

Правила общения сотрудников СБ с посетителями магазинов

Стандарты внешнего вида

Сотрудник СБ должен переодеться в форменную одежду и привести себя в полный порядок до начала рабочей смены.

ОДЕЖДА. Форменная, в соответствии с . Носить значок (бейдж) необходимо только на левой стороне груди и черный галстук. Форма должна быть всегда чистой и хорошо отглаженной, а также соответствовать размеру.

Не допускается ношение спортивной одежды, джинс, шорт.

ОБУВЬ. Обувь должна подходить по стилю и цвету к форменной одежде, выглядеть аккуратно, чистыми. Перед выходом в торговый зал приведите обувь в порядок.

Стандарты внешнего вида

РУКИ. Руки и ногти должны быть безукоризненно чистыми, ухоженными и гладкими.

ГИГИЕНА И ПАРФЮМ. Аромат парфюма должен быть ненавязчивым и едва уловимым. Необходимо следить за свежестью дыхания, особенно курящим.

ПРИЧЕСКА. Волосы должны выглядеть ухоженными, чистыми и здоровыми, аккуратно уложенными.

БОРОДА. Не допускается борода, щитина 5 дневной давности.

При входе посетителя в магазин или в торговом зале

При визуальном контакте с посетителем сотрудник Контролер, обязан вежливо поздороваться с клиентом.

Кивок головой. Рекомендуется когда есть визуальный контакт, посетитель на расстоянии более 3 метров и не приближается к Контролеру на более близкое расстояние.

Использовать различные варианты приветствия, произнесенные доброжелательным и вежливым тоном:

Добрый день! (в любое время суток)

Доброе утро! (до 12 часов)

Добрый вечер! (после 18 часов)

Здравствуйте!

Недопустимое поведение персонала торгового зала

При входе посетителя с объемными вещами

Контролер в обязательном порядке должен поздороваться с посетителем и в вежливой форме предложить воспользоваться камерой хранения:


Пожалуйста, воспользуйтесь нашей камерой хранения.

*Прошу прощения, камера хранения у нас находится здесь
(указать на камеру хранения)*

Для Вашего удобства у нас есть камера хранения, Вам так будет удобнее совершать покупки.

В случае отказа посетителя оставить свои вещи в камере хранения, Контролёру следует сказать:

Вы можете пройти, но на выходе в случае срабатывания сигнализации мы будем вынуждены досмотреть ваши вещи.



При входе посетителя с животными или продуктами, которые могут испачкать товар (напитки (кроме питьевой воды), мороженое и т.п.)

Контролер в обязательном порядке должен поздороваться и в вежливой форме довести до сведения посетителя, что он не может войти в помещение магазина. Для этого могут использоваться следующие группы фраз:

1 группа актуальна для посетителей с животными. Все фразы кроме первой произносятся в ответ на встречные вопросы посетителей.

Здравствуйте, к сожалению, в наш магазин с животными вход запрещен.

Эти правила приняты в интересах большинства посетителей.

Если Вы хотите посетить наш магазин, то вы можете оставить своего питомца вне магазина.

- ▶ **2 группа фраз актуальна для посетителей с едой и напитками. Первые две фразы можно произнести вместе. Последнюю фразу только в ответ на встречный вопрос посетителей.**
- ▶ *Добрый день, к сожалению, с едой и напитками в наш магазин вход воспрещен.*
- ▶ *Если желаете посетить магазин, воспользуйтесь нашей камерой хранения.*
- ▶ *Эти правила приняты исходя из интересов большинства посетителей.*
- ▶ **3 группа фраз предназначена на тот случай, если посетители придут с животными, а также с едой и напитками.**
- ▶ *Добрый день, к сожалению, с едой и напитками, а также с животными в наш магазин вход воспрещен.*
- ▶ *Эти правила разработаны исходя из интересов большинства посетителей.*
- ▶ *Если вы хотите посетить наш магазин, то Вам придётся оставить своего любимца вне магазина, а напитки и еду Вы можете поместить в нашу камеру хранения.*

- ▶ **При выходе посетителя из магазина**
- ▶ На выходе Контролер обязан вежливо попрощаться с посетителем.
- ▶ ***Кивок головой.*** Рекомендуется, когда есть визуальный контакт, посетитель на расстоянии более 3 метров и не приближается к Контролеру на более близкое расстояние.
- ▶ ***Если посетители проходят мимо Контролера на расстоянии менее 2 метров, он должен использовать различные варианты фразы прощания, произнесенные доброжелательным и вежливым тоном:***
- ▶ *Хорошего дня! (в любое время суток)*
- ▶ *До свидания!*
- ▶ *Приятных покупок! (если магазин находится в Торговом Центре)*
- ▶ *Всего наилучшего!*
- ▶ *Приходите к нам еще!*

