



ПРАКТИКУМ ПО НАСТАВНИЧЕСТВУ

Резервист на АТЗ Инчакова Э.Н.
Магазин Екатеринбург Мега.

Результаты эффективности персонала по итогу июня 2022

	ФИО	План по ТО	Факт (сумма продаж со скидками) ТО	% выполнения	Часы факт	Эффективность (выработка в час) (рубли)	КП 2021	КП 2022	Штуки	Чеки	Эффективнос ть чек/час	Рейтинг
1	Баянова Ирина Валентиновна	1200000	1 651 110	138%	206	8015	1,50	1,49	282	189	0,92	3 место
2	Букатин Евгений Викторович	919000	957 510	104%	186	5148	1,81	1,51	168	111	0,60	
3	Дмитроняк Эльвира Илимдаровна	900000	1 481 679	165%	142	10434		1,83	212	116	0,82	1 место
4	ЕКАТ МЕГА МЕТАЛЛУРГОВ УЛ	0	19 138	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!		1,44	13	9		
5	Зыкин Максим Евгеньевич	919000	112 730	12%	79	1427		1,32	29	22	0,28	
6	Иванов Иван Андреевич	919000	256 550	28%	73	3514		1,63	49	30	0,41	
7	Каминская Надежда	0	27 930	#ДЕЛ/0!	14	1995		1,25	10	8	0,57	
8	Кочевцева Татьяна Михайловна	80000	34 320	43%	158	217		1,18	13	11	0,07	
9	Кузнецова Александра Сергеевна		67 070	#ДЕЛ/0!	55	1219		1,39	25	18	0,33	
10	Кузнецова Ирина Николаевна	919000	507 310	55%	136	3730	2,25	1,78	160	90	0,66	
11	Култышева Эльвира Умаржоновна	750000	924 710	123%	104	8891	1,80	2,00	120	60	0,58	2 место
12	Лыкова Елена Владимировна	80000	28 910	36%	167	173		1,27	14	11	0,07	
13	Макарова Людмила Геннадьевна	550000	983 050	179%	135	7282	1,77	1,73	111	64	0,47	
14	Овчинина Наталья Владимировна	919000	703 442	77%	179	3930		1,48	187	126	0,70	
15	Петрова Галина Алексеевна		8 070	#ДЕЛ/0!	83	97		1,00	3	3	0,04	
16	Рясная Елена Ивановна	919000	528 030	57%	179	2950		1,64	125	76	0,42	
17	Сазонова Мария Михайловна		69 840	#ДЕЛ/0!	40	1746		1,07	16	15	0,38	
18	Сотскова Елена Владимировна	919000	473 990	52%	104	4558	1,71	1,41	97	69	0,66	
19	Токманцева Марина Дмитриевна	919000	1 094 028	119%	184	5946	1,91	1,74	167	96	0,52	
	Итого магазин	9193000	9 828 068	107%	2224	4419		1,60	1810	1130	0,51	

Чек-лист ПК июнь 2022

Эролева
ЛО УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛОМ

Чек-лист оценки качества обслуживания

Оценивает Наставник/Директор Кисель Е. Стажер Кисель Е.
Дата 20.06.22 Номер смены _____ Магазин Квант Мода 3175

