

Памятка для проведения экскурсии новым

сотрудникам

Перед началом экскурсии вспоминайте ценности и проводите параллель с каждой из них по ходу рассказа.

Например, мы Приносим пользу #НамНеВсеРавно, поэтому не оставляем мусор в аудиториях, продукты в холодильнике более чем на 1 сутки и т.п. Мы за экологичность, и за здоровье, как свое, так и коллег



Экскурсия по 2 этажу

Приветствие Информация о компании

Поприветствовать ребят, рассказать пару слов о себе. Спросить, какая страна является родиной ЛМ, что знают о компании, сколько магазинов ЛМ в России (посмотреть на Интрапу).

Служба персонала, администрация

Роль специалистов в магазине – кого как зовут и по каким вопросам можно обращаться в службу персонала, к IT, ОТ и т.д. К кому идти по вопросам заработной платы (не в бухгалтерию, а в RH)

Стенды и мониторы

Какие есть стенды и мониторы, с какой информацией. На какие стенды и мониторы необходимо как можно чаще обращать внимание и для чего (ТО магазина, дни рождения).

Аудитории

Функции аудиторий и как можно ими пользоваться (Аудитория развития, СД, переговорки, нужно ли бронировать).

Другие помещения

Для чего нужны и правила пользования. Менеджерская, кабинеты КУ, ДМ. Правила посещения спортзала (инвентарь на место, отключить дорожки и свет), комната отдыха, столовая (правила хранения продуктов в холодильнике, не более 1 дня, маркировка, бесплатный чай/кофе) и т.д.

Ценности

Еще раз вспомнить вместе с ребятами.



ПРИМЕРНЫЙ СЦЕНАРИЙ 1 ЭТАЖ

Второй этаж магазинов везде разный, и экскурсия зависит от вдохновения сотрудников данного магазина.

Первый же этаж – торговый зал, во всех магазинах ЛМ одинаковый, сделан по определенным стандартам

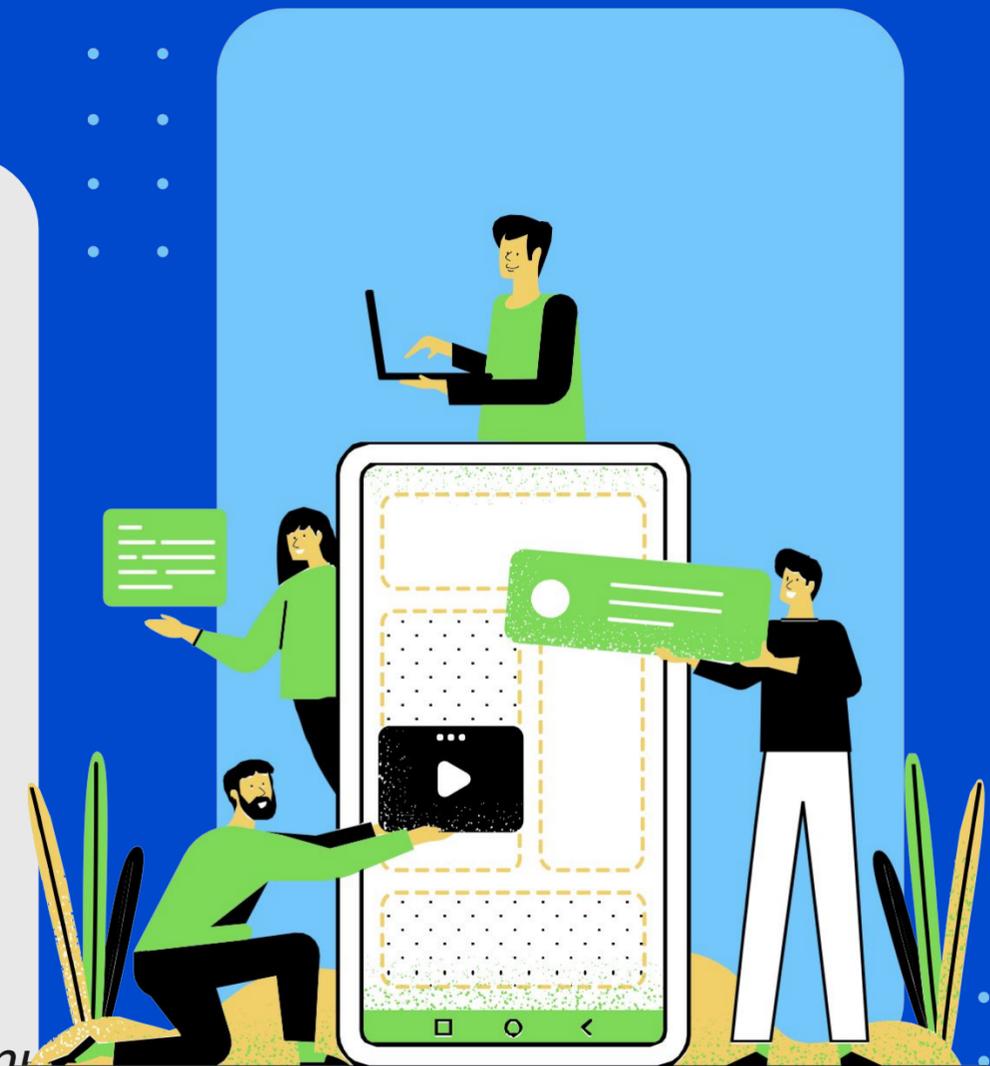
Если представить, что мы кого-то из вас берем, закрываем глаза и перемещаем в торговый зал любого магазина ЛМ, то, открыв глаза, вы вряд ли догадаетесь, в каком городе, и в каком из 103 магазинов находитесь!

