

КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРОДАВЦА-КОНСУЛЬТАНТА

КРИТЕРИИ	КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ		
	МЛАДШАЯ КАТЕГОРИЯ	СРЕДНЯЯ КАТЕГОРИЯ	СТАРШАЯ КАТЕГОРИЯ
Высокие показатели результативности продаж	Результативность по продажам [за каждый месяц]		
	НЕ менее 70%	НЕ менее 80%	НЕ менее 90%
Качество работы / Дисциплина	Количество штрафных баллов за ошибки и нарушения Набирает [за каждый месяц]		
	НЕ более 2600 штрафных баллов (причем не исключена одна очень грубая ошибка)	НЕ более 1900 штрафных баллов (причем не исключены две грубые ошибки. Никогда НЕ допускает очень грубых ошибок)	НЕ более 1000 штрафных баллов (причем исключительно за прочие ошибки / нарушения. Никогда НЕ допускает ни очень грубых, ни грубых ошибок)
	А. Знание функций, фирменных стандартов, правил и процедур работы		
	Знание: <ol style="list-style-type: none"> 1. общефирменных стандартов 2. стандартов розничной торговли (правильные ответы на 70-80% аттестационных вопросов); 3. Практические навыки работы на кассе (пробивка чека, операции с наличностью, разменными деньгами, оформление чека возврата, заполнение формы КМ-3, снятие Z-отчета, ведение журнала кассира-операциониста) 4. Практические навыки работы в АРМ продавца (регистрация карт постоянного клиента 	Знание: <ol style="list-style-type: none"> 1. полного перечня стандартов розничной торговли; 2. Практические навыки поиска товара в БД, в торговом зале, на складе. Правильно находит не менее 90% заданных товаров. Норматив поиска в БД - 	Умение обучать сотрудников [в качестве "старшего", "наставника"] фирменным стандартам, правилам, принципам и процедурам работы продавца. <ol style="list-style-type: none"> 1. Практические навыки поиска товара в БД, в торговом зале, на складе. Правильно

**Профессионализм.
Владение набором
знаний, навыков,
приемов**

<p>постоянного клиента, получение информации по ним, оформление возврата товара не в текущей смене, прием товара на экспертизу/ремонт)</p> <p>5. Порядок оформления заказа покупателя</p> <p>6. Практические навыки поиска товара в БД, в торговом зале, на складе. Правильно находит не менее 80% заданных товаров. Норматив поиска в БД - 30 сек, на складе или торговом зале - 60 сек.</p> <p>7. Практические навыки работы с электронным автокаталогом запчастей. Правильно находит не менее 70% заданных товаров. Норматив поиска - 60 сек</p> <p>8. Практические навыки приходования товаров, порядок документооборота</p> <p>9. Основные положения Закона о защите прав потребителей. Простой пересказ, в т. ч. своими словами (не искажая смысла), положений закона. Правильные ответы на 60-70% вопросов</p>	<p>поиска в БД 20 сек, на складе или торговом зале - 40 сек.</p> <p>3. Практические навыки работы с электронным автокаталогом запчастей. Правильно находит не менее 80% заданных товаров. Норматив поиска - 20 сек</p> <p>4. Основные положения Закона о защите прав потребителей. Простой пересказ, в т. ч. своими словами, положений закона. Правильные ответы на 80-90% вопросов</p> <p><i>в т.ч. знания продавца младшей категории.</i></p>	<p>складе. правильно находит не менее 98% заданных товаров. Норматив поиска в БД - 15 сек, на складе или торговом зале - 30 сек.</p> <p>2. Практические навыки работы с электронным автокаталогом запчастей. Правильно находит не менее 98% заданных товаров. Норматив поиска - 20 сек</p> <p>3. Знание Закона о защите прав потребителей. Правильные ответы на не менее 95% вопросов. Умение практически разрешать проблемные ситуации.</p> <p><i>в т.ч. знания продавца средней категории.</i></p>
---	---	--

Б. Навык проведения презентаций

<p>Об акциях Знает информацию (на 50-60%) о всех акциях. Допускает малое число ошибок (в датах, в условиях участия и т.д. при передаче информации), максимум 3-4. Рассказывает понятно.</p>	<p>Знает информацию (на 70-80%) о всех акциях. Практически не допускает ошибок (ни в датах, ни в условиях участия и т.д. при передаче информации), максимум 1-2. Рассказывает простым языком.</p>	<p>Знает информацию о всех акциях. Не допускает ошибок (ни в датах, ни в условиях участия и т.д. при передаче информации). Рассказывает простым языком так, что хочется дослушать до конца.</p>
	<p>Знает функции / характеристики</p>	<p>Знает функции / характеристики не</p>

<p>О товарах Знает функции / характеристики товаров (на 50-60%).</p>	<p>товаров (на 70-80%) Т.е. может рассказать об отличиях, сравнить товар с другим, предложить к нему дополнительные.</p>	<p>менее 95% всего ассортимента товаров. <i>Примечание. См. в т.ч. знания продавца средней категории.</i></p>
---	--	---

В. Обучение приемам работы с Клиентом

<p>Количественно Знает основную часть (50-60%) приемов методики продаж, принятой в Компании ("Техника работы с Клиентами в торговом зале").</p>	<p>Знает значимую часть (70-80%) приемов методики продаж, принятой в Компании ("Техника работы с Клиентами в торговом зале").</p>	<p>Знает все приемы методики продаж, принятой в Компании ("Техника работы с Клиентами в торговом зале").</p>
<p>Качественно Ответы по приемам продаж сотрудник дает "как понял", значительно отступая от текста методики продаж.</p>	<p>Сотрудник дает фактически верные ответы по приемам продаж, даже если рассказывает о них "своими словами".</p>	<p>Ответы по приемам продаж сотрудник дает близко к тексту методики продаж, не допуская при этом фактических ошибок или "вольного трактования" тезисов.</p>
<p>На примерах Для иллюстрации приемов продаж сотрудник может привести готовые примеры из методики продаж (на абстрактных товарах), но с затруднением делает это на товарах своего магазина.</p>	<p>Сотрудник может проиллюстрировать приемы продаж на основных товарах магазина.</p>	<p>Сотрудник может проиллюстрировать приемы продаж на любых товарах магазина (в том числе по обновлениям).</p>

Г. Навык смены моделей поведения

<p>Сотрудник старается, но говорит больше неуверенно, чем уверенно. Забывает о внутренней улыбке, но при замечании старается перестроиться (не всегда получается сразу).</p>	<p>Сотрудник говорит спокойно, но местами неуверенно. Периодически забывает о внутренней улыбке, но при замечании быстро перестраивается.</p>	<p>Сотрудник говорит спокойно и уверенно; с внутренней улыбкой.</p>
--	---	---