

Алкотекa

От элитного
до простого

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ

Администратора/Старшего продавца

Магазин Алкотекa

Содержание:

1. Миссия и ценности компании. Цели работы администратора.....	3
2. Взаимодействие с государственными органами.....	4
3. Технологический цикл магазина.....	5
4. Правила продажи алкогольной продукции.....	6
5. Заказ товара.....	8
6. Прием товара.....	10
7. Возврат товара.....	20
8. Хранение и выкладка товара.....	23
9. Работа с ценниками.....	27
10. Контроль сроков годности и качества товара.....	28
11. Работа на ККМ.....	29
12. Дисконтные карты.....	34
13. Подарочные сертификаты.....	36
14. Оформление спецзаказа.....	37
15. Ревизия.....	38
16. Документооборот.....	42
17. Авторитет руководителя.....	44
18. Планирование. Распределение задач.....	45
19. Организация работы. Постановка задач сотрудникам.....	47
20. Организация работы. Проведение оперативных собраний.....	49
21. Контроль исполнения.....	50
22. Коммуникация. Управление конфликтами в коллективе.....	52
23. Коммуникация. Управление конфликтами с покупателем.....	57
24. Обучение нововведениям.....	58

1. Миссия и ценности компании. Цели работы администратора

1.1. Миссия и ценности компании

«Дать людям возможность влиять на культуру потребления алкоголя»

Ценности компании

1. Профессионализм. Мы избирательны в выборе напитков, подборе людей и мест расположения магазинов. Мы стремимся в ограниченных условиях рынка сделать максимум для наших клиентов. Мы продаём только то, в чем уверены.

2. Честность. Мы стремимся продавать больше, но вместе с тем мы стремимся продавать лучше, опираясь на потребности клиента. Поэтому мы всегда честны в оценке продукта и его цене на полке.

3. Доступность. Мы не делаем закрытых клубов, наоборот, хотим, чтобы максимум людей узнали о нашем ассортименте и смогли стать ценителями алкоголя. Для этого им не надо далеко ходить и много тратить.

4. Развитие. Мы постоянно развиваем сотрудников и внедряем лучшие тренды из мира алкоголя для наших клиентов.

5. Забота. Мы бережно относимся к нашим сотрудникам и клиентам, заботясь об их потребностях.

1.2. Цели и задачи администратора.

Цель - организация и контроль работы магазина в соответствии с требованиями Компании.

Задачи:

1. Организация работы с товаром (прием, размещение, хранение, продажа).
2. Корректное ведение документооборота в соответствии с требованиями Компании и законодательства.
3. Организация торгового пространства и обеспечение продаж
4. Организация и контроль санитарного состояния магазина в соответствии с требованиями Компании и законодательства.
5. Обеспечение высокого качества консультирования покупателей и соблюдение стандартов взаимодействия с покупателями.
5. Организация и обеспечение ввода в должность продавцов.
6. Организация эффективной работы с персоналом магазина.

1.3. Порядок ввода в должность

Ваша подготовка будет проходить в несколько этапов и предусматривать контроль знаний:

№	Блок	Длительность	Контроль
1	Технологии работы и управленческие технологии	3 дня	Тестирование
2	Стажировка*	5 дней	Тестирование
3	Контроль знаний	1 день	Тестирование
4	Стажировка с супервайзером	1 день	-
5	Зачет	1 день	Зачетный лист

*Тип стажировки зависит от количества магазинов в населенном пункте:

—менее 2-х магазинов - стажировка с супервайзером,

—более двух магазинов — стажировка с опытным администратором.

1.4. О системе мотивации Вам расскажет наставник:

	Окладная часть	Премияльная часть			
		1	2	3	4
На этапе стажировки					
После допуска к самостоятельной работе					

2. Взаимодействие с государственными органами

Если к Вам подошли с проверкой представители контролирующих органов:

1. Встречайте проверяющего всегда с улыбкой. Это психологически важно, т.к. проверяющий уже заранее настроен отрицательно, а своим поведением Вы можете спровоцировать негативную реакцию с его стороны по отношению к Вам.

2. При любой проверке Вы имеете право:

—уточнить цель проверки

—узнать наименование организации, контактные данные (адрес, телефон)

—проверить удостоверение личности проверяющего

Обязательно сделайте это.

3. После получения необходимой информации, Вам необходимо позвонить:

—При проверке Налоговой Инспекции - Главному бухгалтеру.

—При проверке любыми другими контролирующими органами — Директору.

4. Проверяющий записывает все сведения, о себе, в журнал проверок - это обязательно.

Эта запись вам пригодится впоследствии, т.к. иногда по результатам проверки проверяющие составляют документы, в одном экземпляре.

5. Если вам предлагают дать объяснение, Вы должны понимать - за отказ от дачи объяснения ответственность не предусмотрена. Перед тем, как, что-либо писать и подписывать — согласуйте с директором.

Помните, что все ваши слова, все ваши действия совершаются в неблагоприятной для вас обстановке. Поэтому старайтесь принять меры по сокращению процесса проверки.

6. Не отказывайтесь от подписания Акта проверки. Это действие не имеет существенного значения для результатов правовой оценки проверки, но зачастую, раздражает проверяющих. Свою подпись обязательно сопровождать словами: "С актом не согласен". А проверяющему лучше сказать: «Из-за волнения не могу изложить свои доводы сейчас на бумаге.»

