

# ПАМЯТКА

## ВЫПОЛНЕНИЯ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ ПРОДАВЦОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ ТОРГОВОЙ СЕТИ «\*\*\*\*»

- Вы приветствуете **каждого** покупателя: «Доброе утро!», «Добрый день!», «Здравствуйте», кивок, **улыбаетесь**, глядя ему в глаза
- Даёте покупателю осмотреться в торговом зале
- **Предлагаете** помощь, используя фразы: «Разрешите Вам помочь?», «Вас интересует...?», «Буду рад вам помочь»
- Выявляете потребность покупателя, показываете ассортимент, рассказывая о нем, сопровождая покупателя по торговому залу
- Отбираете для покупателя понравившийся ему товар
- Предлагаете пройти в примерочную примерить отобранный товар
- Выясняете, что из примеренного покупатель склонен приобрести, помогаете ему принять решение о покупке
- Предлагаете покупателю сопутствующий товар
- Выясняете, что из предложенного сопутствующего товара покупатель готов приобрести, помогаете ему принять решение о покупке
- **Благодарите** покупателя за сделанный выбор и предлагаете покупателю пройти на кассу, указав направление, где располагается касса

# ПАМЯТКА

## ВЫПОЛНЕНИЯ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ ПРОДАВЦОВ-КАССИРОВ ТОРГОВОЙ СЕТИ ОДЕЖДЫ «\*\*\*\*\*»

### В случае если покупатель хочет расплатиться за покупку.

- Вы приветствуете покупателя: «Доброе утро!», «Добрый день!», «Здравствуйте», кивок, **улыбаетесь**, глядя ему в глаза
- Спрашиваете, есть ли у покупателя дисконтная карта
- Спрашиваете покупателя, как он будет расплачиваться (наличные, кредитная карта)
- Называете сумму покупки «Ваша покупка на сумму...»
- Принимаете наличные деньги и проверяете их на подлинность или кредитную карту (и, если есть, дисконтную карту)
- Называете принятую сумму денег в случае, если покупатель расплачивается наличными деньгами, кладете принятые деньги перед собой, чтобы их было видно как продавцу-кассиру, так и покупателю
- **Сверяете** артикул на ярлыке с ценником, **пробиваете** на кассовом аппарате и **выдаете** на руки покупателю кассовый чек. Глядя на покупателя с улыбкой говорите: «Ваш чек. Ваша сдача (сумма)»

- Если покупатель сделал покупку на определенную сумму, **выдаете** ему дисконтную карту.
- **Снимаете** с товара защитные магниты
- Упаковываете покупку в пакет
- **Прощаетесь с покупателем и благодарите его за покупку.** «Спасибо за покупку. До свидания!», «Будем рады увидеть Вас еще раз!».

### **В случае если покупатель желает приобрести сопутствующий товар на кассе.**

- Вы приветствуете покупателя: «Доброе утро!», «Добрый день!», «Здравствуйте», кивок, **улыбаетесь**, глядя ему в глаза
- **Предлагаете** помощь, используя фразы: «Разрешите Вам помочь?», «Вас интересует...?», «Буду рад вам помочь»
- Выявляете потребность покупателя, показываете ассортимент
- Выясняете, что из предложенного товара покупатель готов приобрести, помогаете ему принять решение о покупке
- Спрашиваете, есть ли у покупателя дисконтная карта
- Спрашиваете покупателя, как он будет расплачиваться (наличные, кредитная карта)
- Называете сумму покупки «Ваша покупка на сумму ...»
- Принимаете наличные деньги и проверяете их на подлинность, или кредитную карту (и, если есть, дисконтную карту)
- Называете принятую сумму денег в случае, если покупатель расплачивается наличными деньгами, кладете принятые деньги перед собой, чтобы их было видно как продавцу-кассиру, так и покупателю
- **Сверяете** артикул на ярлыке с ценником, **пробиваете** на кассовом аппарате и **выдаете** на руки покупателю кассовый чек. Глядя на покупателя с улыбкой говорите: «Ваш чек. Ваша сдача (сумма)»
- Если покупатель сделал покупку на определенную сумму, **выдаете** ему дисконтную карту.
- **Снимаете** с товара защитные магниты
- Упаковываете покупку в пакет
- **Прощаетесь с покупателем и благодарите его за покупку.** «Спасибо за покупку. До свидания!», «Будем рады увидеть Вас еще раз!».

### **ВАМ НЕЛЬЗЯ:**

- Обслуживать покупателя, принимая пищу, в т.ч. жуя жевательную резинку.
- Обслуживать покупателя, ведя частные разговоры.
- Покидать рабочее место, не закончив обслуживания покупателя.