



**Справочник.
Сеть магазинів напоїв
“Біле Сухе”**

ТОВ “МАССМАРТ”
Сеть магазинів напоїв
“Біле Сухе”

2020



Добро пожаловать

Содержание

Добро пожаловать.....	3
Наша История.....	4
Наша Цель.....	5
Программа лояльности.....	6
Корпоративная культура.....	8
Твои возможности.....	9
Структура компании.....	10
Стандарты внешнего вида.....	11
Стандарты работы на кассе.....	12
Стандарты работы в торговом зале.....	13
Взаимодействие клиентом.....	14
Ассортимент.....	17
Post scriptum.....	22

Добро пожаловать в команду Белое Сухое

Привет!

Если Ты это читаешь, значит можно Тебя поздравить с тем, что Ты теперь часть нашей дружной команды!

Мы рады, что Ты принял решение присоединиться к команде «Белое Сухое» и готовы сделать все возможное, чтобы время, проведенное в работе с нами, было Тебе в радость и приносило одно удовольствие.

Все знания и навыки, приобретенные в нашей Компании, могут быть полезны Тебе не только в профессиональном развитии, но и в личной жизни.

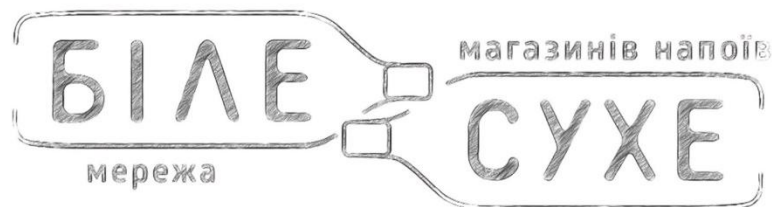
Справочник, который Ты держишь в своих руках, содержит множество полезной и интересной информации. Здесь Ты также найдешь ответы на самые важные вопросы, которые касаются Твоей будущей работы, а также подсказки и важные советы, которые в значительной мере, облегчат Твое становление полноценным участником нашей команды.

Давай вместе сделаем все возможное что бы, гордиться работой в Белое Сухое, ведь все мы вместе и есть Компания!

Мы рады, что теперь Ты с нами!

Команда «Белое Сухое».

Наша история



Идея создания бренда «Белое Сухое» появилась в конце 2017 года. И уже 1го марта 2018 года был открыт первый магазин «Белое Сухое» в г. Киеве, по улице Преображенская 15.

На сегодняшний день сеть «Белое Сухое» насчитывает уже более чем 70 магазинов и продолжает свое стремительное развитие.

Широкая номенклатура товаров, универсальный характер ассортимента, необходимость поддержания стабильного ассортимента в течение всего рабочего дня в условиях динамичного развития Компании способствовали тому, что в июне 2019 года был открыт собственный Распределительный центр.

Новый этап в развитии компании начинается в феврале 2020 года с открытия регионов (Чернигов и Одесса).



А ВПЕРЕДИ НАС ЖДУТ НОВЫЕ ЦЕЛИ НОВЫЕ ВЫЗОВЫ И НОВЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ!

СТАНЬ ЧАСТЬЮ ИСТОРИИ!

Наша цель

Наш клиент – самый важный человек в нашем бизнесе

Целью нашей работы является довольные клиенты, достижения высоких стандартов обслуживания а также развитие культуры потребления алкогольных напитков.

Мы предлагаем нашим клиентам широкий ассортимент алкогольной продукции отечественного и импортного производства, только качественную продукцию по доступной цене, постоянные акции и скидки.



Клиент не зависит от нас – Мы зависим от клиента
Клиенты не мешают нашей работе – Они цель нашей работы
Клиенты – часть нашего бизнеса, а не посторонние люди
Клиент всегда прав, даже если он ошибается.

Программа лояльности



Участники клуба лояльности имеют возможность покупать за бонусы, как специальные предложения за полцены так и весь другой ассортимент магазина (кроме табачных изделий)

А так же возможность экономить с функцией «Копилка»



1% с каждой покупки, перечисляется на бонусный счет владельца карты лояльности;



10% с каждой покупки перечисляется на бонусный счет владельца карты лояльности за 7 дней до Дня рождения и 7 дней после него;



Курс бонусов к гривне
1 бонус = 1 гривна.

Товары обозначены специальными накладками

+100
бонусів

Возможность дополнительно накапливать от 2 до 100 бонусов при покупке специальных товаров

Программа лояльности



Корпоративная культура

На протяжении всего нашего сотрудничества, Ты сможешь принимать участие в различных мероприятиях, как мотивационных, так и развлекательных.

