




ИТОГОВАЯ ЗАЧЕТНАЯ РАБОТА МЕНЕДЖЕР ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА «ТКАНИ»

Архипова Елена Валентиновна,
город Волхов, Ленинградская обл.

СОДЕРЖАНИЕ ЗАЧЕТНОЙ РАБОТЫ «МЕНЕДЖЕР ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА «ТКАНИ»

- ❖ Краткое информационное сообщение о компании
 - ❖ Модель компетенций должности
 - ❖ Профиль должности
 - ❖ Вопросы к собеседованию (техника «интервью по компетенциям»)
 - ❖ Карта поиска
 - ❖ Релевантные резюме на HH.ru на позицию
- 

КРАТКОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ О КОМПАНИИ

Магазин «ТКАНИ».

Высококачественные товары профессионалам и любителям для шитья и рукоделия.

Торговая сеть (2 магазина) розничной торговли. При магазинах работают ателье по пошиву и ремонту одежды.

Компания развивается: постоянно расширяется и обновляется ассортимент. В настоящий момент для удобства покупателей подготавливается к открытию интернет-магазин.

КРАТКОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ О КОМПАНИИ (ДЛЯ КАНДИДАТОВ)

В развивающуюся компанию, которая занимается розничной продажей товаров для шитья и рукоделия, требуется на постоянную работу **менеджер по продажам в интернет магазин.**

С 2000 года у нас работает 2 розничных магазина. В настоящее время мы открываем интернет-магазин.

Мы ищем увлеченных различными видами рукоделия позитивно настроенных людей, готовых расти и развиваться в нашем дружном коллективе.

Ведение нашего бизнеса основывается на принципе честности и доверия: качественная продукция, достоверная информация, уважительное, добросовестное отношение к нашим клиентам, партнерам и сотрудникам.

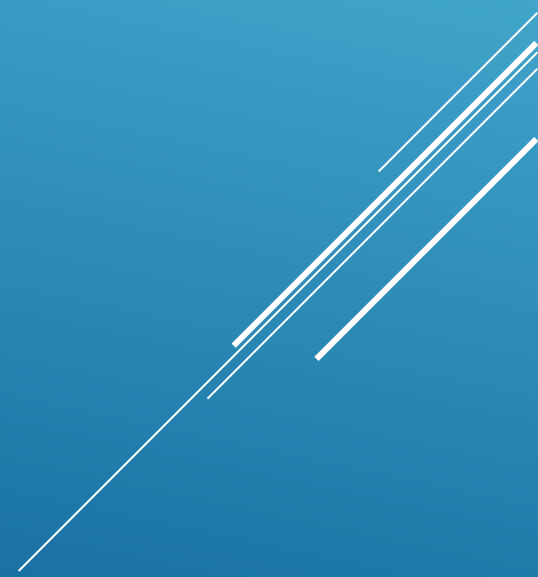
Работая с нами, вы будете получать удовольствие.!

МОДЕЛЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДОЛЖНОСТИ МЕНЕДЖЕР ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА

Компетенции	1 уровень	2 уровень	3 уровень
Коммуникабельность	Поддерживание отношений в коллективе и с покупателями	Установление отношений с покупателями на постоянной основе	Умение находить новых клиентов и устанавливать с ними отношения на постоянной основе
Техника продаж	Продажи через шоурум и заказы на сайте	Продажи по обзвону базы покупателей	Продажи по холодным звонкам
Ориентация на результат	Выполнение плана продаж магазина	Перевыполнение плана продаж магазина на 20%	Перевыполнение плана продаж магазина более чем на 30%

Ориентация на результат	Выполнение плана продаж магазина	Перевыполнение плана продаж магазина на 20%	Перевыполнение плана продаж магазина более чем на 30%
Клиентоориентированность	Консультирование покупателя по ассортименту магазина	Консультирование покупателя по одному из видов рукоделия, помощь в подборе товара	Консультирование по всем видам рукоделия, помощь в подборе товара

МОДЕЛЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДОЛЖНОСТИ МЕНЕДЖЕР ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА



ПРОФИЛЬ ДОЛЖНОСТИ МЕНЕДЖЕР ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА

Обязанности	<p>Прием, обработка и оформление входящих клиентских обращений (входящие звонки, без поиска и заказы по электронной почте).</p> <p>Консультирование клиентов по шитью и рукоделию. Проверка наличия товара, контроль оплаты.</p> <p>Поддержание высокого уровня клиентского сервиса.</p>
Обязательные требования	<p>Отличные коммуникативные навыки.</p> <p>Опыт в продажах. Опыт телефонных продаж.</p> <p>Внимание к деталям, ответственность.</p> <p>Клиентоориентированность, вежливость, высокий уровень эмпатии.</p> <p>Уверенное владение ПК, 1С, навык быстрого обучения.</p> <p>Знание техник шитья и рукоделия (приветствуется).</p>

Личные качества	Владение техникой переговоров. Ориентация на результат. Коммуникабельность, командность. Стрессоустойчивость. Позитивный настрой.
Профессиональные навыки	Телефонные переговоры. Многозадачность. Клиентоориентированность. Навыки продаж. Пользователь ПК.
Условия	График работы сменный 2/2 (с 10:00 до 20:00; час перерыв на обед). Стабильная заработная плата и прозрачная мотивация (оклад + % от заказов). Средний совокупный доход составляет от 30 000 до 45 000 рублей. Поддержка на всех этапах работы, корпоративное обучение за счет компании. Увлеченный коллектив и дружелюбная атмосфера, корпоративные мероприятия. Скидки на товары интернет-магазина. Карьерный рост.