Необходимо знать:

1. Для сотрудников всех контролирующих органов, а также правоохранительных органов права определены действующим законодательством, и выходить за рамки Закона они не имеют права.
2. Если для предпринимателей действует принцип: "Разрешено всё, что не запрещено Законом", то для проверяющих - наоборот: "Запрещено всё, что не разрешено Законом".

Запомните ответы на вопросы проверяющих:

1. Кассовая книга в головном офисе на проверке
2. Заработная плата выплачивается в головном офисе
3. Трудовой договор 1-ый экземпляр в головном офисе, 2-ой экземпляр дома.
4. Накопленные денежные средства передаются директору по расходному кассовому ордеру для передачи в головной офис.
5. Обязательно запись в журнале проверок (т.е по итогу проверки в журнал должна быть внесена запись представителем контролирующих органов)

3. Технологический цикл магазина

3.1. Чек-лист открытия магазина

Ниже представлены пункты, которые ежедневно должны быть выполнены перед открытием магазина:

1. Уборка прилегающей территории (мусор, листья и т. п.).
2. Уборка внешних витрин и входной группы (пыль, паутина, капли грязи и т.п.):
 - стекло,
 - рамы,
 - баннер,
 - облицовочная плитка,
 - ступеньки,
 - перила,
 - ручки входной двери,
 - режим работы,
3. Мытье полов в торговом зале (помыть или почистить коврик).
4. Уборка сан.узла (мытьё полов и сан.техники).
5. Мытье полов в подсобном помещении.
6. Уборка пыли в прикассовой зоне (стойка, тейбл тенты и орг.техника).
7. Компьютер:
 - включить,
 - запуск обновления,
 - запуск 1С,
 - внесение данных по выручкам предыдущего дня,
 - прогрузка справочников,
 - проведение переоценки (если требуется).
8. Пересчет ДС в кассе.
9. Проверка почты и Битрикс на наличие новых сообщений (если сотрудник вышел с

выходного, необходимо ознакомиться со всеми сообщениями, которые пришли за время его отсутствия).

3.2. Проверка готовности магазина к открытию (контрольные точки)

10. Работоспособность кассовой техники (если терминал безналичных оплат не работает, то должна быть подана заявка на ремонт в сбербанк).
11. Наличие размена в денежном ящике.
12. Чистота и работоспособность всего холодильного оборудования (если холодильное оборудование не исправно, то должна быть подана заявка на ремонт согласно инструкции от Митагвария Т. Г.)
13. Чистота в зале и на прилегающей территории.
14. Наличие актуальных ценников на весь товар.
15. Персонал находится в зале, его внешний вид соответствует стандарту.
16. Входные двери открыты (табличка открыта перевернута).

3.3. Чек-лист закрытия магазина

17. Закрыть смену в программе 1С.
18. Выбросить мусор
19. Заполнить ЖКО
20. Пересчитать кассу и убрать деньги в место хранения, согласно регламента.
21. Выключить холодильники и сплит системы (в теплое время) либо обогреватели (в холодное время)
22. Закрытие жалюзи (при наличии)

4. Правила продажи алкогольной продукции

Розничная продажа алкогольной и спиртосодержащей продукции, кроме пива, напитков изготовленных на основе пива, сидра, пуаре и медовухи подлежит обязательному лицензированию.

Алкогольная продукция - пищевая продукция, которая произведена с использованием или без использования этилового спирта, произведенного из пищевого сырья, и (или) спиртосодержащей пищевой продукции, с содержанием этилового спирта более 0,5 процента объема готовой продукции, за исключением пищевой продукции в соответствии с перечнем, установленным Правительством Российской Федерации. Алкогольная продукция подразделяется на такие виды, как спиртные напитки (в том числе водка, коньяк), вино, фруктовое вино, ликерное вино, игристое вино (шампанское), винные напитки, пиво и напитки, изготавливаемые на основе пива, сидр, пуаре, медовуха.

Спиртосодержащая продукция - пищевая или непищевая продукция, спиртосодержащие лекарственные препараты, спиртосодержащие медицинские изделия с содержанием этилового спирта более 0,5 процента объема готовой продукции

4.1. Закон о защите прав потребителей (ключевое)

Основные права потребителей:

1. на качество,
2. на безопасность;
3. на информацию;
4. на возмещение ущерба.

Право	Содержание
На качество	Покупатель должен приобрести качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).
На безопасность	Покупатель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды.
На информацию	Покупатель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести.
На возмещение ущерба	За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

4.2. Правила продажи алкогольной продукции

1.Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товаре и его изготовителе, обеспечивающую возможность правильного выбора алкогольной продукции.

2.Информация в обязательном порядке должна содержать на русском языке следующие сведения:

- наименование и цена алкогольной продукции;
- данные, подтверждающие проведение сертификации алкогольной продукции;
- наименование производителя (юридический адрес) и страна происхождения алкогольной продукции;
- государственные стандарты, требованиям которых алкогольная продукция должна соответствовать;
- объем алкогольной продукции в потребительской таре;
- наименование основных ингредиентов, влияющих на вкус и аромат алкогольной продукции;
- содержание в алкогольной продукции вредных для здоровья веществ (по сравнению с обязательными требованиями государственных стандартов);
- противопоказания к применению алкогольной продукции;
- дата изготовления и срок годности.

