

# Эффективный сервисный декабрь

Собрание товароведов и кассиров филиал ДФ  
Еременко Инны

# Основные обязанности

- кассир
  - Проведение продажи
  - Четкость работы с денежными средствами
  - Проверка купюр при расчете
  - Инкассации
  - Возвраты/обмены, документация
  - Порядок в кассовой зоне
  - **Взаимодействие с клиентом (коммуникация, регистрация, продажи личные)**
  - Оформление кредитов
- товаровед
  - Движение товара (прием- перемещение) на тт, на склады (коробки красная/зеленая)
  - Инвентаризация (ТМЦ, ОС)
  - Мерчандайзинг (выкладка, контроль пустот, корректировка)
  - Порядок на складе
  - При повышении трафика форма работы : эксперт – товаровед – склад – товаровед – касса/эксперт
  - Чистота товара (дисплеи, блистера)
  - Прозвон клиентов по ИМ (предложение алло обмена)
  - **Нет прямого взаимодействия с клиентом.**
  - Оформление кредитов

# Запуск дня у товароведа (начало дня)

- Включаем заставки + протираем дисплей
  - Переоценка
  - Пустоты и корректировка выкладки
  - Инфо с единого письма
  - Считаем припейд
1. Создаем схему дня по основным обязанностям.

# Это обязательно для кассира (при оформлении продажи)

- Проговариваем состав покупки клиенту
- Проводим регистрацию клиента путем заинтересованности клиента : имя эксперта, важность, скидка, памятка.
- Бонусная карта : начисляем или списываем

# Что нужно проверить до 4 декабря?

- кассиры
  - Оборудование (Ноутбуки, сканеры, спектры, принтеры, МФУ, пост терминал)
  - Сделать заказ на ремонт
- товароведы
  - Сигнализация
  - (все составляющие)
  - Сделать заказ на поломанное
  - Сделать заказ резерв

# 3 –узловая схема – отчего зависит ?

- Эксперт

- кассир

- эксперт

- Товаровед

- кассир

- эксперт

- товаровед

- ПК №2

- кассир

- эксперт

- товаровед

- ПК №2

- ФЛП

# Сервисность 😊 - превышение ожиданий клиента

- Впечатление (эмоция)
- Функциональность (атмосфера, удобство, локация, скорость, наличие товара, знания ....)
- Ожидания клиента – ДА или НЕТ

•ЧТО

•КАК

•БАУ

Что мы говорим

- Уже пришел следующий клиент
- у нас этого нет
- Обратитесь к ..., подойдите к ....., поедьте .....
- У нас такие правила/ по процедуре нам это запрещено
- Мы за это не несем ответственность
- ....что же вы хотите ....? / Куда вы смотрели?/ Сами виноваты.

Как мы можем сказать