



**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ВАЖНЫЕ  
КАЧЕСТВА СОТРУДНИКА ОПТИЧЕСКОГО  
САЛОНА**

**Студент 491МО: Сергеев Л.Р  
Преподаватель: Юркова О.А.**

# ВАЖНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

- ▣ **Коммуникабельность и ориентированность на клиента**
- ▣ **Гибкость**
- ▣ **Саморазвитие и желание обучаться**
- ▣ **Мотивация**
- ▣ **Знание продукта**
- ▣ **Умение работать в команде**
- ▣ **Стрессоустойчивость**
- ▣ **Ответственность**



# КОММУНИКАбельНОСТЬ И ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ НА КЛИЕНТА

- Хороший продавец-консультант быстро налаживает контакт с людьми, доброжелателен и легок в общении. Знает вкусы и предпочтения клиента. Помнит, как зовут его детей, какое у него хобби и как он обычно проводит отпуск. Именно такие отношения между консультантом и покупателем обеспечивают многократные покупки и формируют лояльное отношение к салону оптики. Такие клиенты приводят в салон своих друзей и знакомых. Идеальный продавец чувствует собеседника, умеет вовремя сказать нужную фразу или промолчать, дав клиенту высказаться.

Как определить, есть ли вышеназванные качества у вашего потенциального сотрудника на этапе собеседования? Попросите его рассказать о себе.

Обратите внимание, насколько интересно он это делает, на грамотность его речи, на отношение к людям, продажам, работе в коллективе, на отношение к жизни.



# ГИБКОСТЬ

- Хороший продавец-консультант салона оптики подстраивается под настроение покупателя, говорит нешаблонные фразы, действует по ситуации.



## САМОРАЗВИТИЕ И ЖЕЛАНИЕ ОБУЧАТЬСЯ

- Хороший продавец-консультант должен быть в курсе не только того, какие изменения происходят с товаром в салоне, но и относительно общих тенденций рынка, изменений у конкурентов и многого другого. Если человек не готов взять на себя ответственность за свое развитие и обучение, то успешным в продажах ему не быть.



# МОТИВАЦИЯ

- Мотивация бывает двух видов: мотивация достижения (желание зарабатывать, развиваться, общаться) и избегания (усталость от безделья, не найти работу, нет денег). Консультант салона оптики не должен ориентироваться только на заработок — слепая жажда денег может навредить здоровью клиента. Консультант должен гореть работой, он должен получать положительные эмоции от завершенной сделки, от того, что еще одному клиенту была оказана качественная помощь, благодаря чему он решил свою проблему и ушел из салона довольным и счастливым.



# ЗНАНИЕ ПРОДУКТА

- Продавец-консультант салона оптики должен знать о своем продукте всё: торговые марки, формы линз и аксессуары, правила ухода, эксплуатации, процесс изготовления и его технические нюансы. Благодаря этим знаниям он сможет не только решить проблему клиента, подобрав ему очки или контактные линзы, но и быть экспертом, к которому клиенту захочется прийти снова или которого он порекомендует другим. Хорошо, если кандидат уже что-то знает про ваш бизнес. Но если он не знает ничего, именно вы должны обеспечить его обучение и развитие.



## УМЕНИЕ РАБОТАТЬ В КОМАНДЕ

- Данное качество помогает в сфере продаж, поскольку очень часто возникают ситуации наплыва покупателей. Именно от умения работать в команде зависит эффективность работы магазина в целом. Новый сотрудник должен быть готов прислушиваться к чужому мнению и работать над собой. Каким бы талантливым ни был продавец, если он не сумеет выстроить успешные отношения со своими коллегами, от этого пострадает и он, и весь бизнес.





# СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ

- Все люди разные. Мы по-разному реагируем на определенные ситуации, по-разному ведем себя при конфликтах. Консультант салона оптики должен уметь управлять своими эмоциями и рационально подходить к решению спорных вопросов. Нужно понимать, что один недовольный клиент может сильно навредить репутации всей компании, которая выстраивала ее на протяжении долгих лет.



# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- Продавец-консультант первым получает информацию от клиента. Именно он может доносить до руководства идеи, которые помогают улучшить работу компании. Когда общение между продавцом и руководством хорошо налажено, выигрывают обе стороны. Мнение хорошего консультанта всегда учитывается. Уровень ответственности человека можно определить через наблюдаемое поведение в течение всего собеседования.



# КРИТЕРИИ ПОДБОРА ПРОДАВЦА-КОНСУЛЬТАНТА ОПТИЧЕСКОГО САЛОНА И ИХ ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ

Критерий	Обязательно	Желательно	Допустимо	Неприемлемо
Компетенции		Знание продукта, технологий производства товара		
Личностные характеристики	Ответственность	Эмпатия	Внимательность	
Опыт	От 1 года	От 2 лет	Без опыта	
Знание компьютерных программ	MS Office	1С; Google Docs		
Образование	Среднее специальное	Высшее		Среднее
Психологические качества	Стрессоустойчивость	Умение работать в режиме многозадачности		
Ранее занимаемые должности	Продавец-консультант		Менеджер по продажам	
Условия работы	В салоне			Удаленная работа
Вредные привычки				Курение



# ГДЕ ИСКАТЬ СОТРУДНИКОВ

Сегодня для этого предоставляется немало возможностей.

Например, можно рассмотреть варианты:

- Сервисы для поиска работы HeadHunter (hh.ru), «Зарплата.ру» (zarplata.ru), SuperJob (superjob.ru): размещение вакансий; просмотр резюме; запрос рекомендаций у отказавшегося кандидата.
- Сотрудники компании: акция «Приведи друга».
- Сайт компании: раздел «Вакансии».
- Социальные сети «Одноклассники», «ВКонтакте», «Инстаграм»: объявление в ленте официальной группы компании; перепост на своей страничке; размещение вакансий в профильных сообществах, в группах по размещению вакансий.
- Личные сообщения напрямую потенциальным кандидатам.
- Таргетированная реклама.



# СРАВНЕНИЕ КАНДИДАТОВ

- Иногда бывает необходимо выбрать одного человека из нескольких кандидатов. Мы предлагаем использовать специальный чек-лист (табл. 2). Каждый критерий здесь оценивается баллами: 0 (нет) и 1 (да). Кандидат, набравший наибольшее количество баллов, рекомендуется к приему на работу.

Продавец-консультант		
ФИО		
Дата и время собеседования		
Критерий	Балл	Комментарий
Внешний вид		
Соответствие внешнего вида ситуации		
Аккуратность		
Коммуникативные навыки		
Стрессоустойчивость		
Навыки командного игрока		
Мотивация на результат		
Целеустремленность		
Управляемость и совместимость		
Безопасность для компании		
Лояльность к компании		
Нацеленность на долгую работу в компании		
<i>Итого:</i>		



ПРИВЕДЕННЫЕ В ПРЕЗЕНТАЦИИ СОВЕТЫ ПОМОГУТ  
ВАМ В ПОИСКАХ УСПЕШНЫХ ПРОДАВЦОВ-  
КОНСУЛЬТАНТОВ, ЧЬЯ РОЛЬ В САЛОНЕ ОПТИКИ  
ОЧЕНЬ ВАЖНА, ВЕДЬ ИМЕННО ОНИ ВО МНОГОМ  
ОБЕСПЕЧИВАЮТ УСПЕХ ВСЕГО БИЗНЕСА.