За стандарт оформления магазинов отвечает **бализаж**. Это слово можно по смыслу перевести с французского как «ориентация на местности».

Можно сравнить этот кабинет с типографией, но задачи специалиста по бализажу гораздо шире *(представляем ребятам специалиста по бализажу, просим рассказать пару слов о своей работе, если нет на месте, коротко рассказываем сами)*.

Здесь создается все то, что помогает клиенту ориентироваться в магазине :От ценников, до огромных вывесок. А сотрудникам – ходить по красиво оформленному второму этажу.

Пост охраны. Рассказываем о правилах входа и выхода из магазина, где нужно «пикаться» баджем, что делать, если бадж забыл, и что на выходе охрана обязательно проверит сумки и карманы и выносить с собой, естественно, ничего нельзя.



ПРИМЕРНЫЙ СЦЕНАРИЙ 1 ЭТАЖ

Лайфхак для новичков – чтобы лучше узнать магазин и запомнить расположение товара, лучше в конце рабочего дня проходить через торговый зал и заглядывать хотя бы в несколько аллей – так за пару недель вы сможете запомнить расположение всего товара в магазине.

Зачем это нужно, если вы работаете в определенном отделе?

Клиент этого не знает, для него магазин – единое целое, и любому сотруднику в зеленой футболке он может задать любой вопрос.

Вам, как минимум, нужно подсказать ему, как дойти до нужного отдела.

Давайте разыграем эту ситуацию, я буду клиентом, а ты (*выбираем любого*) – сотрудником. Клиент: - Где у вас тут купить плинтус? Что ты ответишь? (*слушаем ответ новичка*)

Во-первых, нам нужно обязательно поздороваться с клиентом, а затем уточнить, какой именно плинтус ему нужен. Когда вы изучите магазин, будете знать, что плинтусов в Леруа несколько видов, и продаются они в разных отделах: напольный – в отделе напольных покрытий, поточный – в декоре, есть для кухонного гарнитура – в отделе кухни, или между ванной и стеной – он в отделе сантехника. Уточнили, что именно нужно