3.Продавец обязан иметь действующие санитарные правила и другую необходимую нормативную документацию и соблюдать установленные в них требования.

4.Алкогольная продукция должна храниться в соответствии с требованиями нормативных документов на соответствующий вид продукции.

5.Продавец несет ответственность за ненадлежащее исполнение договора розничной купли

- продажи алкогольной продукции в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

4.3. Документы, способные подтвердить совершеннолетие покупателя для приобретения алкогольной продукции:

- 1.Гражданский российский паспорт;
- 2.Заграничный паспорт;
- 3.Удостоверение личности моряка;
- 4.Временный документ, идентифицирующий личность гражданина нашего государства;

5. Дипломатический или же служебный паспорт;
6. Удостоверение личности служащего по контракту;
7. Паспорт лица, являющегося гражданином другой страны;
8. Вид на жительство в РФ;
9. Разрешительный документ на временное жительство на территории нашей страны;
10. Документ, свидетельствующий о статусе беженца; документ о предоставлении временного убежища в РФ.
11. Водительское удостоверение
12. Персонифицированная карта зрителя

! Продажа алкогольной продукции разрешена лицам, достигшим 18 лет.

Речевые скрипты для выявления возраста покупателя с помощью документов:

1. Необходимость предоставить документы:

«Согласно действующему законодательству Российской Федерации, продажа алкогольной и табачной продукции разрешена только лицам, достигшим 18 лет. Для уточнения Вашего возраста вынужден (вынуждена) попросить Вас предъявить документ удостоверяющий личность и возраст. В перечень этих документов входит:...»

Важно!!! В день рождения (достижения совершеннолетия) продажа алкогольной и табачной продукции ЗАПРЕЩЕНА!!!

2. Если покупатель не предъявляет один из требуемых документов:

«Сожалею, но согласно действующему законодательству не могу продать Вам алкогольную/табачную продукцию»

5. Заказ товара

5.1 Периодичность заказа

Заказ товара проводится по мере продаж. Заказ товара осуществляется двумя типами:

1. **Автозаказ** — заказ, при котором система автоматически анализирует остатки товара, средние продажи, дискретность поставок и прочие параметры и формирует оптимальное количество позиций к поставке для магазина.

Заказ может корректировать товароведы в зависимости от объемов, кратности товаров в упаковке, маркетинговых акциях и т.д.

Важно! Если спец. заказ не был оформлен надлежащим образом, то система воспримет это как «скачек» в продажах. Она сформирует заказ товара больше, чем необходимо, и в магазине возникнет «перетарка» (товара больше, чем можно продать).

2. **Заказ товара** — заказ товара в зависимости от потребности на основании остатков товара. Его выполняет администратор на основании анализа продаж, остатков и прочих параметров.

Заказ формируется в таблице Excel, где данные в виде трех столбцов (код, наименования, количество).

Заказ формируется 1,2 и более раз, в зависимости от плана (графика) поставок магазина.

5.2. Расчет заказа товара

Если у вас не работает автозаказ, то для корректного расчета заказа вам необходимо провести анализ движения товара.

Отчет формируется следующим образом:

- 1.Для просмотра отчета по движениям товара необходимо произвести действия:
- 2.Выбираем пункт ОТЧЕТЫ-РАСШИРЕННЫЕ ОТЧЕТЫ-ОТЧЕТ ПО ДВИЖЕНИЯМ ТОВАРА
- 3.Указываем период - дату последней заявки по текущую дату.

Наводим курсор на период с

- 4.в пункте настройка вывода строк ставим галочки: пропускать нулевые строки.

- 5.Нажимаем кнопку **Сформировать**

- 6.На экране появится таблица, где колонка КонОст это остатки базы магазина, а ТекОст – это остатки в центральной базе

Отчет							
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Отчет по движениям товара период с 01.12.2015 по 22.07.2016						
2	Группировки: Товар, Документы движения						
3	Настройки: пропускать нулевые строки (строки в которых все показатели НачОст,Приход,Расход,КонОст равны 0)						
4	Фильтры: По всей номенклатуре						
5	Доп инфо: Отчет сформирован в 22.07.2016 12:55:58. POS: POS79. Компьютер: YAKUNIN.						
6							
7							
8							
9	Код	Товар/Документ	Нач Ост	Приход	Расход	Кон Ост	Тек Ост
10	369	Текила Лейенда Дель Милагро Селект Баррель Резерв Репосадо 0,7		1	1		1
11		ЧекККМ №189 от 06.06.2016 19:09:46			1		
12		Поступление № Рн2-011990 от 09.06.2016 11:03:34		1			
13	514	Виски Макаллан 12 лет Файн Ок 0,5л с/б 40% п/у (6)			1	-1	2
14		ЧекККМ №621 от 15.06.2016 20:08:58			1		
15	798	Манки Шолдер виски 0,7л с/б 40% М (6)			2	-2	4
16		ЧекККМ №779 от 18.06.2016 17:04:44			1		
17		ЧекККМ №1 523 от 03.07.2016 16:15:54			1		
18	813	Коньяк Сордис Французский стандарт 0,5л с/б 40% 5 лет(229) (12)		21	6	15	16
19		Поступление № Рнк-322783 от 01.06.2016 15:03:18		9			
20		ЧекККМ №136 от 05.06.2016 19:35:55			1		
21		ЧекККМ №332 от 09.06.2016 21:01:06			4		
22		Поступление № Рнк-331095 от 15.06.2016 15:25:02		6			
23		ЧекККМ №882 от 20.06.2016 17:36:28			1		
24		Поступление № Рнк-334101 от 22.06.2016 13:49:32		6			
25	915	Пять озер водка 0,5л с/б 40% (20)		10	5	5	15
26		ЧекККМ №736 от 17.06.2016 19:31:23			3		
27		ЧекККМ №1 203 от 27.06.2016 15:18:28			1		
28		ЧекККМ №1 494 от 02.07.2016 20:36:51			1		
29		Поступление № Рнк-339505 от 06.07.2016 14:49:34		10			

