

## КАТЕГОРИИ И КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОПЕРАТОРА ВЫКЛАДКИ ТОВАРОВ

КРИТЕРИИ	КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ		
	МЛАДШАЯ КАТЕГОРИЯ	СРЕДНЯЯ КАТЕГОРИЯ	СТАРШАЯ КАТЕГОРИЯ
Качество работы / Дисциплина	<b>Количество штрафных баллов за ошибки и нарушения</b> Набирает [за каждый месяц]		
	<b>НЕ более 3000 штрафных баллов</b> <i>(причем не исключена одна очень грубая ошибка)</i>	<b>НЕ более 2000 штрафных баллов</b> <i>(причем не исключены две грубые ошибки. Никогда НЕ допускает очень грубых ошибок)</i>	<b>НЕ более 1000 штрафных баллов</b> <i>(причем исключительно за прочие ошибки / нарушения- . Никогда НЕ допускает ни очень грубых, грубых ошибок)</i>
<p><i>Примечание. Количество штрафных баллов зависит от "тяжести" ошибки/нарушения. Ранг ошибок (очень грубые, грубые и прочие) и их "стоимость" приведены в листе "Приложение 2. Типовые ошибки и нарушения" файла "Пакет документов зарплаты оператора выкладки товаров.xls" по каждому сотруднику. Данный критерий вводится в категорию, чтобы было выгодно не допускать ошибки и нарушения всегда - из месяца в месяц, а не от случая к случаю.</i></p>			
Профессионализм. Владение набором знаний, навыков, приемов	<b>А. Знание функций, фирменных стандартов, "речевых модулей", правил и процедур работы</b>		
	<p><b>Знание:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>функций оператора по выкладке;</li> <li>фирменных стандартов на работу оператора по выкладке (дает ответы на 70-80% аттестационных вопросов);</li> <li>"речевых модулей" для работы с покупателями в момент предоставления справочной информации;</li> <li>требований / правил / принципов расположения / выкладки товаров и заполнению "пустых мест" на стеллажах / вешалках / кронштейнах (какое количество должно быть представлено; минимальный остаток на стеллаже / кронштейне и т.п.)</li> <li></li> </ol>	<p><b>Знание:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>полного перечня фирменных стандартов на работу оператора по выкладке;</li> <li>процедуры подачи заявки на рекламные / презентационные материалы в торговом зале;</li> <li>правил установки / размещения: <ul style="list-style-type: none"> <li>визуальных ориентиров;</li> <li>POS-материалов;</li> <li>простого рекламного оборудования;</li> </ul> </li> <li></li> </ol> <p><i>Примечание. См. в т.ч. знания оператора по выкладке младшей категории.</i></p>	<p><b>Умение</b> обучать сотрудников [в качестве "старшего", "наставника"] фирменным стандартам, "речевым модулям", правилам и процедурам работы оператора по выкладке.</p> <p><i>Примечание. См. в т.ч. знания оператора по выкладке средней категории.</i></p>
	<b>Б. Заполнение первичной документации</b>		
<p><b>Умение</b> вести (заполнять / составлять) формы первичной документации при помощи сотрудников более старших категорий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>товарный отчет,</li> <li>акт на брак,</li> <li>акт на недостачу,</li> <li>акт на пересортицу товаров,</li> <li>приемо-сдаточный акта на материальные ценности,</li> <li>отчет о порче/потере рекламных материалов.</li> </ul>	<p><b>Умение</b> самостоятельно вести (заполнять / составлять) формы первичной документации.</p> <p><i>Примечание: См. в т.ч. знания сотрудника младшей категории.</i></p>	<p><b>Умение</b> обучать сотрудников ведению первичной документации.</p>	
<b>В. Знание товаров</b>			
<p><b>Знание</b> характеристик товаров (дает ответы на 50-60% аттестационных вопросов, может распознать, отличить один товар от другого, в т.ч. очень похожего) товаров в торговом зале.</p>	<p><b>Знание</b> характеристик товаров (дает ответы на 70-80% аттестационных вопросов, может распознать, отличить один товар от другого, в т.ч. очень похожего) товаров в торговом зале.</p>	<p><b>а) Знание</b> характеристик товаров (дает ответы на 90-95% аттестационных вопросов, может распознать, отличить один товар от другого, в т.ч. очень похожего) товаров в торговом зале.</p>	

*Примечание: См. в т.ч. требования к младшей категории.*

**б) Умение:**  
[письменно] описывать (понятным языком) отличия похожих друг на друга товаров;  
инструктировать сотрудников по отличиям похожих друг на друга товаров.

**Г. Навык смены моделей поведения**

Сотрудник старается, но говорит больше неуверенно, чем уверенно. Забывает о внутренней улыбке, но при замечании старается перестроиться (не всегда получается сразу).

Сотрудник говорит спокойно, но местами неуверенно. Периодически забывает о внутренней улыбке, но при замечании быстро перестраивается.

Сотрудник говорит спокойно и уверенно; с внутренней улыбкой.