



**CANDY CAT**

Ваши действия в  
торговом зале

В данном документе прописаны стандартные и нестандартные ситуации, возникающие в процессе работы и описаны действия сотрудников при них. Обращаем Ваше внимание, что каждая ситуация требует индивидуального подхода, а предложенные ниже действия служат лишь подсказкой в том или ином случае.

Ситуация	Ваши действия
<p>Вы в магазине одна, работаете с покупателем, который спрашивает о составе каждого продукта, чтобы купить то, что действительно ему подходит. В это время Вы видите, что другой покупатель уже готов оплатить покупку и ожидает Вас на кассе.</p>	<p>При возможности продолжить работу с 2 покупателями одновременно. Если ситуация этого не позволяет, вежливо извиниться перед первым покупателем, попросить его подождать, когда Вы отпустите второго покупателя. Максимально быстро и качественно обслужить покупателя на кассе и вернуться к первому.</p>

Ситуация	Ваши действия
<p>Зайдя в магазин покупатель растерян, не знает, как положить товар или берёт его руками.</p>	<p>Незамедлительно подойти к покупателю и вежливо, с улыбкой, проговорить, как правильно набирать продукт, показать, где расположены пакеты и перчатки. Далее работать с ним по стандартам. (Выбранный товар клиентом ранее убираем в пакет)</p>
<p>Вы делаете выкладку (пополняете зал), Ваш коллега на складе формирует сборку с управляющей магазином, в зале нет клиентов и в это время заходит сразу 4 человека.</p>	<p>Поприветствовать всех покупателей «Добрый день, добро пожаловать в мир сладостей!», убрать таз с мармеладом на склад и пригласить коллег выйти в зал, чтобы отработать со всеми покупателями по максимуму.</p>
<p>В магазин забежал ребенок и начал трогать мармелад без перчаток.</p>	<p>Деликатно остановите ребенка, предложите взять перчатку и продолжить выбор, «тронутый» мармелад уберите в брак.</p>
<p>Покупатель решил накладывать мармелад сам, во время выбора товара он случайно задел бочку и часть мармелада просыпалась на пол.</p>	<p>Спокойно объясните покупателю, что всё в порядке, чтобы он смог продолжить покупку в приятной обстановке, соберите упавший мармелад и уберите его в специальный контейнер «Павший Мармелад» на складе.</p>

Ситуация	Ваши действия
После покупки покупатель вернулся к вам с чеком и словами «Вы меня обманули».	Сохраняя спокойствие и дружелюбный настрой помогите покупателю разобраться в ситуации, внимательно проверьте чек на наличие ошибки, при необходимости еще раз разъясните формирование цены на весовой товар.
Покупатель рассчитывался наличными средствами на кассе, забыв сдачу и чек он покинул магазин, у Вас очередь, Вы в магазине одна.	Отложите сдачу и чек отдельно, после завершения обслуживания остальных клиентов, уберите чек и сдачу в конверт, поставьте в известность Управляющего, для того, чтобы при возвращении покупателя в другой день, она могла проверить по камерам тот ли это человек и передать деньги владельцу.
Во время совершения покупки у покупателя порвался пакет и весь мармелад упал на пол.	Спокойно объясните покупателю, что ничего страшного не произошло. Уберите упавший мармелад в специальный контейнер «Павший мармелад» на складе и помогите покупателю заново набрать понравившиеся позиции.
Вы увидели, что покупатель во время покупки пробует мармелад.	Деликатно сообщите покупателю, что в магазине нет дегустации и помогите выбрать товар для покупки.

Ситуация	Ваши действия
<p>Посетитель магазина очень громко начинает возмущаться тем, что у нас открытая выкладка, все остальные посетители оглядываются на его комментарии.</p>	<p>Подойдите к клиенту, вежливо, с улыбкой, успокойте его, отработайте это возражение согласно блоку «Речевые модули», чтобы исчерпать ситуацию и убрать негатив от других посетителей магазина.</p>
<p>Покупатель требует сертификаты на продукцию.</p>	<p>Предъявите покупателю все необходимые сертификаты, которые находятся в специальной папке «Сертификаты», помогите разобраться в них, не передавая сертификаты на руки покупателю.</p>
<p>Покупатель пришел со своей ёмкостью для весового товара.</p>	<p>Помогите покупателю выбрать товар, перед осуществлением продажи на кассе оттарыте на весах ёмкость покупателя, проведите покупку.</p>
<p>Покупатель пришел за подарком в день рождения.</p>	<p>Поздравьте именинника, попросите предъявить подтверждающий документ (паспорт, права или свидетельство о рождении), вручите выбранный подарок (100 гр. Мармелада или карамель), отправьте фотографии документа и покупателя с подарком Управляющему для подтверждения.</p>

Ситуация	Ваши действия
<p data-bbox="300 315 1026 361">Покупатель требует книгу жалоб.</p>	<p data-bbox="1314 172 2453 504">Деликатно попробуйте выяснить у Покупателя причину. Если жалоба негативного характера, постарайтесь уладить вопрос, возникший у Покупателя. Если клиент всё ещё просит дать книгу жалоб, предоставьте её ему, демонстрируя дружелюбный настрой.</p>
<p data-bbox="84 589 1243 746">Постоянный покупатель ищет свою любимую позицию, но не находит её. Вы знаете, что она есть у Вас на складе.</p>	<p data-bbox="1319 558 2453 775">Объясните покупателю, что эта позиция есть, но не представлена в данный момент в торговом зале. Предлагаете вынести покупателю необходимое количество.</p>
<p data-bbox="155 918 1174 1146">Постоянный покупатель ищет свою любимую позицию, но не находит её. Вы знаете, что она закончилась, но в скором времени приедет с поставкой.</p>	<p data-bbox="1302 843 2479 1218">Объясните покупателю, что эта позиция закончилась, но в ближайшее время снова будет в продаже (сориентируйте по дате, если владеете этой информацией, предложите позвонить после поступления продукта). Подберите клиенту другой товар, согласно его предпочтениям.</p>
<p data-bbox="91 1268 1238 1428">Покупатель зашёл в магазин с напитком в открытом стаканом и пролил его в бочку с мармеладом, после сразу же покинул магазин.</p>	<p data-bbox="1340 1296 2428 1403">Максимально быстро уберите мармелад в брак и выложите в бочку новый мармелад.</p>



Ситуация	Ваши действия
<p>Покупатель самостоятельно набрал мармелад, подошёл на кассу и понял, что не готов покупать на получившуюся сумму и хочет убрать часть.</p>	<p>Дружелюбно помогите покупателю уменьшить объем мармелада до комфортной для него суммы. После ухода покупателя верните лишний товар в зал.</p>
<p>При оплате на кассе покупатель понял, что на карте недостаточно средств.</p>	<p>Скажите покупателю, что есть возможность провести комбинированный платеж и доплатить наличными. Если это невозможно, предложите уменьшить покупку до необходимой суммы.</p>
<p>Посетители зашли в магазин с напитками в открытых стаканах.</p>	<p>Вежливо предложите оставить напитки на кассе на время совершения покупки, т.к. это не безопасно и напиток может вылиться и испортить товар, которых находится в открытой выкладке.</p>
<p>Покупатель зашел в магазин с маленькой собачкой на руках.</p>	<p>Вежливо попросите опустить собаку на пол на время совершения покупки, т.к. животное рядом с открытой выкладкой противоречит нормам чистоты.</p>