№	Критерии оценки	Да	Нет
1	При установлении контакта Сотрудник улыбался	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник сказал «Добрый день (утро, вечер)»	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник установил контакт (начал общение) в течение 1,5 минут после появления покупателя в зоне видимости	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник использовал контактную фразу: «Какая модель Вас интересует?» (Дополнительные фразы: _____)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Сотрудник интересовался предпочтениями покупателя. Задавал открытые или альтернативные вопросы для выявления потребности покупателя.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник не перебивал покупателя, проявлял вежливость, слушал внимательно.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник резюмировал (проговорил) основные пожелания (потребности) покупателя.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предложил варианты моделей на основании выявленных потребностей	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Сотрудник показал несколько моделей (три и более) разной ценовой категории	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник в процессе презентации правильно называл торговую марку и страну, к которой относится данная торговая марка	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник в процессе презентации модели озвучил её особенности, рассказал, с чем её можно носить/сочетать	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник проводил презентацию предлагаемых моделей, делая акцент на выгодах для покупателя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Сотрудник сам предложил примерить модель, не дожидаясь, пока о примерке попросит покупатель	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предложил к основному товару дополнительный	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник выслушал возражение до конца, не перебивая, без спора и раздражения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, не согласился, а присоединился к возражению	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Сотрудник задавал уточняющие вопросы, выясняя, в чем суть возражения покупателя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, при ответе на возражение, приводил убедительные аргументы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник прорабатывал возражение до полного согласия покупателя, либо, при отсутствии согласия, предложил рассмотреть другую модель	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник прорабатывал повторные возражения (при их возникновении)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Сотрудник сам инициировал завершение продажи (предложил купить)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	В случае отказа, уточнил по какой причине	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник проводил покупателя к кассе	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Поблагодарил за покупку, пригласил ещё раз прийти в магазин	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Во время консультации Сотрудник сообщил:		
	о действующей акции	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о скидках	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о новой коллекции	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Сотрудник предоставил информацию об услугах ателье (если необходимо)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о правильном уходе за изделием и способе хранения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о различных способах оплаты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о дисконтных картах и их преимуществах	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Эролева
ЛО УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛОМ

Чек-лист оценки качества обслуживания

Оценивает Наставник/Директор Кисель Е. Стажер Кисель Е.
Дата 20.06.22 Номер смены _____ Магазин Квант Мода

№	Критерии оценки	Да	Нет
1	При установлении контакта Сотрудник улыбался	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник сказал «Добрый день (утро, вечер)»	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник установил контакт (начал общение) в течение 1,5 минут после появления покупателя в зоне видимости	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник использовал контактную фразу: «Какая модель Вас интересует?» (Дополнительные фразы: <u>И как называется вещь?</u>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Сотрудник интересовался предпочтениями покупателя. Задавал открытые или альтернативные вопросы для выявления потребности покупателя.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник не перебивал покупателя, проявлял вежливость, слушал внимательно.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник резюмировал (проговорил) основные пожелания (потребности) покупателя.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предложил варианты моделей на основании выявленных потребностей	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Сотрудник показал несколько моделей (три и более) разной ценовой категории	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник в процессе презентации правильно называл торговую марку и страну, к которой относится данная торговая марка	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник в процессе презентации модели озвучил её особенности, рассказал, с чем её можно носить/сочетать	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник проводил презентацию предлагаемых моделей, делая акцент на выгодах для покупателя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Сотрудник сам предложил примерить модель, не дожидаясь, пока о примерке попросит покупатель	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предложил к основному товару дополнительный	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник выслушал возражение до конца, не перебивая, без спора и раздражения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, не согласился, а присоединился к возражению	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Сотрудник задавал уточняющие вопросы, выясняя, в чем суть возражения покупателя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, при ответе на возражение, приводил убедительные аргументы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник прорабатывал возражение до полного согласия покупателя, либо, при отсутствии согласия, предложил рассмотреть другую модель	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник прорабатывал повторные возражения (при их возникновении)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Сотрудник сам инициировал завершение продажи (предложил купить)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	В случае отказа, уточнил по какой причине	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник проводил покупателя к кассе	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Поблагодарил за покупку, пригласил ещё раз прийти в магазин	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Во время консультации Сотрудник сообщил:		
	о действующей акции	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о скидках	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о новой коллекции	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Сотрудник предоставил информацию об услугах ателье (если необходимо)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о правильном уходе за изделием и способе хранения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о различных способах оплаты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о дисконтных картах и их преимуществах	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Эролева
ЛО УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛОМ

Чек-лист оценки качества обслуживания

Оценивает Наставник/Директор Кисель Е. Стажер Кисель Е.
Дата 20.06.22 Номер смены _____ Магазин Квант Мода