Ты сможешь достигать высоких результатов в работе, которые будут отмечены почетными званиями, ценными подарками и денежными премиями.

Ты сможешь стать экспертом, кто знает все о вине и других алкогольных напитках, ведь для Тебя будут организованы специальные обучения.

Все это и многое другое ждет тебя начиная с первого дня как Ты вольешься в ряды нашей Компании

Все это и многое другое ждет тебя начиная с первого дня как Ты вольешься в ряды нашей Компании



Твои возможности



«Белое Сухое» предоставляет возможности для раскрытия собственного потенциала и карьерного роста своих сотрудников.

Готовность и способность персонала плодотворно работать, развиваться, учиться новому — залог долгосрочного успеха как самой Компании, так и каждого отдельно взятого сотрудника.

Компания создает все условия для продвижения и роста своих сотрудников, начиная от программы наставничества для стажеров до системы кадрового резерва, участникам которой предоставляется преимущество при назначении на вакантные должности и участие в наиболее важных проектах.

Для того чтобы сотрудники Компании смогли ориентироваться в карьерных возможностях, созданы понятные и прозрачные правила карьерного роста.

Обо всем этом и о многом другом Ты узнаешь в самый первый день твоей стажировки на базовом адаптационном тренинге.

**Мы ценим наших сотрудников
и готовы в них инвестировать!**

Наша структура

Структура Компании



Структура торгового отдела



Наши ожидания

СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ВИДА ПЕРСОНАЛА МАГАЗИНОВ «БІЛЕ СУХЕ»

Персонал магазина перед началом рабочего дня должен переодеться в фирменную одежду и привести себя в полный порядок до начала рабочей смены.

Одежда

Фирменная, в соответствии с выдаваемым комплектом.

Всегда свежая и выглажена, брюки/юбки отутюжены.

Обувь

Должна выглядеть аккуратно и быть чистой, не иметь ярко выраженных логотипов торговых марок.

Каблук средний или низкий, удобный для долгой работы на ногах. Желательно классического силуэта с закрытым носком.

Желательно использовать обувь черного, коричневого, бежевого цвета.

Лицо

Макияж для девушек дневной.

Допустима тушь для ресниц черного, серого, коричневого цвета. Тени, губная помада, блеск для губ – пастельных, нейтральных тонов.

Допускается использование румян неброских оттенков.

Ухоженная кожа, замаскированы все неровности.

Руки

Ухоженные, с гладкой ровной кожей. При необходимости в течение рабочего дня следует пользоваться кремом для рук.

Подстрижены ногти. Длина ногтей не более 5 мм, форма – округлая или неярко выраженный прямоугольник.

Сдержанный маникюр.

Предпочтительно лак пастельных тонов: бежевый, розовых оттенков.

Прическа

Чистые, свежeweымытые волосы, аккуратная укладка, длинные волосы собраны в прическу при помощи шпилек, зажимов, заколок, резинок.

Аксессуары должны быть едва заметными, нейтральных тонов, не объемными.

Гигиена и парфюм

Применение дезодоранта для тела желательно.

Аромат парфюма должен быть ненавязчивым и едва уловимым. Необходимо следить за свежестью дыхания.

Украшения

Максимум 1 кольцо, 1 цепочка, не крупные серьги.

