

Таблица «Самоконтроль продавца»

Для чего? Понимать основные принципы и выполнять все основные работы в магазине в соответствии с регламентом компании

Магазин _____ Руководитель _____ Продавец _____

	Пункт	Критерии	Страница регламента	Оценка сотрудника	Оценка руководителя
Обслуживание покупателей	1	Внешний вид и манера держаться	Неизменно строго придерживается стиля внешнего вида, производит впечатление аккуратности на самый придирчивый взгляд		
	2	Улыбка, приветливость	Неизменно встречает любой взгляд приветливой улыбкой, внушающей симпатию, поддерживает зрительный контакт, бодро приветствует как покупателей, так и коллег по работе		
	3	Заботливость о покупателях	Неизменно строго соблюдает запреты торгового зала, действуя с тем, чтобы позволить покупателям комфортно и с удовольствием совершить покупку		
	4	Реакция на запросы покупателей	Реагирует на поступившие от покупателей просьбы о проверке наличия товара, указании места, уточнении цены, заказе товара и т.п. вежливо и быстро, ставя себя на место покупателя		
	5	Обращения к покупателям	Понимает стандарты работы с покупателями, внимателен к покупателям, активно предлагает помощь покупателям, испытывающим затруднения		
	6	Обслуживание покупателей	Правильно и точно выполняет обязательные стандарты продаж и обслуживания покупателей		
	7	Общение по телефону	Соблюдает правила общения по телефону, использует вежливую речь, создавая у собеседника положительное впечатление		
	8	Работа на кассе	Неизменно работает с улыбкой, поддерживая зрительный контакт. Точно, вежливо и быстро оказывает и запрашивает помощь с тем, чтобы не заставлять покупателей ждать		
	9	Тестирование продукции	Зная ассортимент, особенности моделей, активно помогает и рекомендует покупателям в процессе тестирования, помогая и запрашивая помощь с тем, чтобы не заставлять покупателей ждать		
	10	Недопущение повторения жалоб	Наизусть знает правила обращения с жалобами, понимает меры по недопущению повторения жалоб и причин возникновения недовольства, правильно реагируя на первичные жалобы		
Баллов в категории итого (максимум 18)					
Развитие сотрудника	11	Корпоративные принципы	Не только знает наизусть, но и понимает принципы управления, девиз, цели и миссию бренда, основные принципы, действует в соответствии с ними		
	12	Цели компании и цели магазина	Знает цели магазина и компании на текущий период. Знает план продаж магазина и свой лично		
	13	Показатели продаж	Знает основные показатели. Выручка, Средний чек, Конверсия, Количество позиций в чеке, Средняя цена позиции в чеке. Ежедневно смотрит эти показатели в Информационной системе.		
	14	Выполнение заданий	Своевременно выполняет задания руководителя, сообщает о выполнении заданий		
	15	Общение с руководителем	Докладывает о выявленных в магазине проблемах, уточняет ситуацию, неясности и сомнения управляющему или его заместителям		
	16	Межличностные отношения	Неизменно внимателен к другим сотрудникам, не забывает о благодарности и активно общается, формируя тем самым хорошие взаимоотношения в коллективе		
	17	Самостоятельное развитие	Используя регламент, программу адаптации, аттестационные листы, сосредоточенно приобретает навыки в ходе ежедневной работы, стремясь к самостоятельному росту		
	18	Самоконтроль	Ежедневно тщательно отмечает приход и уход с работы, проверяет рабочие задания и графики выхода на работу, не допуская опозданий и невыходов (без уважительных причин)		
Баллов в категории итого (максимум 18)					

	Пункт	Критерии	Страница регламента	Оценка сотрудника	Оценка руководителя
Торговый зал	19	Уборка	Тщательно осуществляет уборку в отведенное время, неизменно уделяет внимание поддержанию чистоты и опрятности, при необходимости производя срочную внеочередную уборку		
	20	Порядок в товарах и выкладка	В рамках зоны своей ответственности, осуществляет наведение порядка в товарах с соблюдением последовательности действий, поддерживая порядок в соответствии со стандартом экспонирования		
	21	Пополнение	Проверяя свою зону ответственности, получив указание, быстро производит пополнение запасов на полках		
	22	POS-материалы	Размещает POS-материалы в зоне своей ответственности в соответствии с инструкцией, указаниями и директивами		
	23	Смена цен	Руководствуясь указанием об изменении цен, оперативно осуществляет замену ценников, поддерживает ценники в актуальном состоянии		
	24	Подготовка и окончание акций	Руководствуясь указанием о ценах для листовок, выполняет оформление и окончание акций в соответствии с регламентом		
Баллов в категории итого (максимум 18)					
Администрирование	25	Открытие/ закрытие кассы	Осуществляет открытие и закрытие кассы, отправку отчетов, в строгом соответствии с регламентом, не допустив ошибок более, чем за 1 последний месяц		
	26	Обращение с информацией	Правильно понимает и строго соблюдает правила обращения с информацией ограниченного доступа (распоряжения, уведомления и т.п.), а также информацией частного характера (операции с банковскими картами, актами возврата, обмена, заказа и т.п.)		
	27	Инкассация	Знает лимит по кассе. Своевременно собирает и сдает инкассацию. Заносит инкассацию в информационную систему		
	28	Меры безопасности	Правильно понимает и строго соблюдает действия по обеспечению безопасности, предотвращению краж, запираению на замок (сейфа, ящиков, входов и т.д.)		
	29	Недопущение потерь	Следит за тем, чтобы в торговом зале в зоне своей ответственности не возникало «слепых» зон, строго соблюдает меры по недопущению потерь товаров		
	30	Прием поставки	Правильно осуществляет прием товаров, ввод в информационную систему, учет поставок, проверяет товар по качеству и количеству		
	31	Отправка товаров	Правильно осуществляет отбор товаров, ввод в информационную систему, упаковывает и отправляет отгрузки		
	32	Обращение с товарами	Обращается в соответствии с правилами с товарами без этикеток, бракованными товарами, подлежащими утилизации, заказами покупателей, с поврежденной упаковкой, возвратами		
	33	Управление складом	Неизменно наводит порядок после каждого вида работ, осуществляет хранение оборудования, материалов и товаров упорядоченно и в отведенных местах		
Баллов в категории итого (максимум 18)					
ЗП	34	Заработная плата сотрудника	Знает систему расчета своей ЗП. Может посчитать свою ЗП за месяц		
	Баллов в категории итого (максимум 2)				
Баллов в аттестации итого (максимум 68)					