№	Критерии оценки	Да	Нет
1	При установлении контакта Сотрудник улыбался	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник сказал «Добрый день (утро, вечер)»	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник установил контакт (начал общение) в течение 1,5 минут после появления покупателя в зоне видимости	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник использовал контактную фразу: «Какая модель Вас интересует?» (Дополнительные фразы: _____)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Сотрудник интересовался предпочтениями покупателя. Задавал открытые или альтернативные вопросы для выявления потребности покупателя.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник не перебивал покупателя, проявлял вежливость, слушал внимательно.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник резюмировал (проговорил) основные пожелания (потребности) покупателя.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предложил варианты моделей на основании выявленных потребностей	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Сотрудник показал несколько моделей (три и более) разной ценовой категории	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник в процессе презентации правильно называл торговую марку и страну, к которой относится данная торговая марка	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник в процессе презентации модели озвучил её особенности, рассказал, с чем её можно носить/сочетать	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник проводил презентацию предлагаемых моделей, делая акцент на выгодах для покупателя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Сотрудник сам предложил примерить модель, не дожидаясь, пока о примерке попросит покупатель	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предложил к основному товару дополнительный	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник выслушал возражение до конца, не перебивая, без спора и раздражения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, не согласился, а присоединился к возражению	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Сотрудник задавал уточняющие вопросы, выясняя, в чем суть возражения покупателя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, при ответе на возражение, приводил убедительные аргументы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник прорабатывал возражение до полного согласия покупателя, либо, при отсутствии согласия, предложил рассмотреть другую модель	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник прорабатывал повторные возражения (при их возникновении)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Сотрудник сам инициировал завершение продажи (предложил купить)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	В случае отказа, уточнил по какой причине	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник проводил покупателя к кассе	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Поблагодарил за покупку, пригласил ещё раз прийти в магазин	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Во время консультации Сотрудник сообщил:		
	о действующей акции	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о скидках	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о новой коллекции	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Сотрудник предоставил информацию об услугах ателье (если необходимо)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о правильном уходе за изделием и способе хранения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о различных способах оплаты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о дисконтных картах и их преимуществах	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

По итогу июня Елена Рясная в аутсайдерах по показателям эффективности «ТО в час» и «Чек в час», показатели ниже линии тренда по магазину.

На основании наблюдений и заполнения чек-листа работы с покупателями определены зоны роста Елены:

- 1) Установление контакта (фразы для установления контакта).
- 2) Выявление потребностей.
- 3) Презентация товара, примерка.
- 4) Работа с возражениями.
- 5) Завершение продажи.

Также обсудили, что нельзя делать в торговом зале.

- 1) Закрытые позы, задавать вопрос со спины,
 - 2) задавать закрытые вопросы,
 - 3) молча демонстрировать товар.
 - 4) Ждать пока покупатель сам решит примерить товар.
 - 5) Останавливаться только на одной модели не приносить дополнительные товары!
- Обсудили примерки, которые не закончились продажей.

Цель практикума:

Из аутсайдера по показателям эффективности «ТО в час» и «Чек в час» стать лидером по показателям

Методы:

Обучение самостоятельное, также на ежедневной основе обыгрывать разные ситуации, после каждой примерке давать ОС.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН РАЗВИТИЯ на 14 дней (Рясная Елена) 20.07.22-14.07.22

№ п/п		Блоки для развития	Отработка учебного материала	Ответственный
1	20.06.2022	Определить совместно с сотрудником программы для личного обучения. Заполнить чек-лист оценки ПК при работе с 3 покупателями, обсудить результат с сотрудником. Обсудить результаты по КРІ за май, июнь: ТО/час, Чек/час, Комплексность. В чем видит сложности сам сотрудник для выполнения плана по данным КРІ.		
2	21.06.22-26.06.22 2	Базовые навыки в продажах: 21.06.22 Стандарт качества обслуживания, 22.06.22 Выявление потребностей и комплексные продажи, 23.06.22 Снятие возражений, 24.06.22 Стилистика, 25.06.22 Конфликт? Выход есть!, 26.06.22 Работа с несколькими покупателями.	ОС по прохождению каждой темы. Краткий конспект. Применение полученных знаний на практике в процессе работы с покупателем.	Самостоятельное изучение.
3	21.06.22-26.06.22 3	Изучение ассортимента магазина: 21.06.22 СС - модели размера 50,52 и более в жен. и 54 и более в муж.; 24.06.22 Кожа - самые маленькие размеры и самые большие в Коже ДМ жен и муж.; 25.06.22 Шубки; 28.06.22 - шубы из меха норки, 29.06.22 ТВО ДМ жен и муж.	ОС по изучению каждой категории.	Самостоятельное изучение.
4	27.06.22-01.07.22 2	Материаловедение: Кожа и дубленки, Текстиль, СК. Собственная торговая марка, Мех.	ОС по прохождению каждой темы. Краткий конспект. Применение полученных знаний на практике в процессе работы с покупателем.	Самостоятельное изучение.
5	02.07.22-04.07.22 2	Эмоциональные продажи	ОС по прохождению каждой темы. Краткий конспект. Применение полученных знаний на практике в процессе работы с покупателем.	Самостоятельное изучение.
6	06.07.2022	День 1. Отработка этапа «Установление контакта с покупателем». Ролевая игра.		
7		День 2. Отработка этапа «Выявление потребностей покупателя».		
8		День 3. Отработка этапа «Презентация товара покупателю и примерка».		

