



# ПРОГРАММА СТАЖИРОВКИ СОТРУДНИКА SMARTBOX

## ДЕНЬ 1

### •ПРИВЕТСТВУЙТЕ СТАЖЕРА:

«Добрый день, ...! Добро пожаловать в SMARTBOX! Меня зовут ..., я буду твоим наставником! Мы очень рады, что ты присоединился к нашей дружной команде.

### •ПРОИНФОРМИРУЙТЕ СТАЖЕРА О ПЛАНЕ СТАЖИРОВКИ

Итак, сегодня твой первый день стажировки и я хочу рассказать тебе более подробно о том, как она будет проходить... Стажировка длится 2 дня.

*1 день.* Мы изучим категории товаров, я расскажу тебе стандарт обслуживания каждого клиента. Мы рассмотрим и запишем презентацию каждого товара по отдельности. Дам тебе домашнее задание на 2 день.

*2 день.* Проверяем домашнее задание. Учимся клеить стекла, пробуешь консультировать покупателей, пока я нахожусь рядом и мы обсуждаем, как можно сделать лучше. Отрабатываем навык на практике и после ты будешь проходить тестирование.

## БЛОК 1. ЗНАКОМСТВО С МАГАЗИНОМ

Все магазины нашей сети выглядят примерно одинаково. Давай я познакомлю тебя с категориями товара.

Показать, где :

1. чехлы на телефоны моделей Iphone, чехлы на Android, а так же универсальные чехлы.
2. Далее блок с наушниками, проводами, адаптерами, флэшками и power банками.
3. Клеятся стекла, где находится все необходимое для этого.
4. Канцелярия.

### РОЛЬ ПРОДАВЦА В МАГАЗИНЕ, СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ВИДА

Расскажите стажеру о графике работы магазина, о графике работы сотрудников, проинформируйте об условиях выплаты заработной платы. Дайте стажеру необходимую информацию о стандартах внешнего вида.

В твои обязанности будут входить консультирование клиентов; демонстрация продукта, работа с кассой; прием товара; инвентаризация; поддержание чистоты и порядка на рабочем месте, вечерняя отчетность.

### ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРОГОВОРИ ЭТО:

В 21 веке очень много выбора разных товаров , по этому Ассортиментом и каким то особенным товаром мы отличиться Не можем .Мы можем отличиться только сервисом . Это Золотое правило нашей компании. Давай обсудим стандарты работы с покупателем.

## **СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИ ПОКУПАТЕЛЕЙ**

Давай рассмотрим и запишем этапы работы с клиентом.

Соблюдая их у тебя получится быстрее и лучше продавать наш товар

1. *Приветствие. Установление контакта. Доброжелательно здороваемся. Какой товар Вас интересует? Что выбираете? Чем помочь?*
2. *Выявление потребностей. Уточняем: чехол на какую модель телефона? Какой разъем для провода вас интересует?*
3. *Презентация. Яркая полная характеристика товара с объяснениями качества, преимущества и ценовой категории (3 варианта)*
4. *Отработка с возражениями. Да, этот товар действительно имеет цену выше так как...*
5. *Расширение покупки. К стеклу предложить чехол на его телефон.*
6. *Завершение сделки. Спасибо за покупку, приходите к нам еще. Хорошего дня.*

2  
ДЕНЬ

Добрый день!

Как впечатления после вчерашнего дня? Трудно ли было выучить то, что записывали вчера?

Что именно у тебя вызвало затруднения? Давай вместе с этим разберемся подробнее.

(ответить/помочь с вопросами)

Приступаем к проверке знаний.

Каждый блок (наушники, блоки, провода, чехлы) выборочно по каждой позиции спрашиваем презентацию и характеристики, при необходимости задаем уточняющие вопросы, дополняем презентацию.

После проверки знаний спрашиваем как бы сам стажер оценил свою готовность к работе по 5 бальной шкале.

Далее приступаем к практике работы с клиентом и подклейке стекол по принципу

Давай я сделаю ты посмотришь. Давай сделаем вместе, давай сделаешь ты, я посмотрю и помогу тебе, давай ты сделаешь сам и расскажешь как у тебя это получилось.

Проводим беседу по окончанию стажировки. Спрашиваем остались ли вопросы. Записываемся на сдачу теста.

# ПРОГРАММА СТАЖИРОВКИ СОТРУДНИКА SMARTBOX

## ДЕНЬ 1

### БЛОК 1. ТЕХНИКА ПРОДАЖ

#### 1. Приветствие покупателя и установление контакта

---

#### 2. Выявление потребностей.

---

#### 3. Презентация товара

---

---

---

---

#### 4. Работа с возражениями (типичные возражения, алгоритм работы с возражениями)

- Например, клиентка говорит «дорого»

1. Присоединиться к клиенту «*Действительно, цена важный фактор*»
  2. Задать уточняющий вопрос «*А с чем вы сравниваете?*»
- 
- 
- 

3. Уточнить, остались ли вопросы «*Остались ли у вас еще вопросы..?*»

#### 5. Дополнительные продажи, акции.

---

---

---

#### 6. Завершение продаж. Упаковка, передача покупки, как проводить клиента.

---

---

---

---

**БЛОК 3. Категории товара**

**1. ЧЕХЛЫ**

**IPHONE**

Прозрачные \_\_\_\_\_

Прозрачные плотные \_\_\_\_\_

Silicone Case \_\_\_\_\_

Лихо \_\_\_\_\_ С картинкой \_\_\_\_\_ С защитой объектива \_\_\_\_\_ В ассортименте \_\_\_\_\_