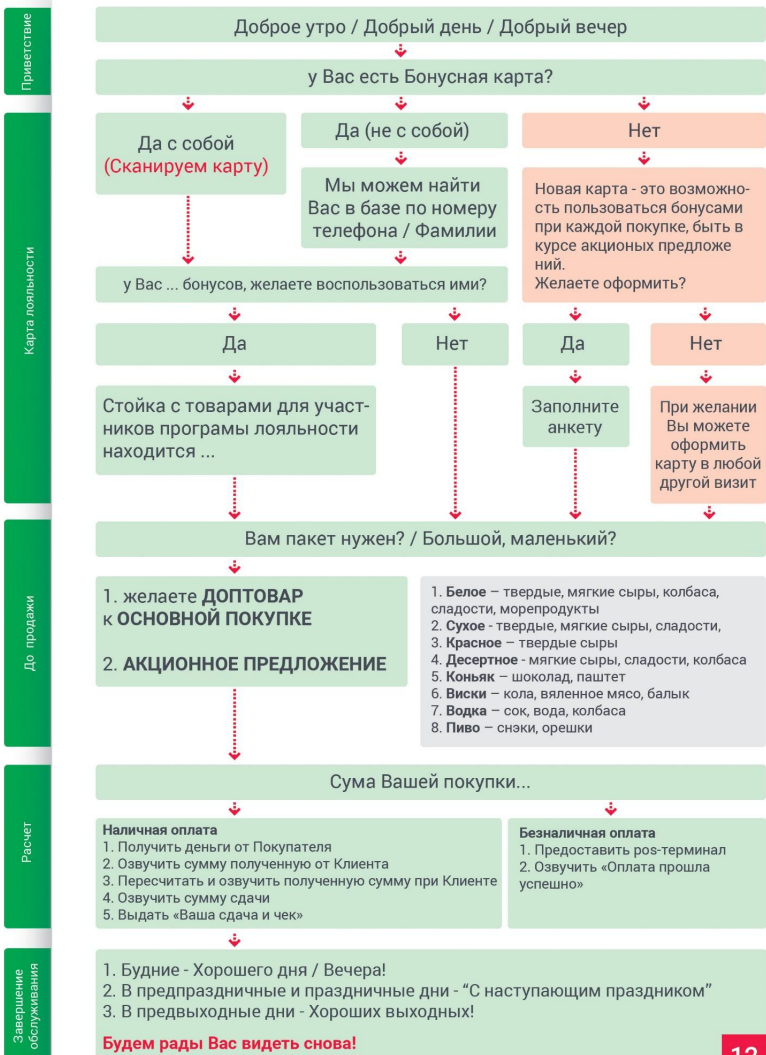
Все сотрудники торгового зала

должны носить бейдж все время, пока находятся на рабочем месте.

Если вы потеряли свой бейдж, немедленно сообщите об этом администратору магазина или территориальному менеджеру, что бы Вам выдали новый.

