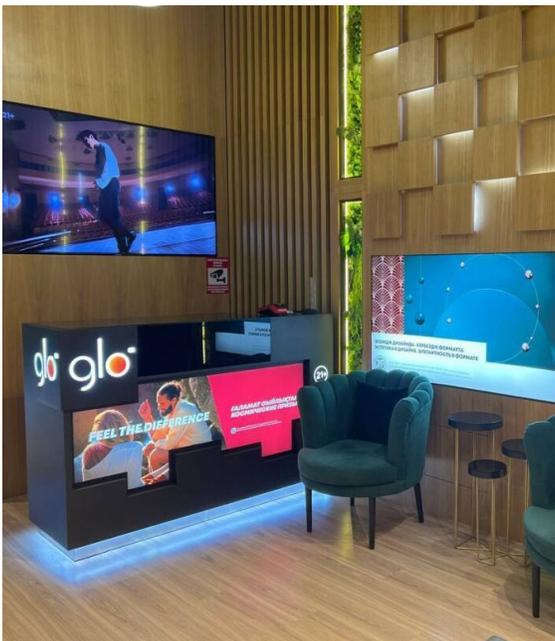
**Потребитель участвует только 1 раз в 9 месяцев!**

**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 складировем**

# 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 докуменс

## 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)».		+
<b>Управление безопасностью на рабочем месте:</b>			
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



**ДЕГУСТАЦИЯ проводится в специально оборудованных для этого местах**

# 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**
- 

