Консультант у магазині

|  |
| --- |
| **Робочі обов’язки продавців-консультантів:**   * обслуговувати клієнтів та допомагати їм * будувати хороші відносини з клієнтами * розпаковувати та впорядкувати товари * перевірити склад, ціни та маркування товарів * працювати в команді * працювати гігієнічно та ефективно |

**Читання**

**Продавці-консультанти щоденно:**

* читають і перевіряють маркування на полицях
* читають інформацію на товарах
* переглядають та перевіряють посвідчення особи та дисконтні картки
* читають документи та пакувальні листи після отримання товару
* перевіряють термін придатності

**Продавці-консультанти постійно:**

* читають замовлення клієнтів
* перевіряють декларації на продукцію, інструкції з експлуатації та гарантії
* ознайомлюються з пропозиціями та інформацією про товари від різних постачальників, а також вивчають їх
* перевіряють терміни доставки та інвентаризацію товарів
* читають рекламні матеріали та повідомлення в магазині
* ознайомлюються з графіками змін
* ознайомлюються з інформацією про товар і доставку
* читають пости та відгуки в соціальних мережах
* читають звіти та протоколи зборів
* читають повідомлення та електронні листи

**Продавці-консультанти час від часу:**

* читають інформацію та форми, пов'язані з власним працевлаштуванням
* читають і перевіряють заявки
* читають процедури та правила роботи з порушеннями
* читають інформацію про охорону праці, здоров'я та навколишнього середовища
* читають та перевіряють рахунки-фактури
* читають матеріали курсів та навчальні матеріали

**Письмо**

**Продавці-консультанти щоденно:**

* ведуть журнали власної зміни
* пишуть повідомлення та нагадування для себе та інших
* розписуються за отримані товари

**Продавці-консультанти постійно:**

* фіксують запити від клієнтів та постачальників
* заповнюють форми для скарг та повернення товару
* заповнюють касові чеки
* записують інформацію та інструкції колегам і власному керівнику
* надсилають повідомлення та електронні листи

**Продавці-консультанти час від часу:**

* заповнюють та підписують заявки
* записують нові маршрути
* пишуть повідомлення та створюють таблички з інформацією для клієнтів
* документують порушення та інциденти у власній роботі
* ведуть конспекти та дають письмові відповіді під час навчання
* заповнюють форми та заяви, пов'язані з власним працевлаштуванням
* виписують рахунки-фактури
* роблять пости та відповідають на повідомлення в соціальних мережах
* заповнюють списки замовлень

**Навички усного мовлення**

**Продавці-консультанти щоденно:**

* отримують запити та відповідають на них
* створюють таку атмосферу, щоб клієнти почували себе бажаними
* передають клієнтам знання з певної галузі
* визначають та оцінюють потреби клієнтів
* знайомлять клієнтів з різними продуктами та акціями
* усно повідомляють про інциденти, що трапляються під час зміни
* спілкуються з колегами та керівниками з метою координації роботи
* інформують клієнтів про переваги членства
* обмінюються інформацією з колегами під час зміни

**Продавці-консультанти постійно:**

* отримують та обробляють скарги, здійснюють процедуру повернення товарів
* обговорюють робочий час і графік змін
* отримують інформацію від колег та керівників
* спілкуються з дистриб'юторами та співробітниками транспортних служб
* усвідомлюють важливість якісного надання послуг і мають добре орієнтуватися в різних ситуаціях спілкування
* беруть участь у розмовах в обідню перерву та під час інших перерв
* допомагають покупцям на касах самообслуговування

**Продавці-консультанти час від часу:**

* отримують інформацію про нові системи, процедури та продукти
* проходять навчання з охорони праці та безпеки життєдіяльності
* отримують вказівки щодо робочих позицій та методів роботи
* обговорюють з керівниками власні умови праці та потреби у навчанні
* спілкуються з представниками служби безпеки та надають зворотній зв'язок
* усно повідомляють свого керівника або колег про інциденти, що сталися під час зміни

**Лічба**

**Продавці-консультанти щоденно:**

* перевіряють, чи відповідає кількість товару інвойсу на поставку
* перевіряють чеки клієнтів у разі скарг або повернення товару
* підраховують та перевіряють платежі, а також коригують здачу на касі
* підраховують, зважують або вимірюють товари для клієнтів
* розраховують кількість товарів на основі потреб і цін, описаних клієнтом
* знають символи та списки кодів товарів
* перевіряють касу в кінці зміни або в кінці дня
* перевіряють дату терміну придатності різних товарів та оцінюють, скільки днів продажу залишилося
* розміщують товари в правильному порядку за датою

**Продавці-консультанти постійно:**

* перевіряють власну платіжну відомість
* заповнюють табель обліку робочого часу
* розраховують ціни та знижки у відсотках
* інтерпретують і контролюють рахунки та інвойси
* оцінюють пропозиції та інформацію про товари від різних постачальників
* перевіряють та аналізують ціни на товари
* зчитують показання вимірювальних приладів у магазині

**Продавці-консультанти час від часу:**

* перевіряють запаси товарів
* самостійно розраховують податки або відпускні
* оцінюють кількість при покупці

**Навички роботи з цифровими технологіями**

**Продавці-консультанти щоденно:**

* користуються різними касовими апаратами
* здійснюють пошук по базах даних
* користуються платіжними терміналами
* реєструють та контролюють товари за допомогою сканера штрих-коду
* ведуть електронний табель обліку робочого часу
* перевіряють та контролюють каси самообслуговування

**Продавці-консультанти постійно:**

* перевіряють інформацію про товар онлайн
* спілкуються з клієнтами та керівництвом електронною поштою
* замовляють товари через онлайн-каталоги
* замовляють товари, маючи відскановані списків відсутніх позицій
* здійснюють цифрову реєстрацію отриманих товарів
* вносять дані клієнтів до реєстрів магазину
* надсилають та отримують повідомлення та електронні листи
* використовують смартфон або планшет з різними додатками для вирішення певних завдань

**Продавці-консультанти час від часу:**

* документують з використанням камери порушення та невідповідності
* користуються банківськими послугами для здійснення платежів
* зберігають та знаходять матеріали компанії в архівах
* допомагають клієнтам з електронними платіжними послугами
* знаходять правову інформацію, пов'язану з купівлею та продажом, на загальнодоступних веб-сайтах
* ознайомлюються з подіями у сфері охорони праці та здоров'я, використовуючи цифрові ресурси
* шукають в інтернеті інформацію про те, чи містять товари шкідливі речовини
* використовують різні навчальні ресурси
* використовують соціальні мережі для просування власного бізнесу
* ознайомлюються з екологічними вимогами щодо сортування відходів
* використовують стандартне офісне програмне забезпечення
* використовують QR-коди та штрих-коди за потреби
* використовують різні цифрові платформи для співпраці та комунікації