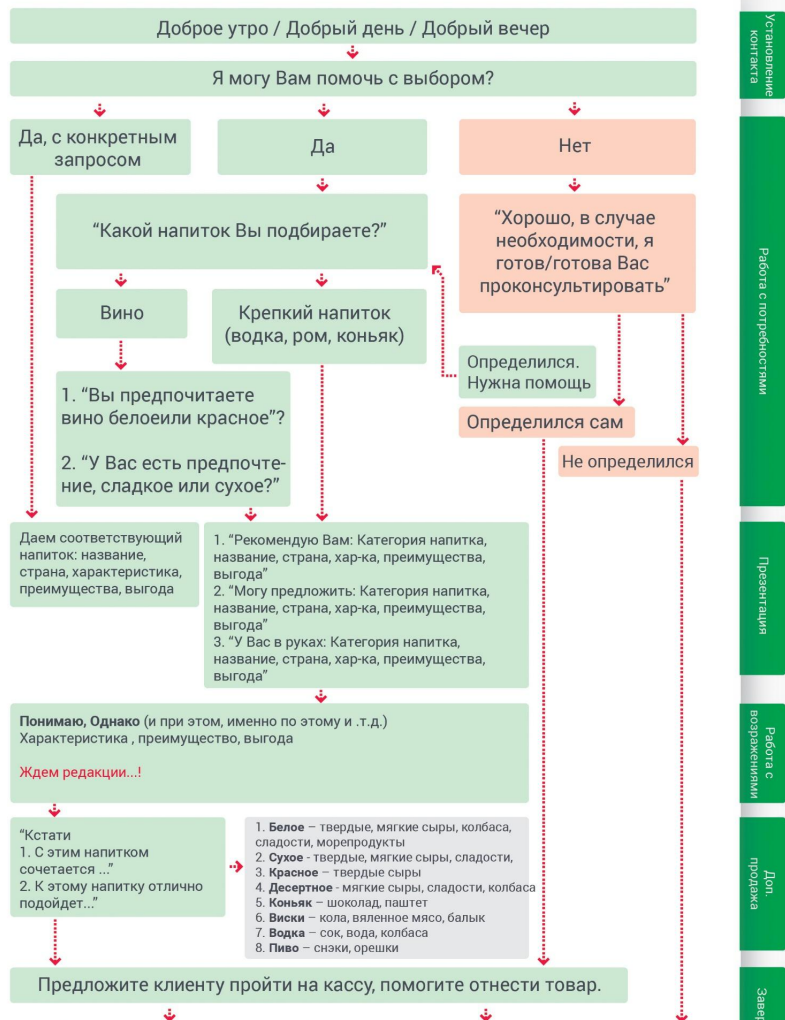
Наши ожидания

Стандарты работы на кассе



Наши ожидания

Стандарты работы в торговом зале



Установление контакта

Работа с потребностями

Презентация

Работа с возражениями

Доп. продвиж

Завершение

Наши ожидания

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТОМ

ПОЗА И ЖЕСТЫ

ПРАВИЛЬНО	ОШИБКИ
<ul style="list-style-type: none"> Прямая спина, корпус — чуть вперед, носки ступней повернуты прямо. Руки свободно опущены, ладони расслаблены, жесты — открыты. Жестикуляция спокойная, помогает подчеркнуть важные моменты в речи. Расстояние до клиента — 70-100 см (то есть на расстоянии вытянутой руки или чуть дальше). 	<ul style="list-style-type: none"> Руки, скрещенные на груди, руки в карманах или сцепленные за спиной. Руки на бедрах. Сгорбленная спина, взгляд в пол. Слишком активная жестикуляция. Мелкие суетливые движения. Жесты указательным пальцем. Касания рта или других частей лица во время разговора. Прикосновения к уху, рту или шее, когда вы слушаете.

ВЫРАЖЕНИЕ ЛИЦА

ПРАВИЛЬНО	ОШИБКИ
<ul style="list-style-type: none"> Старайтесь чаще улыбаться. «Улыбка глазами». Спокойный внимательный взгляд на воображаемый треугольник, расположенный на лбу, чуть выше глаз собеседника. Визуальный контакт должен составлять 60% времени беседы. 	<ul style="list-style-type: none"> Зайскивающая, льстивая или неестественная улыбка. Улыбка, за которой скрывается оценка или насмешка. Излишнее гримасничание или, наоборот, скованное выражение лица. Долгий пристальный взгляд в глаза клиента. При разговоре взгляд в пол или в сторону. Рассматривание одежды гостя или какой-то части его тела.

Наши ожидания

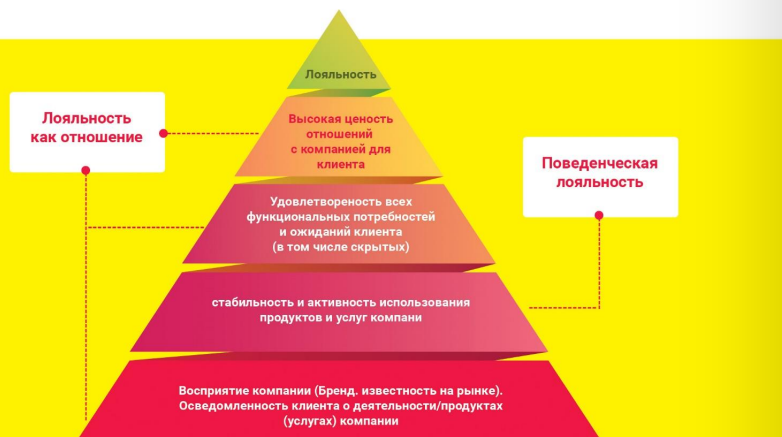
РЕЧЬ И ГОЛОС

ПРАВИЛЬНО

- Приветствовать клиента первым.
- Спокойный, приветливый, уверенный голос.
- Неторопливое, четкое приветствие.
- Голос подчеркивает уважительное отношение к клиенту.
В голосе звучит готовность продолжить общение с клиентом.

ОШИБКИ

- Безразличие или «усталость» в голосе.
- Речь скороговоркой, «проглатывание» частей слова.
- Использование слов-паразитов.
- Неестественно бодрая речь.
- Агрессия или раздражение в голосе.



СОЗДАЕМ АТМОСФЕРУ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ НАШИХ МАГАЗИНОВ

- В присутствии клиента в торговом зале недопустимо: говорить с другим персоналом на темы, не касающиеся проблем данного клиента.
- Относитесь друг к другу так же вежливо, как и к гостям.
- Всегда поздравляйте клиентов накануне таких праздников, как Новый год, Рождество, Международный женский день.
- Проверяйте наличие ценников и рекламной информации об акциях.
- Направьте все ваше внимание на клиента.
- Содержите в чистоте и порядке рабочее место.
- Не теряйте интереса к клиенту после совершения им покупки.
Услужливость по отношению к клиенту — залог профессионализма продавца.