- ▶ **При необходимости посетителю получить справочную информацию**
- ▶ В ситуации, когда посетитель обращается для получения справочной информации, Контролер должен дать наиболее полный ответ.
 - ▶ *Когда необходимо подсказать, где находится сотрудник магазина*
- ▶ Контролер должен использовать следующие фразы:
- ▶ *Прошу прощения, (название должности сотрудника магазина) в нашем магазине одеты в (далее описать форменную одежду). Вам нужно подойти (указать, где находится рабочее место названного сотрудника).*
- ▶ *Прошу прощения, я Контролер. Вам нужно обратиться к (название должности сотрудника магазина во множественном числе, в случае если таких сотрудников больше чем один) они в нашем магазине одеты в (описать форменную одежду).*
- ▶ *Вот, пожалуйста, нужный Вам сотрудник (можно подзвать этого сотрудника, либо указать на него рукой).*
- ▶ Указывать следует именно рукой, но не пальцем.

- ▶ **Если вопрос посетителя требует специальных знаний или значительного времени на ответ, а также когда сотрудник не знает ответа**
- ▶ Контролеру следует использовать следующие фразы:
- ▶ *Извините/Прошу прощения, я не обладаю подобной информацией, но Вы можете обратиться к (описать к кому и куда нужно обратиться с подобным вопросом).*
- ▶ *Извините/Прошу прощения, пожалуйста, Вам нужно обратиться (описать куда и к кому нужно обратиться с подобным вопросом).*
- ▶ *Извините/Прошу прощения, Вам нужно обратиться к (название должности сотрудника магазина). Чтобы Вам его найти пройдите (описать куда подойти с подобным вопросом).*

▶ **Проверка чеков у посетителей**

▶ Проверка чеков по возможности осуществляется при покупке более 2 товаров, при подозрениях в отношении посетителей, не оплативших товар, либо по указанию непосредственного руководства

▶ В этом случае используется следующая фраза:

▶ *Добрый день! Будьте добры Ваш чек!*

▶ После ознакомления с чеком Контролер обязан поблагодарить посетителя:

▶ *Спасибо!*

▶ *Спасибо за понимание!*

▶ *Благодарю Вас!*

▶ Далее Контролер обязан попросить предъявить товар для проверки одной из следующих фраз:

▶ *Покажите, пожалуйста, Ваши покупки!*

▶ *Давайте проведем их сверку с чеком!*

▶ После этого Контролер обязан провести сравнение данных чека с наличным товаром.

- ▶ В случае если всё в порядке. Произносятся следующие фразы:
- ▶ *Извините! Спасибо, всё в порядке!*
- ▶ *Благодарю Вас, всё в порядке!*
- ▶ В конце общения Контролер прощается с посетителем. При этом кивок головой недопустим, а используются только следующие фразы:
- ▶ *Хорошего Вам дня! (в любое время суток)*
- ▶ *До свидания!*
- ▶ *Приятных Вам покупок! (если магазин находится в Торговом Центре)*
- ▶ *Всего наилучшего!*
- ▶ *Приходите к нам еще!*
 - ▶ Если посетитель интересуется, для чего необходима процедура проверки чеков, необходимо ответить, используя следующую фразу:
- ▶ *В магазине идет проверка работы кассиров.*
- ▶ Если у посетителя остаются сомнения, то нужно добавить следующую фразу:
- ▶ *Это не займет у Вас много времени.*

- ▶ При обнаружении несоответствия товара и данных чека, нужно использовать следующие группы фраз:
- ▶ **1 группа фраз актуальна, если в чеке был пробит товар, которого нет среди покупок. Все фразы необходимо использовать поочередно.**
- ▶ *Прошу прощения у Вас обнаружена ошибка в чеке.*
- ▶ *Вы точно все покупки с собой взяли?*
- ▶ *Прошу Вас подойти к кассе, там Вам быстро исправят эту ошибку.*
- ▶ *Прошу Вас подойти к кассе, возможно, Вы там забыли свой товар.*
- ▶ **2 группа фраз используется, если обнаружен товар, которого нет в чеке. Все фразы необходимо использовать поочередно.**
- ▶ *Прошу прощения, Вам ошибочно не пробили товар в чеке.*
- ▶ *Прошу Вас подойти к кассе для устранения несоответствий.*
- ▶ *Это не займет много времени.*
- ▶ **3 группа фраз актуальна, только если обнаружен товар с ценником от другого товара. Фразы можно произнести поочередно, либо вместе. Дежурный Администратор должен быть вызван незамедлительно.**
- ▶ *Прошу прощения, но Вы оплатили (назвать наименование товара) вместо (назвать товар, который находится среди покупок).*
- ▶ *Прошу Вас проследовать к кассе, сейчас Администратор Вам поможет с вашим вопросом.*