Параметры заказа товара:

- 1.Остаток товара.
- 2.Движение товара (вымываемость/спрос на товар).

3. Периодичность поставок.
4. Бой и списание товара.
5. Сроки годности, испорченный товар, по которому стоят задачи в Битрикс.
6. Акции на товар.
7. Предстоящие праздники

5.3. Направление заказа товара

Заявка направляется на адрес товароведов за сутки до доставки товара.

Пример: если доставка в среду, то заявка отправляется в понедельник в течении дня.

5.4. Корректировка заказа товара

Если при формировании заявки на товар была допущена ошибка, то заявку можно откорректировать.

Для этого необходимо прозвонить курирующему товароведу и уточнить на каком этапе отработка заказа для вашего магазина.

6. Прием товара

6.1. Контрольные точки при приеме товара

1. Размещение товара в подсобном помещении (в виде исключения допускается размещение принимаемого товара в зале, но так чтобы не допускать неудобств для покупателей и не перекрывать доступ к товару)
2. Работоспособный ТСД с заряженной батареей.
3. Продавец, принимающий товар владеет технологией приема товара (допускается привлечение стажера, но его должен сопровождать опытный продавец).
4. Проверка пакета сопроводительных документов.
5. При успешном приеме без расхождений, проведение ТТН в базе ЕГАИС, затем в базе 1С.
6. При расхождениях, взаимодействие с отделом товародвижения, загрузка корректных накладных в базу.
7. Размещение товара на местах хранения и местах продажи, печать ценников на товар.

В случае неисправности оборудования (поломка ТСД, отсутствие подключения к базе и т.д.) или в форс-мажорных ситуациях (например, отключение света) товар необходимо принимать по бумажным накладным, проверяя количество и качество продукции

6.2. Взаимодействие при расхождениях

В случае расхождений при приеме товара, порядок взаимодействия следующий:

1. Недовоз (в накладной товара больше чем фактически):

Оформление вычерка → информирование руководителя склада → информирование курирующего товароведа → завершить приемку с расхождениями, не подтверждать в ЕГАИС до корректировки и загрузки обновленной накладной.

2. Брак (некондиционный товар):

Оформление вычерка → информирование руководителя склада → информирование курирующего товароведа → завершить приемку с расхождениями, не подтверждать в ЕГАИС до корректировки и загрузки обновленной накладной. Уточнить отправляется ли товар на склад.

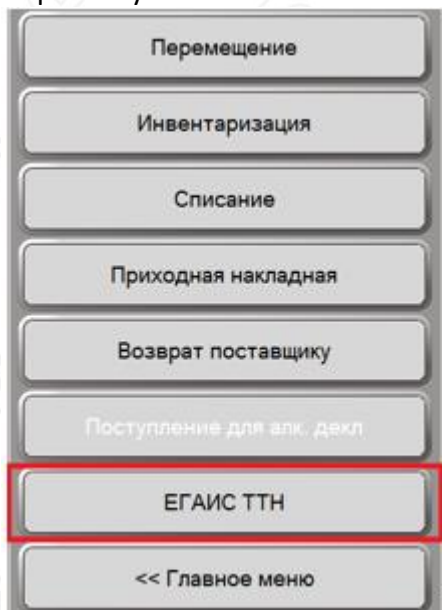
3. Перевоз (товара больше чем в накладной, товар не указанный в накладной):

Информирование руководителя склада → информирование курирующего товароведа → товар возвращается на склад

6.3. Проведение прихода в базе

Для подтверждения приходных документов через ЕГАИС в "Штрих-М Кассир" предусмотрен следующий порядок работы:

1. Через меню супервизора выбираем пункт меню "ЕГАИС ТТН" и подтверждаем выбор



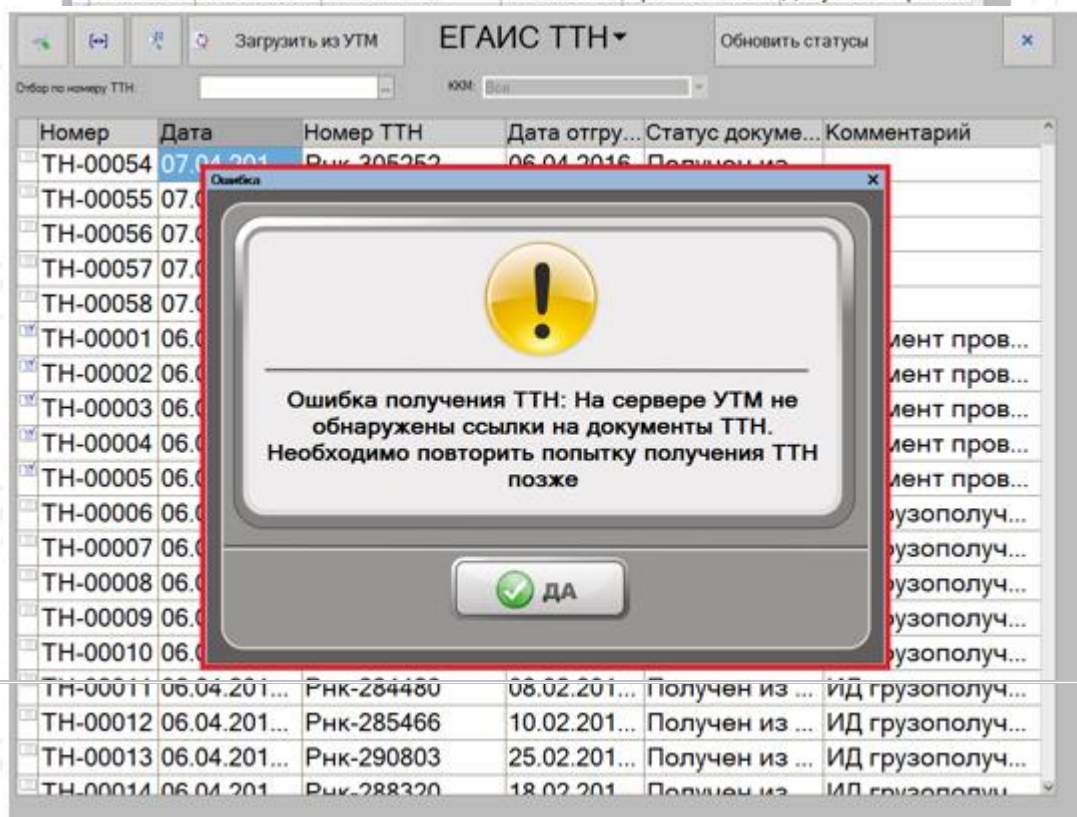
2. В открывшемся окне нажимаем кнопку "Загрузить из УТМ", при этом в табличную часть

из
ЕГАИС со
ЕГАИС

The screenshot shows the 'ЕГАИС ТТН' window. The 'Загрузить из УТМ' button is highlighted with a red rectangle. Below it is a table with the following data:

Номер	Дата	Номер ТТН	Дата отгру...	Статус докуме...	Комментарий
ТН-00054	07.04.201...	Рнк-305252	06.04.2016	Получен из ...	
ТН-00055	07.04.201...	Рнк-305256	06.04.2016	Получен из ...	
ТН-00056	07.04.201...	Рнк-305291	06.04.2016	Получен из ...	
ТН-00057	07.04.201...	Рнк-305260	06.04.2016	Получен из ...	
ТН-00058	07.04.201...	Рнк-305265	06.04.2016	Получен из ...	
ТН-00001	06.04.201...	ПРнк-04382	02.02.201...	Принят в Ег...	Документ пров...
ТН-00002	06.04.201...	Рнк-283409	03.02.201...	Принят в Ег...	Документ пров...
ТН-00003	06.04.201...	Рнк-285486	10.02.201...	Принят в Ег...	Документ пров...

загрузятся
накладные
системы
статусом из



В

списке

документов отражается внутренний номер накладной, дата загрузки, номер поставщика, дата отгрузки, статус и комментарий. В поле "комментарий" отражаются ошибки возникающие при проверке накладной в момент импорта. Необходимо обращать на это внимание при работе с документами.

При повторном нажатии на кнопку может выйти информационное окно. Это происходит в том случае, когда на сервере отсутствуют накладные для импорта. При нажатии кнопки "ОК" окно закрывается.

3. Далее двойным щелчком левой кнопки мыши открываем форму нужного документа и проверяем шапку и состав документа. Необходимо тщательно сверить данные с первичных документов по количеству, суммам и данным документа. В случае выявления расхождений между первичными документами и документом ЕГАИС ТТН, дальнейшая работа с документом прекращается. Необходимо связаться с товароведами и разобраться с ситуацией.

Номер: ТН-00054
Дата: 07.04.2016 12:54:50
Статус: Получен из ЕГАИС, не обработан
Комментарий:

Реквизит	Значение
Номер ТТН	Рнк-305252
Дата составления Т...	06.04.2016
Дата отгрузки прод...	06.04.2016
Тип продукции по у...	Фасованная
Тип накладной	Расход
ИНН отправителя	2312176243

Редактировать количество

N	Кол-во	Код ЕГАИС	Вид продукции	Наименование...	Емкость
1	158,000	00152180000024...	Водка	Водка "ПЛАТИН...	0.5000
2	3,000	00152180000024...	Водка	Водка "ПЛАТИН...	0.5000
3	6,000	00152180000024...	Водка	Водка "ПЛАТИН...	0.5000

Проверить подпись акта Подтвердить ТТН Отклонить ТТН Записать Закрыть

4. Если расхождений по количеству и составу не выявлено, то по кнопке "Подтвердить ТТН", после чего документ подтверждает получение накладной в системе ЕГАИС. Программа дополнительно выводит запрос на выполнение операции. Необходимо подтвердить выбор кнопкой "Да". При этом статус документа меняется на **"Акт подтверждения по ТТН отправлен в ЕГАИС"**

Номер: ТН-00054
Дата: 07.04.2016 12:54:50
Статус: Получен из ЕГАИС, не обработан
Комментарий:

Реквизит	Значение
Номер ТТН	Рнк-305252
Дата составления Т...	06.04.2016
Дата отгрузки прод...	06.04.2016

Количество

N	Кол-во
1	158,000
2	3,000
3	6,000

Емкость

0.5000
0.5000
0.5000

Вы действительно хотите подтвердить ТТН?