Наши ожидания

ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Приводить себя в порядок. **НАХОДИТЬСЯ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ БЕЗ БЕЙДЖА!**
- Тереть одежду, поправлять волосы, рассматривать ногти.
- Облокачиваться на соседа, на кассу или другие предметы.
- Слишком активная жестикуляция. Мелкие суетливые движения.
- Жевать жевательную резинку или употреблять любую пищу или напитки. Комментировать любые вопросы, касающиеся работы, в присутствии клиентов. разговаривать с коллегами на темы, не касающиеся работы, в присутствии клиентов.
- Пользоваться мобильным телефоном.
- Читать на рабочем месте литературу, не относящуюся к рабочей деятельности (книги, газеты, журналы).
- Курить рядом с магазином и тем более у его входа.
Покидать рабочее место, если кто-то из сотрудников торгового зала уже отлучился или все продавцы заняты работой.

ВО ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Затрагивать темы расовой принадлежности, национальности, религиозных убеждений и всего того, что связано с деньгами третьих лиц.
- Переносить на окружающих ваши личные проблемы и настроение.
- Обращаться к клиентам словами «мужчина», «женщина» и т.п.
- Провоцировать конфликтные ситуации, отвечать клиенту в его же манере.
- Делиться с клиентами своими личными проблемами.
- Спорить с покупателем. В споре невозможно прийти к обоюдному согласию. Разговаривать с покупателем свысока. Покупатели должны быть обслужены с уважением.
- Проявлять нетерпение, прерывать клиента на полуслове, заканчивать за него фразу.
- Показывать свое личное отношение к покупателю. Каждый покупатель должен обслуживаться вежливо, независимо от его национальности и социального статуса. Оставлять вопрос покупателя без внимания. Ваша занятость не может быть оправданием вашего грубого и невнимательного отношения к клиенту.

ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

- Если покупатель выражает недовольство вашей работой, сохраняйте спокойствие и скажите: «Извините, мы обязательно учтем ваши пожелания».
- В случае возникновения конкретных жалоб со стороны покупателя:
 - Сохраняйте спокойствие. Говорите уверенно, но не повышайте голос.
 - Внимательно выслушайте покупателя, не перебивайте его. Четко выясните, что, где и когда случилось.
 - Извинитесь, иногда этого бывает достаточно, чтобы рассерженный человек успокоился.
 - Если в ваши полномочия входит решение жалобы покупателя (обмен или возврат товара), четко выполните свои обязанности.
 - Расскажите покупателю, что ему нужно сделать или что сделаете вы, чтобы решить его проблему.
 - Если покупатель предложил что-то улучшить в работе магазина, обязательно поблагодарите его за это.

Ассортимент



Ликёр - ароматный, обычно сладкий алкогольный напиток из фруктовых и ягодных соков, настоев душистых трав с добавлением корней, пряностей и тому подобного.

Содержание алкоголя: 15-75%

Содержание сахара: 25-60%



Водка - крепкий алкогольный напиток, бесцветный водно-спиртовой раствор.

Содержание алкоголя: Евросоюз - не менее 37,5%, У нас - 40-45%



Виски - крепкий ароматный алкогольный напиток, изготавливаемый из различных видов зерна (ячмень, рожь, пшеница, кукуруза).

Содержание алкоголя: 32-50%



Ром - крепкий алкогольный напиток, изготавливаемый из побочных продуктов сахарно-тростникового производства (патока, тростниковый сироп)

Содержание алкоголя: 40-70%



Джин - крепкий алкогольный напиток, изготавливаемый из настойки можжевельника.

Содержание алкоголя: >37,5%



Текила - крепкий алкогольный напиток, полученный путём дистилляции ферментированного сока голубой агавы строго на территории 5 штатов Мексики.

Содержание алкоголя: от 40%



Бренди - крепкий алкогольный напиток, общий термин для обозначения продуктов дистилляции виноградного вина, фруктовой или ягодной браги. Самые известные виды бренди: коньяк, херес-бренди, арманьяк, кальвадос.