- ▶ **Срабатывание сигнализации противокражной системы (ПКС)**
 - ▶ **В случае срабатывания ПКС при входе в магазин посетителя**
- ▶ Контролеру следует употреблять следующие фразы:
 - ▶ *Добрый день. Прошу Вас, пройдите, пожалуйста, через рамку сигнализации еще раз.*
 - ▶ Если после этого все равно ПКС сработала, Контролеру следует сказать:
 - ▶ *Давайте посмотрим, что из Ваших вещей заставляет срабатывать нашу сигнализацию. Во избежание недоразумений на выходе прошу Вас воспользоваться нашей камерой хранения.*
 - ▶ Если ПКС все равно срабатывает, а посетитель не хочет осмотра или не желает воспользоваться камерой хранения, то следует сказать:
 - ▶ *Вы можете пройти, но на выходе в случае срабатывания сигнализации мы будем вынуждены Вас осмотреть снова.*

- ▶ **В случае срабатывания сигнализации ПКС при выходе покупателя без покупок**
- ▶ Контролеру следует использовать следующий алгоритм действий.
- ▶ Сначала обязательно нужно вежливо обратиться к покупателю.
- ▶ *Добрый день, давайте посмотрим, что из Ваших вещей заставляет срабатывать нашу сигнализацию.*
- ▶ В случае отказа от **осмотра**, мотивированного тем, что **досмотр** могут проводить только сотрудники полиции, произносится следующая фраза:
- ▶ ***Вы совершенно правы, принудительный досмотр имеют право проводить только сотрудники полиции. Мы же предлагаем Вам пройти добровольный осмотр, который могут провести наши сотрудники. Мы делаем это для того, чтобы Вы не теряли своё время.***
- ▶ Потом произносится следующая группа фраз. Контролер произносит вторую часть только для проверки решимости подозреваемых. **Сотрудники полиции уже должны быть вызваны.**
- ▶ *Вы отказываетесь от процедуры прохождения добровольного осмотра? В таком случае мы вынуждены задержать Вас до прибытия сотрудников полиции, которых мы только что вызвали.*
- ▶

- ▶ **В случае срабатывания сигнализации ПКС при выходе покупателя с покупками**
- ▶ Следует помнить, что этот пункт касается и покупателей, при входе которых сработала ПКС. Контролеру следует использовать следующий алгоритм действий.
- ▶ Сначала обязательно нужно вежливо обратиться к покупателю.
- ▶ *Извините, вероятно, с приобретенного Вами товара не были сняты защитные датчики.*
- ▶ *Прошу прощения, вероятно, на кассе не достаточно хорошо деактивировали защитные датчики.*
- ▶ *Добрый день, давайте выясним причину срабатывания сигнализации.*
- ▶ После этого задается контрольный вопрос, используемый всегда в подобных случаях.
- ▶ *У вас весь товар оплачен?*
- ▶ Потом следует предложить покупателю пройти через рамки.
- ▶ *Пройдите, пожалуйста, через рамки сигнализации без товара.*
- ▶ Если ПКС сработала без товара, то следует сказать:

- ▶ *Давайте определим, что из Ваших вещей вызывает срабатывание нашей сигнализации.*
- ▶ Если сигнализация ПК Среагирует на товар, Контролеру следует сказать следующее:
- ▶ *Извините, вероятно, с приобретенного Вами товара не были сняты защитные датчики.*
- ▶ Далее Контролер должен сверить данные кассового чека и товар. При этом он должен действовать согласно п.4 «Проверка чеков у посетителей».
- ▶ Если с чеком и товаром все в порядке, необходимо сказать следующее.
- ▶ *Прошу Вас подойти к кассе, где Вам снимут защиту с товара.*
- ▶ В случае отказа от прохождения осмотра, мотивированноготем, что досмотр могут проводить только сотрудники полиции, произносится следующая фраза:
- ▶ *Вы совершенно правы, принудительный досмотр имеют право проводить только сотрудники полиции. Мы предлагаем Вам пройти добровольный осмотр, который могут провести наши сотрудники. Мы делаем это для того, чтобы Вы не теряли своё время.*
- ▶ После этого произносится следующие фразы. Контролер произносит вторую часть только для проверки решимости подозреваемых. **Сотрудники полиции уже должны быть вызваны.**
- ▶ *Вы отказываетесь от процедуры добровольного осмотра? В таком случае мы вынуждены задержать Вас до прибытия сотрудников полиции, которых мы только что вызвали.*

**БЛАГОДАРЮ ВАС за
ВНИМАНИЕ!**

ХОРОШЕГО ВАМ ДНЯ