ПРОФИЛЬ ДОЛЖНОСТИ МЕНЕДЖЕР ИНТЕРНЕТ- МАГАЗИНА

ВОПРОСЫ К СОБЕСЕДОВАНИЮ (ТЕХНИКА «ИНТЕРВЬЮ ПО КОМПЕТЕНЦИЯМ»)

Компетенция	1 вопрос	2 вопрос	3 вопрос
Коммуникабельность	Как Вы решали конфликтные и неприятные ситуации в коллективе на предыдущем месте работы?	Как и каким путем Вы разрешали сложные ситуации с покупателями на предыдущем месте работы?	Сколько новых покупателей и каким образом на предыдущем месте работы Вам удалось перевести в разряд постоянных?
Техника продаж	Проведите, пожалуйста презентацию одного из видов товара на предыдущем месте работы.	Какой наибольший процент от общего объема продаж был сделан Вами по телефону?	Какие возражения клиентов возникали на предыдущем месте работы и как Вы их обрабатывали?
Ориентация на результат	Какие цели стояли перед Вами на предыдущем месте работы и какими путями Вы их достигали?	Какие личные качества помогают Вам достигать целей?	Что мешало Вам достигать целей на предыдущем месте работы?

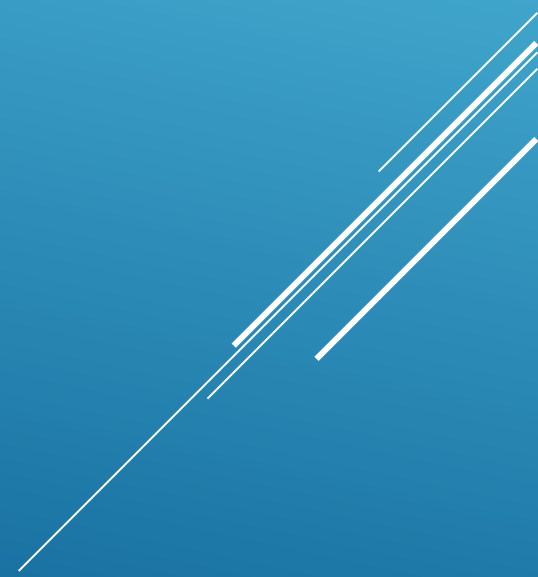
Клиентоориентированность	Как Вы действовали, если на предыдущем месте работы покупатель предъявлял обоснованные претензии, но Вашей вины там не было?	По какой причине возникали проблемы с покупателями на предыдущем месте работы и что Вы делали для того, чтобы они не повторялись?	Какими путями Вы на предыдущей работе повышали лояльность покупателей и устанавливали с ними долгосрочное сотрудничество?
Умение убеждать	Приведите пример сложных переговоров с покупателем и как Вам удалось его убедить сделать покупку?	Как Вы думаете, что характеризует хорошего продавца и какие из этих характеристик Вы имеете?	Делали ли Вы предложения по улучшению работы (повышению объема продаж) Вашему руководству и были ли они приняты?

ВОПРОСЫ К СОБЕСЕДОВАНИЮ (ТЕХНИКА «ИНТЕРВЬЮ ПО КОМПЕТЕНЦИЯМ»)

КАРТА ПОИСКА

Целевая аудитория: женщины от 25 лет и старше.

Поиск кандидатов на:

- ❖ 1. hh.ru
 - ❖ 2. Авито
 - ❖ 3. vk
 - ❖ Центр занятости населения
- 

ОТОБРАННЫЕ РЕЗЮМЕ НА ПОЗИЦИЮ

ФИО	Обоснование выбора
Кандидат 1	<p>Женщина, 29 лет</p> <p>Менеджер интернет-магазина, 40 000 руб.</p> <p>Информационные технологии, интернет, телекомПродажи, электронная коммерция.</p> <p>Занятость: полная занятость</p> <p>График работы: гибкий график, полный день, сменный график.</p> <p>Опыт работы 5 лет 10 месяцев</p> <p>- Ключевые навыки:</p> <p>Продажи через интернет. Рекламации. Транспортная логистика. Оформление заказов. Консультирование. Грамотная речь. Деловая переписка.</p> <p>Обо мне:</p> <p>Я клиентоориентирована и коммуникабельна. Умею работать в команде и в режиме многозадачности. Ответственна, быстро обучаюсь.</p>

Кандидат 2

Женщина, 40 лет.

Менеджер интернет-магазина, З/п не указана

Информационные технологии, интернет, телекомПродажи.

Электронная коммерция

Занятость: полная занятость

График работы: полный день

Опыт работы 12 лет 6 месяцев

Ключевые навыки:

MS Word, MS Excel, 1С: Управление Торговлей, CRM,

Adobe Photoshop, MS PowerPoint, поиск информации в интернет, электронный документооборот.

Кандидат 3

Женщина, 39 лет

Менеджер интернет-магазина, З/п не указана

Продажи. Розничная торговля. Менеджер по работе с клиентами. Продавец в магазине.

Занятость: полная занятость

График работы: полный день

Ключевые навыки:

Деловое общение. Деловая переписка. Работа в команде.

Телефонные переговоры. Пользователь ПК. Активные продажи.

**ОТОБРАННЫЕ РЕЗЮМЕ
НА ПОЗИЦИЮ**