

СОДЕРЖАНИЕ

ОТ АВТОРА	8
ВВЕДЕНИЕ	9
Зачем нужен стандарт работы магазина?	13
Что необходимо стандартизировать в первую очередь?	13
Как прописать стандарт правильно?	15
1. БИЗНЕС-ПРОЦЕСС	
«ОТКРЫТИЕ МАГАЗИНА»	22
1.1. Структура документа, содержащего требования к открытию торговой точки	22
1.2. Структура отчета о посещении помещения под новую торговую точку	26
1.3. Образец плана действий по открытию новой торговой точки	28
2. БИЗНЕС-ПРОЦЕСС	
«УПРАВЛЕНИЕ АССОРТИМЕНТОМ»	34
2.1. Положение об ассортиментной политике компании	34
2.2. Товарный классификатор	37
2.3. Ассортиментная матрица	42
3. БИЗНЕС-ПРОЦЕСС	
«РАБОТА С ПОСТАВЩИКАМИ»	46
3.1. Форма для разработки положения о работе с поставщиками в компании	46
3.2. Образец письма поставщикам при возможности выбора (ритейлер диктует условия)	48
3.3. Образец договора с поставщиком	49

3.4. Образец перечня рекламных предложений для поставщиков	58
3.5. Журнал регистрации поставщиков	61
4. БИЗНЕС-ПРОЦЕСС «ОРГАНИЗАЦИЯ ДВИЖЕНИЯ ТОВАРА»	62
4.1. Заказ, поставка и приемка товара	63
4.2. Работа склада. Перемещение товара со склада в торговый зал	68
4.3. Работа с покупателем в торговом зале	69
4.4. Оформление покупки	74
4.5. Работа на кассе	75
4.6. Постпродажное обслуживание	78
4.7. Проведение инвентаризации	79
4.8. Стандарты мерчандайзинга	82
5. БИЗНЕС-ПРОЦЕСС «РАБОТА ПЕРСОНАЛА»	87
5.1. Стандарты работы и методические пособия	88
5.2. Правила трудовой дисциплины	92
6. БИЗНЕС-ПРОЦЕСС «ВНЕДРЕНИЕ СТАНДАРТОВ И КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ»	98
6.1. Методы оценки: оценочные листы	103
7. ТРЕНИНГ ПРОДАЖИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ В РОЗНИЧНОМ МАГАЗИНЕ	113
7.1. Мы все бываем покупателями	115
7.2. Определение активной продажи	116
7.3. Этапы активной продажи	120
7.4. Фундамент активной продажи. Необходимые знания	121
7.5. Навыки активной продажи и обслуживания покупателей	151

СЕМЬ ШАГОВ УСПЕШНОЙ АКТИВНОЙ ПРОДАЖИ.....	152
Шаг 1. Приветствие	153
Шаг 2. Начало беседы	160
Шаг 3. Развитие беседы, выяснение запросов и потребностей	165
Шаг 4. Рассказ о товаре на основании потребностей	175
Шаг 5. Работа с вопросами, сомнениями и возражениями покупателя. Помощь в принятии решения о покупке	183
Шаг 6. Завершение продажи на кассе, предложение сопутствующих товаров	195
Шаг 7. Прощание с покупателем	202
ПОСЛЕСЛОВИЕ. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ	209
Письменное тестирование	209
Устное тестирование	214
Наблюдение на рабочем месте или во время проведения ролевых игр	215
ПРИЛОЖЕНИЕ	217
О примерных правилах работы предприятия розничной торговли и основных требованиях к работе мелкорозничной торговой сети	217
Примерные правила работы предприятия розничной торговли	218
Основные требования к работе мелкорозничной сети	228
Четыре типа продавцов-консультантов	232
Образец профиля должности	237
Примеры оценочных листов	238
Обучать или отбирать?	243
Чему обучать?	245
Кто будет обучать?	267
ТЕСТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ.....	272