**ANDROID**

Универсальная книжка \_\_\_\_\_

Silicone Case \_\_\_\_\_

Чехол-книжка \_\_\_\_\_

Чехол с картинкой \_\_\_\_\_ Чехол прозрачный \_\_\_\_\_

**2. СТЕКЛА ЗАЩИТНЫЕ**

**IPHONE**

300 рублей \_\_\_\_\_

500 рублей \_\_\_\_\_

Антишпион \_\_\_\_\_

Матовое \_\_\_\_\_

Remax \_\_\_\_\_

**ANDROID**

300 рублей \_\_\_\_\_

500 рублей \_\_\_\_\_

Универсальное \_\_\_\_\_

Гидрогелевая пленка

### 3. Наушники

100 руб. \_\_\_\_\_

KIN 28,18 \_\_\_\_\_

Celebrate G3 \_\_\_\_\_

Celebrate G4 \_\_\_\_\_

Hoco m1 \_\_\_\_\_

Hoco M19/M58 \_\_\_\_\_

Hoco M59/M54/M14/m51 \_\_\_\_\_

Celebrate G8 \_\_\_\_\_

Hoco M86 \_\_\_\_\_

Hoco M42/M87 \_\_\_\_\_

Hoco M84/M90 \_\_\_\_\_

Hoco L7 Lighting \_\_\_\_\_

Celebrate ES51 \_\_\_\_\_

Baseus wm01 \_\_\_\_\_

Baseus wmo1 plus \_\_\_\_\_

Baseus wm04,wo4 pro \_\_\_\_\_

Baseus W3 \_\_\_\_\_

### Наушники

большие \_\_\_\_\_

Какие вопросы задаем, если клиент пришел с запросом «наушники»:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

На что стоит сделать акцент в презентации?

\_\_\_\_\_

### 3. Провода

100 руб. \_\_\_\_\_

Remax \_\_\_\_\_

Носо X37 \_\_\_\_\_

Носо X14,x20 1m \_\_\_\_\_

Носо X14,x20 2m \_\_\_\_\_

Носо X26 \_\_\_\_\_

Носо X34 \_\_\_\_\_

Носо U58 \_\_\_\_\_

Type-c Lighting \_\_\_\_\_

Носо X51Type-c type-c \_\_\_\_\_

HDMI \_\_\_\_\_

Какие вопросы задаем, если клиент пришел с запросом «провод»:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

Что обязательно предложить/узнать у клиента при продаже провода?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

На что стоит сделать акцент в презентации?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 3. Адаптеры и комплекты

Borofone адаптер \_\_\_\_\_

Носо C12 \_\_\_\_\_

Носо C12Q \_\_\_\_\_

Носо C80A/C57A/more choice \_\_\_\_\_

#### Комплекты

Borofone \_\_\_\_\_

Носо C12Q \_\_\_\_\_

Носо C80A/C95A \_\_\_\_\_

Какие вопросы задаем, если клиент пришел с запросом «адаптер»:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

На что стоит сделать акцент в презентации?

### 4. Автомобильные аксессуары

AUX \_\_\_\_\_

AUX в упаковке \_\_\_\_\_

Автомобильный держатель МАГНИТНЫЙ в  
решетку \_\_\_\_\_

Автомобильный держатель на  
липучке \_\_\_\_\_

Автомобильный держатель в решетку  
простой \_\_\_\_\_

Автомобильная  
зарядка \_\_\_\_\_



## Заказ товара

Заказ товара производится по Понедельникам и Вторникам

В Понедельник заказ стекол и чехлов на андроид и айфон

## Пример заказа

Вы работаете в магазине на Приморской, у вас в наличии стекло на Redmi K20pro в количестве 4 шт, POCO X3 1шт.

Xiaomi	Надо	Ком енд а	Мур ино	При ма	Мав ис	Куп чин о	Бал кан ски й	Ост ров ок	Ды бен ко	Куд ров о	Ст. дер.	ИТО Г
Mi9T/Mi9TPro/Redmi K20 pro	5											
Note 9 pro/9s/K30/poco x3	10											

## Пример заказа чехлов на Android

Заполните на примере магазина, в котором стажируетесь

## заказ

Samsung					книжки		прозрачн ые	рисунок и
					по 1 шт	по 1 шт		
				черный	красн ый	золот ой	по 1 шт	по 2 шт
A22								
a30s/a50/a50s								
a31								

## Пример заказа чехлов на Iphone

Заполните на примере магазина, в котором стажируетесь заказ, с помощью таблицы, предоставленной наставником на его телефоне.

## Вечерний отчет

В 21:55 снимаем детальную сверку с терминала и проверяем сумму по терминалу и сумму, оплаченную безналичным расчетом по кассе.

В 22:00, при отсутствии клиентов в магазине, снимаем «Закрытие смен на кассе Эвотор и «инкассацию» с терминала.

Заполняем электронный отчет.

«Наличные» совпадают с отчетом по Кассе «Эвотор»

«Терминал» совпадает с суммой

На чеке инкассации и отчета по кассе «Эвотор»

В прочих расходах пишем затраты на Ручку/очищающее средство по согласованию со мной в течение дня.

Магазин	
Дата	
План	
Факт	
Кол-во чеков	
Средний чек	
Остаток на утро	
Наличные	
Терминал	
Сава забрал	
ЗП	
Прочие расходы	
Остаток на вечер	