ДА НЕТ

Проверить подпись акта Подтвердить ТТН Отклонить ТТН Записать Закрыть

5. После отправки запроса форму документа можно временно закрыть, т.к. на подтверждение системой может уйти от 5 до 20 мин. После истечения указанного времени можно войти повторно в документ и проверить получение документа системой ЕГАИС. Для этого необходимо нажать кнопку **"Проверить подпись акта"**.

Номер: ТН-00054
 Дата: 07.04.2016 12:54:50
 Статус: Акт подтверждения по ТТН отправлен в ЕГАИС
 Комментарий:

Реквизит	Значение
Номер ТТН	Рнк-305252
Дата составления Т...	06.04.2016
Дата отгрузки проду...	06.04.2016
Тип продукции по у...	Фасованная
Тип накладной	Расход
ИНН отправителя	2312176243

Редактировать количество

N	Кол-во	Код ЕГАИС	Вид продукции	Наименование...	Емкость
1	158,000	00152180000024...	Водка	Водка "ПЛАТИН...	0.5000
2	3,000	00152180000024...	Водка	Водка "ПЛАТИН...	0.5000
3	6,000	00152180000024...	Водка	Водка "ПЛАТИН...	0.5000

Проверить подпись акта Подтвердить ТТН Отклонить ТТН Записать Закрыть

Если системой отправлено подтверждение по документу, его статус изменится на **"Принят в ЕГАИС"**. При этом в журнале слева от документа появится флаг проведения.

Загрузить из УТМ ЕГАИС ТТН Обновить статусы

Выбор по номеру ТТН: КМ: Все

Номер	Дата	Номер ТТН	Дата отгру...	Статус документа	К...
ТН-00054	07.04.201...	Рнк-305252	06.04.2016	Отправлен в ЕГАИС (акт п...	
ТН-00055	07.04.201...	Рнк-305256	06.04.2016	Получен из ЕГАИС, не обр...	
ТН-00056	07.04.201...	Рнк-305291	06.04.2016	Получен из ЕГАИС, не обр...	
ТН-00057	07.04.201...	Рнк-305260	06.04.2016	Получен из ЕГАИС, не обр...	
ТН-00058	07.04.201...	Рнк-305265	06.04.2016	Получен из ЕГАИС, не обр...	
ТН-00001	06.04.201...	ПРнк-04382	02.02.201...	Принят в ЕГАИС (акт подтв...	1...
ТН-00002	06.04.201...	Рнк-283409	03.02.201...	Принят в ЕГАИС (акт подтв...	1...
ТН-00003	06.04.201...	Рнк-285486	10.02.201...	Принят в ЕГАИС (акт подтв...	1...
ТН-00004	06.04.201...	Рнк-284297	05.02.201...	Принят в ЕГАИС (акт подтв...	1...
ТН-00005	06.04.201...	Рнк-284388	06.02.201...	Принят в ЕГАИС (акт подтв...	1...
ТН-00006	06.04.201...	ПРнк-06615	11.02.201...	Получен из ЕГАИС, есть о...	И...
ТН-00007	06.04.201...	Рнк-285935	11.02.201...	Получен из ЕГАИС, есть о...	И...
ТН-00008	06.04.201...	Рнк-285951	11.02.201...	Получен из ЕГАИС, есть о...	И...
ТН-00009	06.04.201...	Рнк-284458	08.02.201...	Получен из ЕГАИС, есть о...	И...
ТН-00010	06.04.201...	Рнк-285706	10.02.201...	Получен из ЕГАИС, есть о...	И...
ТН-00011	06.04.201...	Рнк-284480	08.02.201...	Получен из ЕГАИС, есть о...	И...
ТН-00012	06.04.201...	Рнк-285466	10.02.201...	Получен из ЕГАИС, есть о...	И...
ТН-00013	06.04.201...	Рнк-290803	25.02.201...	Получен из ЕГАИС, есть о...	И...
ТН-00014	06.04.201...	Рнк-288320	18.02.201...	Получен из ЕГАИС, есть о...	И...

На этом работа с документами ЕГАИС ТТН закончена.

Подтверждать необходимо только те накладные, которые физически получены на магазине и подтверждены первичными документами.

6.4. Прием привлеченного товара

1. Перед началом приемки товара сотрудник магазина проверяет наличие всей необходимой сопроводительной документации (товарная накладная+счет-фактура **ИЛИ** «Универсальный передаточный документ» – объединенную товарную накладную и счет-фактуру).

2. Сотрудник магазина проверяет товарную накладную на корректность её заполнения.

В графе «Грузополучатель» название организации должно соответствовать адресу подразделения.