Содержание алкоголя: 40-70%

Ассортимент



Ассортимент

КРАСНЫЕ ВИНА НАСЫЩЕННЫЕ



КРАСНЫЕ ВИНА СРЕДНЕЙ ПЛОТНОСТИ



КРАСНЫЕ ВИНА ЛЕГКИЕ



ВИНА РОЗОВЫЕ



Ассортимент

БЕЛЫЕ ВИНА ПОЛНОТЕЛЫЕ



БЕЛЫЕ ВИНА СУХИЕ



БЕЛЫЕ ВИНА АРОМАТНЫЕ



ВИНА ИГРИСТЫЕ



Ассортимент



ВИНА ДЕСЕРТНЫЕ

-  Сладкий, густой, насыщенный
-  Фруктовый, ягодный, медовый, пряный
-  17–20 %
-  Коньячный
-  Мадера, марсала, портвейн, черри
-  Комнатная температура или охладить в холодильнике до 20 °С
-  Идеально сочетаются со сладостями, мягким сыром, фруктами

Ассортимент собственного импорта:

 Вино белое сухое Sementina Prosecco Spumante Extra Dry	 Вино белое сухое Frazzetta CA MARCELLA	 Вино розовое полусладкое Rosaforte Lambusco Rosso Amabile	 Вино белое сухое полусладкое Rosaforte Lambusco Bianco Secco	 Вино белое полусладкое Rosaforte Lambusco Bianco Amabile	 Вино белое полусладкое Miraflores Cava Bianco	 Вино белое полусладкое Miraflores Cava Rosso	 Ароматный напиток на основе белого вина Miraflores Cava Bianco	 Ароматный напиток на основе красного вина Miraflores Cava Rosso
 Вино белое полусладкое Ca del Doge Cava Bianco	 Вино белое сухое Ca del Doge Pinot Grigio delle Venete	 Вино белое сухое Ca del Doge Chardonnay Treveneto	 Вино белое сухое Ca del Doge Pinot Bianco Treveneto	 Вино белое сухое Verduzo Veneto	 Вино красное полусухое Tomasso Cava Rosso	 Вино красное сухое Cabernet Veneto	 Вино красное сухое Merlot Veneto	 Вино красное сухое Merlot Veneto
 Вино красное сухое Villa Romanti Bardolino	 Вино белое сухое Villa Romanti Soave	 Вино белое сухое Le Comte De Mery Chardonnay	 Вино красное сухое Le Comte De Mery Pinot Noir	 Вино красное сухое Petite Folle	 Вино красное сухое Chateau De Cathaline Bordeaux	 Вино красное сухое Chateau De Cathaline Bordeaux	 Вино красное сухое Chateau Du Pavillon 2017 Bordeaux	 Вино красное сухое Chateau Du Pavillon 2017 Bordeaux
 Вино красное сухое Paris Seduction	 Вино красное сухое Paris Seduction	 Вино красное сухое Petite Folle	 Вино красное полусладкое Almazas дольна	 Вино красное полусухое Ribault Сатурна	 Вино красное полусухое Persimani	 Вино красное полусладкое Kendevarudi	 Вино красное полусладкое Muzani	
 Вино красное полусладкое Telavi Алмазская дольна	 Вино красное сухое Telavi Саврапи	 Вино красное полусухое Telavi Цинцанди	 Вино белое сухое Cuatro Gatos Blanco Masabao Verdejo	 Вино белое полусладкое Cuatro Gatos Blanco Semidulce	 Вино красное сухое Cuatro Gatos Tinto Cabernet Sauvignon Seco	 Вино красное полусладкое Cuatro Gatos Gamacha Tinto Semidulce	 Вино белое сухое Live Real Viura	
 Вино красное сухое Live Real Tempranillo	 Вино красное сухое Reserva	 Вино красное сухое Crianza	 Вино белое игристое Luna Negra Brut	 Вино белое игристое Semi-secco	 Вино белое игристое Semi-secco	 Вино культурный Highland Cup	 Вино культурный Highland Cup	

POST SCRIPTUM

Итак, с теорией ты разобрался теперь самое время переходить к практике!

Если у Тебя остались какие-либо вопросы, знай, что тебе, с удовольствием, на них ответит целая команда наставников, руководителей и просто небезразличных коллег. Ведь с этого самого момента Твой личный успех – это наш общий успех!

Мы рады тому что Ты теперь очень важная часть команды «Белое Сухое», и надеемся, что твой опыт работы с нами будет приятным и успешным!

Да придёт с Нами сила!

БІЛЕ СУХЕ магазинів напоїв мережа

ПРИСОЕДИНЯЙСЯ К ТЕМ, КТО ЛЮБИТ СВОЮ РАБОТУ



beloesuhoe.com.ua



[beloesuhoe.ua](https://www.facebook.com/beloesuhoe.ua)



[beloesuhoe.ua](https://www.instagram.com/beloesuhoe.ua)



[beloesuhoeUA](https://www.telegram.com/beloesuhoeUA)