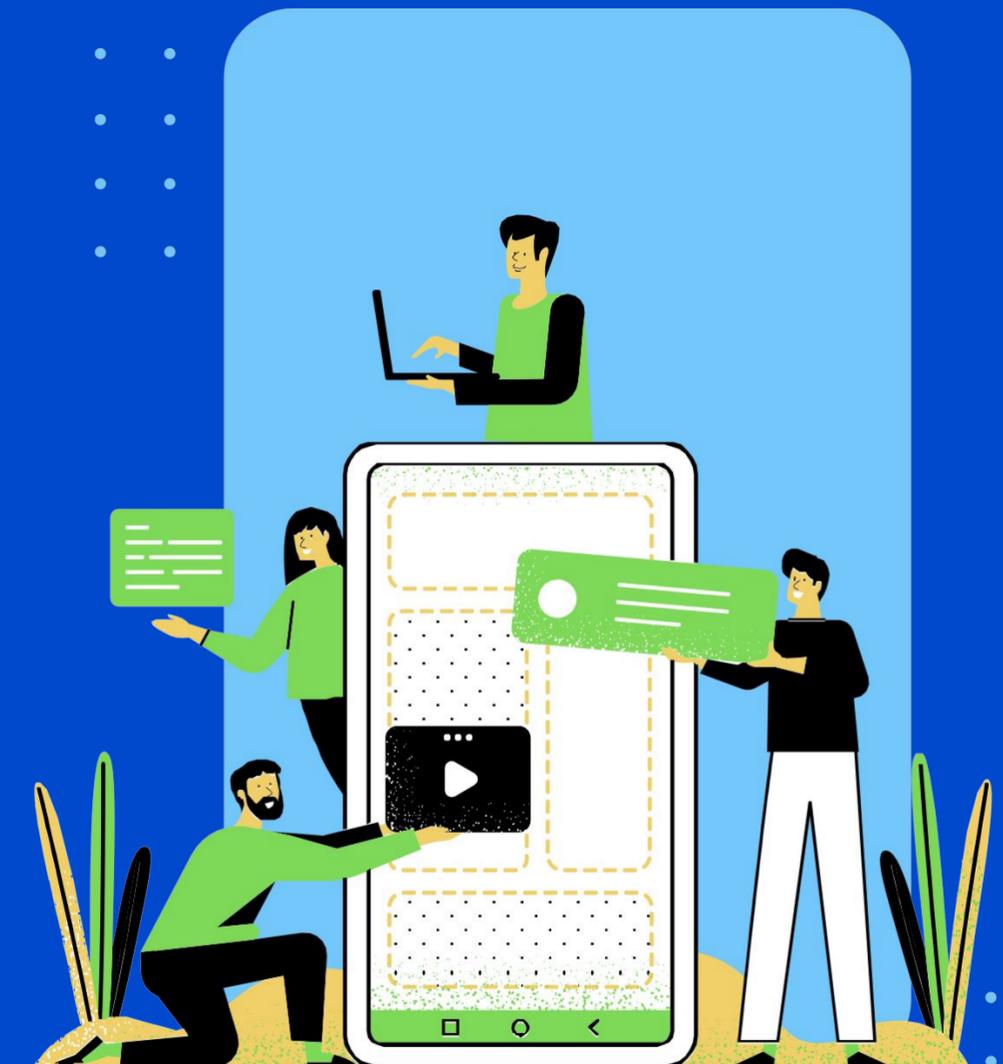


ПРИМЕРНЫЙ СЦЕНАРИЙ 1 ЭТАЖ

Проходя по **торговому залу**, называем название отдела и его номер, чтобы ребята сразу запоминали. Можно придумать ассоциации, например, краски, это 11 отдел – две единички, как две кисточки:) 10 отдел – скобяные изделия, это как шуруп и гайка и т.д., первый отдел – это стройка, то с чего мы начинаем строить дом, а кухня – 15й – главное место в доме, кухней – заканчиваем строительство. (ассоциации могут быть любыми).

Помимо товаров в магазине также есть **услуги**. Услуги есть платные, есть бесплатные. Часто их оказывают поставщики (распил, доставка, пошив штор и т.д.), но есть услуги, которые оказывают сотрудники магазина, это создание проектов ванной комнаты, прорисовка кухни, и это бесплатно для клиента.

Платные услуги, которые оказывают сотрудники магазина - это колеровка (спросить, знают ли, что это такое) в отделе краски, и прорисовка дизайн-проектов квартиры или дома нашими дизайнерами.



ПРИМЕРНЫЙ СЦЕНАРИЙ 1 ЭТАЖ

Проходя вдоль линии касс, показываем все, что нам встречается: **информационное бюро** – «сердце магазина», где работают не администраторы, а кассиры-консультанты.

Школа ремонта – самое творческое место (говорим, где можно посмотреть расписание мастер-классов и как записаться, и что каждый сотрудник может стать мастером), показываем **туалетные комнаты**, говорим, что в процессе работы не нужно ходить на второй этаж, они есть на первом, **кабинет Охраны труда**, и другие кабинеты, если есть.

Говорим ребятам, что эта зона называется «**клиентской**», и что пользоваться буфетом, снековыми аппаратами и банкоматами можно только в нерабочее время в нерабочей одежде.

Почему? Потому что глядя на человека в зеленой футболке клиент смотрит как бы на компанию в целом, а не на Катю, Женю или Машу, поэтому все личные вопросы мы решаем в свое личное время.

Также на первом этаже действуют несколько простых и понятных правил, вы даже можете назвать их сами (вместе с ребятами перечисляем) – мы не жуем жвачку, не пользуемся наушниками, не используем телефон для личных целей, не кушаем в торговом зале, а для тех, кто хочет пить, в зале есть кулеры и стаканчики.



Стань экскурсоводом для новых сотрудников!

Поделись своими знаниями о нашем
магазине с новыми коллегами!

Запишись в Службе Персонала