№ п/п		Блоки для развития	Отработка учебного материала	Ответственный
9		День 4. Отработка этапа «Работы с возражениями покупателя».		
10		День 5. Стили и особенности посадки моделей актуальной категории товара и принципы создания целостного образа (Total Look)		
11		День 6. Отработка этапа «Завершение продажи».		
12		День 7.		
13		День 8.		
14		День 9.		
15		День 10.		
16		День 11.		
17		День 12.		
18		День 13.		

Чек-лист ПК 17.07.2022 (оценка по итогу пройденного материала)



Чек-лист оценки качества обслуживания

Оценивает Наставник/Директор Ирина Подчернуха Стажер Александр Е
 Дата 14.07.2022 Номер смены _____ Магазин Брат Море

№	Критерии оценки	Да	Нет
1	При установлении контакта Сотрудник улыбался	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник сказал «Добрый день (утро, вечер)»	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник установил контакт (начал общение) в течение 1,5 минут после появления покупателя в зоне видимости	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Сотрудник использовал контактную фразу: «Какая модель Вас интересует?» (Дополнительные фразы: _____)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник интересовался предпочтениями покупателя. Задавал открытые или альтернативные вопросы для выявления потребности покупателя.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Сотрудник не перебивал покупателя, проявлял вежливость, слушал внимательно.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник резюмировал (проговорил) основные пожелания (потребности) покупателя.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предложил варианты моделей на основании выявленных потребностей	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник показал несколько моделей (три и более) разной ценовой категории	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник в процессе презентации правильно называл торговую марку и страну, к которой относится данная торговая марка	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник в процессе презентации модели озвучил её особенности, рассказал, с чем её можно носить/сочетать	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник проводил презентацию предлагаемых моделей, делая акцент на выгодах для покупателя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Сотрудник сам предложил примерить модель, не дожидаясь, пока о примерке попросит покупатель	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, исходя из потребности покупателя, предложил для примерки не менее 3-х моделей	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предложил к основному товару дополнительный	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Сотрудник выслушал возражение до конца, не перебивая, без спора и раздражения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, не согласился, а присоединился к возражению	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник задавал уточняющие вопросы, выясняя, в чем суть возражения покупателя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, при ответе на возражение, приводил убедительные аргументы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник прорабатывал возражение до полного согласия покупателя, либо, при отсутствии согласия, предложил рассмотреть другую модель	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Сотрудник прорабатывал повторные возражения (при их возникновении)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник сам инициировал завершение продажи (предложил купить)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Сотрудник сам инициировал завершение продажи (предложил купить)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	В случае отказа, уточнил по какой причине	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Сотрудник проводил покупателя к кассе	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Поблагодарил за покупку, пригласил ещё раз прийти в магазин	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Во время консультации Сотрудник сообщил:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о действующей акции	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о скидках	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о новой коллекции	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию об услугах ателье (если необходимо)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Сотрудник предоставил информацию о правильном уходе за изделием и способе хранения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о различных способах оплаты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о дисконтных картах и их преимуществах	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Чек-лист оценки качества обслуживания

Оценивает Наставник/Директор Ирина Подчернуха Стажер Александр Е
 Дата 14.07.22 Номер смены _____ Магазин Брат Море