Правильно оформленная накладная

Город 4, Город 4 (Елена Руденко тел. 8-906-431-02-66)

Индивидуальный предприниматель Железнякова Тамара Григорьевна
ИНН 23123870311, 350058, Краснодарский край, Краснодар г, Ставропольская ул, дом № 201, кв 22, тел.: (861) 212-54-72, (861) 200-62-13, Павловское СП 8
(86191) 5-12-99, р/с 40802810900260000867, в банке КБ "Кубань КРЕДИТ" ООО, БИК 040349722, к/с 30101810200000000722

Форма по ОКУД 0330212

по ОКПО

структурное подразделение

Вид деятельности по ОКДП

по ОКПО

Грузополучатель ООО "ТРАДУС" ИНН 2311240954, КПП 231101001, 350000, Краснодарский край, Краснодар г, Калыева ул, дом № 121 тел.: 89898531664

организация, адрес, телефон, факс, банковские реквизиты

Адрес доставки 350000, Краснодарский край, Краснодар г, Калыева ул, дом № 121

адрес доставки

Индивидуальный предприниматель Железнякова Тамара Григорьевна

ИНН 23123870311, 350058, Краснодарский край, Краснодар г, Ставропольская ул, дом № 201, кв 22, тел.: (861) 212-54-72, (861) 200-62-13, Павловское СП 8 (86191) 5-12-99, р/с 40802810900260000867, в банке КБ "Кубань КРЕДИТ" ООО, БИК 040349722, к/с 30101810200000000722

организация, адрес, телефон, факс, банковские реквизиты

Платательщик ООО "ТРАДУС", ИНН 2311240954, КПП 231101001, 350000, Краснодарский край, Краснодар г, им. К. Образцова, 25, корп. 1, пом. 30, тел.: 89898531664

организация, адрес, телефон, факс, банковские реквизиты

Основание Договор №096/09-17 от 01.09.2017**

договор, заказ-наряд

Транспортная накладная

ТОВАРНАЯ НАКЛАДНАЯ

Номер документа Р0000026944 Дата составления 02.10.2018

Вид операции

Страница 1

Но- мер по по- рядку	Товар		Единица измерения		Вид упако- вки	Количество		Масса брутто	Коли- чество (масса нетто)	Цена, руб. коп.	Сумма без учета НДС, руб. коп.	НДС		Сумма с учетом НДС, руб. коп.
	наименование, характеристика, сорт, артикул товара	код	наимено- вание	код по ОКЕИ		в одном месте	штук					ставка, %	сумма, руб. коп.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Шоколад Трофейный элит 200 гр (51 шт. в уп. в шоу боксе 3/17 шт) (Коммунарка)	00000003192	шт	796		0,20	1		1,000	114,56	114,56	Без НДС		114,56
Итого								1	1,000	X	114,56	X		114,56
Всего по накладной								1	1,000	X	114,56	X		114,56

Товарная накладная имеет приложение на
и содержит Один

порядковых номеров записей

пропись Масса груза (нетто)

Всего мест Один

пропись Масса груза (брутто)

Приложение (паспорта, сертификаты и т.п.) на листях

Всего отпущено на сумму
Сто сорок четыре рубля 56 копеек

Отпуск разрешил Железнякова Т. Г.

Главный (старший) бухгалтер Железнякова Т. Г.

Отпуск груза произвел

М.П.

"02" октября 2018 года

По доверенности №

от

выданной

л/м, кому (организация, должность, фамилия, и. о.)

Груз принял

Груз получил

грузополучатель

подпись

подпись

подпись

подпись

М.П.

02 октября 2018 года

Неправильно оформленная накладная

Универсальный
передаточный
документ

Статус: **1**

1 – счет-фактура и
передаточный документ
(ап)
2 – передаточный
документ (авт)

Счет-фактура № **2609-117** от **26.09.2018** (1)
Исправление № _____ от _____ (1а)

Приложение № 1 к постановлению Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2011 г. № 1137
(в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 19 августа 2017 г. № 251)

Продавец: Общество с ограниченной ответственностью "Альтерра" (2)
Адрес: РОССИЯ, 353475, Краснодарский край, Геленджик г, Яктарная ул, дом № 2 (2а)
ИНН/КПП продавца: 2304069390/230401001 (2б)
Грузоотправитель и его адрес: ООО "Альтерра", 353461, Краснодарский край, г. Геленджик, промзона Северо-Восточная (3)
Грузополучатель и его адрес: ООО "Февраль", РОССИЯ, 353900, Краснодарский край, Новороссийск г, Советов ул, дом № 1 ТРЦ Красная площадь (4)
К платежно-расчетному документу № _____ (5)
Покупатель: ООО "Февраль" (6)
Адрес: РОССИЯ, 353320, Краснодарский край, Краснодар г, Кирова ул., дом № 32 (6а)
ИНН/КПП покупателя: 2308114798/230801001 (6б)
Валюта: наименование, код Российский рубль, 643 (7)
Идентификатор государственного контракта, договора (соглашения) (при наличии): _____ (8)

