



100%

Продавец

Что нужно знать?

**Организация
торгово-технологического
процесса в магазине**

Илья Мельников

**Организация торгово-
технологического
процесса в магазине**

«Мельников И.В.»

2012

Мельников И. В.

Организация торгово-технологического процесса в магазине /
И. В. Мельников — «Мельников И.В.», 2012

ISBN 978-5-457-14329-6

Продавец должен знать, что все торговые предприятия обязаны соблюдать установленный режим работы и товарный профиль, санитарные требования. Магазины должны быть оборудованы с соблюдением правил охраны труда, здоровья, защиты окружающей среды, хранения и продажи товаров, противопожарной безопасности. В этой книге вы найдете ответы на все эти вопросы, и узнаете, по каким принципам работает торговля.

ISBN 978-5-457-14329-6

© Мельников И. В., 2012

© Мельников И.В., 2012

Содержание

Основные правила работы магазина	5
Основные элементы процесса продажи товаров	7
Конец ознакомительного фрагмента.	8

Илья Мельников

Организация торгово-технологического процесса в магазине

Основные правила работы магазина

Все торговые предприятия обязаны соблюдать установленный режим работы и товарный профиль, санитарные требования. Магазины должны быть оборудованы с соблюдением правил охраны труда, здоровья, защиты окружающей среды, хранения и продажи товаров, противопожарной безопасности. На входных дверях должна быть вывеска с указанием его названия, принадлежности, режима работы. Внутри магазина на видном месте располагают извлечения из правил и других нормативных актов, регламентирующих ведение розничной торговли.

Доступ покупателей в магазин может быть прекращен только с наступлением перерыва или окончанием работы. Все покупатели, имеющие на руках чеки, должны быть обязательно обслужены. В магазинах с индивидуальным обслуживанием покупателей кассиры прекращают работу в точном соответствии с установленными часами работы магазина. В магазинах самообслуживания должны быть обслужены все покупатели, находящиеся в торговом зале.

О закрытии магазина на ремонт или переоборудование покупатели извещаются заблаговременно. В объявлении об этом указывается адрес ближайшего магазина того же профиля.

В витринах магазина выставляются образцы только тех товаров, которые имеются в продаже. По требованию покупателя они должны быть ему проданы после проверки их качества. Продаже не подлежат образцы, являющиеся рекламным инвентарем.

Торговое предприятие самостоятельно изыскивает товарные ресурсы, заключает договоры на приобретение товаров, организует оказание услуг.

Приемка товара по количеству и качеству осуществляется в соответствии с нормативными актами и сопроводительными документами, принятые товары оприходуются в тот же день.

Запрещается хранить в магазине не оформленный надлежащим образом товар, а также товар, не принадлежащий ему. Принятые товары направляются в продажу не позднее 2 дней с момента поступления – для продовольственных товаров, 3 дней – непродовольственных, 1 дня – для плодоовощной продукции.

Не допускаются к продаже товары без сертификации соответствия, если они подлежат сертификации.

Перед открытием магазина должна быть выполнена вся работа по подготовке к обслуживанию покупателей. На все реализуемые товары должны быть документы с указанием реквизитов поставщика, количества, цены, общей суммы.

Торговое предприятие несет ответственность за ненадлежащее качество товара. Не допускается продажа товаров, запрещенных к свободной реализации.

В магазинах самообслуживания отбор товаров покупатели производят в инвентарную тару: корзины, лотки, тележки.

Алкогольные напитки, табачные изделия, игральные карты продавать несовершеннолетним до 18 лет запрещается, а детям до 15 лет запрещается также продавать спички, зажигалки, горючие жидкости и ядохимикаты.

При оплате товара покупателю выдается кассовый чек. Если товар сопровождается паспортом, в нем должна быть сделана отметка о дате продажи.

Выбранные покупателем непродовольственные товары могут храниться в магазине 2 ч с отметкой времени оплаты на выписанном чеке. Купленные крупногабаритные товары могут храниться в торговом предприятии не более суток. Срок хранения может быть продлен за определенную плату.