№	Критерии оценки	Да	Нет
1	При установлении контакта Сотрудник улыбался	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник сказал «Добрый день (утро, вечер)»	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник установил контакт (начал общение) в течение 1,5 минут после появления покупателя в зоне видимости	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Сотрудник использовал контактную фразу: «Какая модель Вас интересует?» (Дополнительные фразы: <u>Какая модель</u>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник интересовался предпочтениями покупателя. Задавал открытые или альтернативные вопросы для выявления потребности покупателя.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Сотрудник не перебивал покупателя, проявлял вежливость, слушал внимательно.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник резюмировал (проговорил) основные пожелания (потребности) покупателя.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предложил варианты моделей на основании выявленных потребностей	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник показал несколько моделей (три и более) разной ценовой категории	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник в процессе презентации правильно называл торговую марку и страну, к которой относится данная торговая марка	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник в процессе презентации модели озвучил её особенности, рассказал, с чем её можно носить/сочетать	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник проводил презентацию предлагаемых моделей, делая акцент на выгодах для покупателя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Сотрудник сам предложил примерить модель, не дожидаясь, пока о примерке попросит покупатель	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, исходя из потребности покупателя, предложил для примерки не менее 3-х моделей	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предложил к основному товару дополнительный	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Сотрудник выслушал возражение до конца, не перебивая, без спора и раздражения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, не согласился, а присоединился к возражению	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник задавал уточняющие вопросы, выясняя, в чем суть возражения покупателя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, при ответе на возражение, приводил убедительные аргументы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник прорабатывал возражение до полного согласия покупателя, либо, при отсутствии согласия, предложил рассмотреть другую модель	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Сотрудник прорабатывал повторные возражения (при их возникновении)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник сам инициировал завершение продажи (предложил купить)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Сотрудник сам инициировал завершение продажи (предложил купить)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	В случае отказа, уточнил по какой причине	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Сотрудник проводил покупателя к кассе	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Поблагодарил за покупку, пригласил ещё раз прийти в магазин	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Во время консультации Сотрудник сообщил:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о действующей акции	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о скидках	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о новой коллекции	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию об услугах ателье (если необходимо)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Сотрудник предоставил информацию о правильном уходе за изделием и способе хранения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о различных способах оплаты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о дисконтных картах и их преимуществах	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Чек-лист оценки качества обслуживания

Оценивает Наставник/Директор Ирина Подчернуха Стажер Александр Е
 Дата 14.07.2022 Номер смены _____ Магазин Брат Море

№	Критерии оценки	Да	Нет
1	При установлении контакта Сотрудник улыбался	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник сказал «Добрый день (утро, вечер)»	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник установил контакт (начал общение) в течение 1,5 минут после появления покупателя в зоне видимости	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Сотрудник использовал контактную фразу: «Какая модель Вас интересует?» (Дополнительные фразы: _____)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник интересовался предпочтениями покупателя. Задавал открытые или альтернативные вопросы для выявления потребности покупателя.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Сотрудник не перебивал покупателя, проявлял вежливость, слушал внимательно.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник резюмировал (проговорил) основные пожелания (потребности) покупателя.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предложил варианты моделей на основании выявленных потребностей	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник показал несколько моделей (три и более) разной ценовой категории	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник в процессе презентации правильно называл торговую марку и страну, к которой относится данная торговая марка	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник в процессе презентации модели озвучил её особенности, рассказал, с чем её можно носить/сочетать	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник проводил презентацию предлагаемых моделей, делая акцент на выгодах для покупателя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Сотрудник сам предложил примерить модель, не дожидаясь, пока о примерке попросит покупатель	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, исходя из потребности покупателя, предложил для примерки не менее 3-х моделей	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предложил к основному товару дополнительный	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Сотрудник выслушал возражение до конца, не перебивая, без спора и раздражения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, не согласился, а присоединился к возражению	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник задавал уточняющие вопросы, выясняя, в чем суть возражения покупателя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник, при ответе на возражение, приводил убедительные аргументы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник прорабатывал возражение до полного согласия покупателя, либо, при отсутствии согласия, предложил рассмотреть другую модель	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Сотрудник прорабатывал повторные возражения (при их возникновении)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник сам инициировал завершение продажи (предложил купить)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Сотрудник сам инициировал завершение продажи (предложил купить)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	В случае отказа, уточнил по какой причине	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Сотрудник проводил покупателя к кассе	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Поблагодарил за покупку, пригласил ещё раз прийти в магазин	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Во время консультации Сотрудник сообщил:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о действующей акции	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о скидках	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	о новой коллекции	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию об услугах ателье (если необходимо)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общая информация	Сотрудник предоставил информацию о правильном уходе за изделием и способе хранения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о различных способах оплаты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Сотрудник предоставил информацию о дисконтных картах и их преимуществах	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Вывод:

Результаты эффективности персонала июль 20.07.2022

	ФИО	План по ТО	Факт (сумма продаж со скидками) ТО	% выполнения	Часы факт	Эффективность (выработка в час) (рубли)	КП 2021	КП 2022	Штуки	Чеки	Эффективность чека/час	Рейтинг
1	Баянова Ирина Валентиновна	850000	1 003 404	118%	144	6968	1,44	1,59	205	129	0,90	2 место
2	Букатин Евгений Викторович	550000	292 395	53%	69	4238		1,63	65	40	0,58	
3	Дмитроняк Эльвира Илимдаровна	850000	1 469 231	173%	162	9069	1,66	1,84	202	110	0,68	1 место
4	ЕКАТ МЕГА МЕТАЛЛУРГОВ УЛ		56 390	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!		1,64	11	8	#ДЕЛ/0!	
5	Кочевцева Татьяна Михайловна		-2 490	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!		#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!	
6	Кузнецова Александра Сергеевна	450000	308 688	69%	126	2450		1,58	101	64	0,51	
7	Кузнецова Ирина Николаевна	612000	504 462	82%	144	3503	1,65	1,72	165	96	0,67	
8	Култышева Эльвира Умаржоновна	850000	729 253	86%	117	6233	1,48	1,53	116	76	0,65	
9	Лыкова Елена Владимировна	100000	35 540	36%	154	231		1,06	19	18	0,12	
10	Макарова Людмила Геннадьевна	650000	454 511	70%	52	8741	1,59	1,56	56	36	0,69	
11	Мурадова Ольга Александровна	850000	896 773	106%	124	7232	1,60	1,75	149	85	0,69	3 место
12	Овчинина Наталья Владимировна	450000	430 731	96%	94	4582		1,66	78	47	0,50	
13	Петрова Галина Алексеевна	50000	20 245	40%	79	256		1,25	15	12	0,15	
14	Рясная Елена Ивановна	612000	278 600	46%	119	2341		1,35	74	55	0,46	
15	Сотскова Елена Владимировна	500000	336 720	67%	78	4317		1,92	113	59	0,76	
16	Токманцева Марина Дмитриевна	850000	690 906	81%	150	4606	1,43	1,63	140	86	0,57	
17	Денисова Майя		13 875	#ДЕЛ/0!	8	1734			10	4	0,50	
	Итого магазин	9193000	4702656	51%	1620	2903		1,57	894	569	0,35	

Вывод:

Результаты практикума по наставничеству:

1. Елена стала более уверена себя вести в торговом зале с покупателями, знает какие вопросы необходимо задавать для установления контакта.
2. Елена начала задавать открытые вопросы.
3. Начала приносить дополнительные товары к ВО+СС к СС+ВО .
4. Отрабатывает ежедневно возражения от покупателей.
5. Сегодня с легкостью сможет подобрать размер по потребности покупателя, благодаря тому ,что начала изучать ассортимент.

Рекомендации и мероприятия для дальнейшего развития:

Договорились с Еленой, что необходимо ежечасно продавать по 1 чеку в час для того, что бы был хотя бы 1 чек в час нужно совершать минимум 3-4 примерки в час.

2) Также для увеличения комплекса приносить дополнительные товары, а не только озвучивать, что проходит акция .

3) Приносить дорогой товар и переориентировать на более дорогие товары. Рассказывать о преимуществах, выгодах.

4) Работать с возражениями, а не просто отпускать покупателя без покупок не выяснив причину и какое сомнение в покупке здесь и сейчас!

5) Ежедневно изучать товар наличие размеров и стоимости минимальная максимальная, что бы Елена с легкостью быстро смогла подобрать товар по потребности покупателя.