При расчете с покупателем кассир обязан: четко назвать сумму, полученную от покупателя, положить эти деньги отдельно на видное место, выбить на кассовом аппарате чек, назвать покупателю выдаваемую сумму сдачи и вручить ее вместе с чеком, после этого полученные от покупателя деньги можно положить в ящик кассового аппарата.

Соблюдение правил поведения продавца повышает культуру торговли. Продавец должен руководствоваться законом "О защите прав потребителя".

Для успешного выполнения функций, связанных с процессом продажи товаров и обслуживанием покупателей, продавец должен давать исчерпывающие ответы на вопросы, связанные с товарами, которыми они торгуют, знать принципы их размещения и выкладки, правила продажи товаров соответствующей группы и эксплуатации технически сложных изделий и уметь квалифицированно демонстрировать их в действии.

Продавец должен быть корректным, этичным и вежливым.

Продавец на рабочем месте не имеет права: продавать недоброкачественные товары, нарушать установленную форму одежды, обслуживать покупателей сидя, принимать пищу, курить, вести частные разговоры, покидать рабочее место, не закончив обслуживание покупателей.

Основные элементы процесса продажи товаров

Процесс продажи товаров складывается из следующих элементов: встречи покупателя, выявления спроса, предложения и показа товара, консультации, предложения сопутствующих товаров и новинок, обработки товара при отпуске, подсчете стоимости покупки и расчете с покупателем, упаковки и вручения покупки.

Встреча покупателя. Продавцы и другие работники магазина должны приветливо встречать каждого покупателя и выражать готовность его обслуживать. От того, насколько вежливо встречают покупателя в магазине, во многом зависит его решение сделать покупку. Продавец должен одинаково внимательно относиться к любому покупателю, независимо от стоимости приобретаемого им товара.

Если во время обслуживания покупателя входящий в магазин новый покупатель приветствует продавца, следует приветливо ответить и вежливо попросить его подождать несколько минут.

При появлении покупателя должны быть оставлены все дела – подсчет денег и чеков, заполнение документов и журналов, уборка рабочего места, выкладка товара и т. п.

Выявление спроса покупателя. Продавцу не следует ждать момента, когда покупатель обратится к нему с вопросом, необходимо самому проявить инициативу, в вежливой форме выяснить, какой товар он хотел бы приобрести.

В магазине самообслуживания покупатель имеет возможность самостоятельно ознакомиться с товаром. Наблюдая за покупателем и видя его нерешительность в выборе, продавец должен прийти на помощь и в разговоре выяснить, какой товар, какой примерно цены, для кого намерен приобрести покупатель.

Разговор продавца с покупателем должен протекать в спокойном, выдержанном, деловом тоне. В разговоре следует применять общепринятые выражения: "Прошу Вас", "Будьте добры", "Что Вам показать?" и т.п.

По изменению выражения лица внимательный продавец может сразу понять отношение покупателя к предлагаемому товару.

Предложение и показ товара. Эти операции тесно взаимосвязаны. Предложение товара, основанное на выявленном спросе, способствует совершению покупки. Нельзя предлагать товар покупателю молча. Продавец должен в процессе предложения кратко рассказать о достоинстве товара, его назначении и цене. работники магазина обязаны быть доброжелательными помощниками покупателя, компетентными советчиками.

Показывают товар выработанными практикой приемами, которые позволяют наиболее наглядно продемонстрировать его. При показе товара инициатива должна исходить от продавца.

Показ товара следует начинать с более простых изделий и не предлагать покупателю одновременно более трех изделий средней цены. Этот прием позволяет выявить мнение покупателя о предлагаемом товаре, облегчает ему выбор, позволяет сосредоточиться на конкретном изделии.

При показе необходимо дать возможность покупателю подробно ознакомиться с товаром – рассмотреть расцветку, структуру ткани, сформировать представление о качестве, а технически сложные товары продемонстрировать в действии.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.