№ п/п	Код товара/работ, услуг	Наименование товара (описание выполненных работ, оказанных услуг), имущественного права	Код вида товара	Единица измерения		Количество (объем)	Цена (тариф) за единицу измерения	Стоимость товаров (работ, услуг), имущественных прав без налога - всего	Налоговая ставка	Сумма налога, предъявляемая покупателю	Стоимость товаров (работ, услуг), имущественных прав с налогом - всего	Сумма промо скидки	Страна происхождения товара		Регистрационный номер таможенной декларации
				условное обозначение (национальное)	код								цифровой код	краткое наименование	
А	Б	1	1а	2	2а	3	4	5	6	7	8	9	10	10а	11
1	340035292	Пепси Кола 1.5л*6шт.ПЭБ		778	упак	2,000	279,72	559,44	18%	100,70	660,14	0,00	---	---	---
		Сертификаты и декларации соответствия: ТС № RU Д-РУ АЯ42 В.03697 05.12.2016-04.12.2021 ООО "Коломенский ЦСМ"													
2	340035286	ПепсиКола 1л*12шт.ПЭБ		778	упак	5,000	316,35	1 581,75	18%	284,11	1 866,46	0,00	---	---	---
3	340034986	ПепсиКола 0.5л*12шт.ПЭБ		778	упак	3,000	243,09	729,27	18%	131,27	860,54	0,00	---	---	---
4	340025678	Липтон Чай Хэл Зелёный 0.5л*12шт.		778	упак	7,000	239,76	1 678,32	18%	302,10	1 980,42	0,00	---	---	---
		Сертификаты и декларации соответствия: ТС № RU Д-РУ АЯ42 В.00260 27.11.2013 - 25.11.2018 КОЛОМЕНСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ													
5	340025674	Липтон Чай Хэл Лимон 0.5л*12шт.		778	упак	5,000	239,76	1 198,80	18%	215,78	1 414,58	0,00	---	---	---
		Сертификаты и декларации соответствия: ТС № RU Д-РУ АЯ42 В.00260 27.11.2013 - 25.11.2018 КОЛОМЕНСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ													
6	340025675	Липтон Чай Хэл Персик 0.5л*12шт.		778	упак	5,000	239,76	1 198,80	18%	215,78	1 414,58	0,00	---	---	---
		Сертификаты и декларации соответствия: ТС № RU Д-РУ АЯ42 В.00260 27.11.2013 - 25.11.2018 КОЛОМЕНСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ													
7	340007141	ПепсиКола 0.33л*12шт.ж/бан		778	упак	3,000	235,32	705,96	18%	127,07	833,03	0,00	---	---	---
		Сертификаты и декларации соответствия: ТС № RU Д-РУ АЯ42 В.00844 31.07.2014-30.07.2018 Коломенский центр Сертификации													
8	340007085	МаунтинДью 0.33л*12шт.ж/бан		778	упак	1,000	235,32	235,32	18%	42,36	277,68	0,00	---	---	---
		Сертификаты и декларации соответствия: ТС № RU Д-РУ АЯ42 В.00259 27.11.2013 - 25.11.2018 КОЛОМЕНСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ													
9	340007144	ЛиптонЛимон 0.33л*12шт.ж/бан		778	упак	1,000	244,20	244,20	18%	43,96	288,16	0,00	---	---	---

Адрес магазина относится к организации ООО «Февраль Люкс».

Каждому сотруднику необходимо знать, к какой организации относится магазин, в котором он работает.

3. После проверки сопроводительных документов сотрудник магазина организывает процесс приема товара по количеству, качеству, срокам годности и температурному режиму. Количество фактически доставленного товара должно соответствовать количеству, указанному в ТТН/УПД (товаро-транспортная накладная/«Универсальный передаточный документ»). При оценке качества товара, сотрудник магазина:

- оценивает целостность упаковки, отсутствие механических повреждений на товаре и т.д.;
- сроки годности;
- температурному товару (колбаса, сыр – должны быть охлажденные).

При оценке сроков годности товара, необходимо обращать внимание на дату выпуска и сроки реализации, указываемые производителем на каждом товаре.

Остаточный срок годности должен быть не менее 50% . Прием товара с остаточным сроком годности менее 50% - осуществляется только после согласования с курирующим товароведом.

При оценке температурного режима обращаете внимание на температуру продукта - он должен быть охлажденным. Если товар теплый, видимый конденсат на упаковке – информируете ответственного товароведа и, по согласованию, делаете вычерк в накладной.

Прием товара осуществляется в присутствии представителя поставщика.

4. В случае обнаружения в ходе приема недостачи товара, сотрудник магазина должен оформить факт выявленной недостачи. Сделать «вычерк» в накладной и подписать. Подпись необходимо поставить сотрудникам, производившими прием товара (см. *рис.1, рис.2*). На следующий день после поставки товаровед информирует контрагента о наличии вычерка и просит сканы исправленных накладных. Далее контрагент передаёт исправленные накладные в магазин при следующей поставке.

рис.1

ООО "Февраль Плюс" № 216 МАРШ-З/Тилека, 16/А, ИНН 2306216567 350000, Краснодарский край,
Грузополучатель Краснодар г. Тилека ул. дом № 16/А "Алкотекс"

наименование организации, адрес, номер телефона, банковские реквизиты:
ООО фирма "Калория", ИНН 2334022342, КПП 233401001, 353720, Краснодарский край, Каневская р-н,
Стародеревенская ст-ца, Урайновская ул. дом № 100, тел.: (86164) 6-41-26, р/с 40702910730340001301, в
Банке Краснодарское отделение 6619 ПАО СБЕРБАНК, Краснодар, БИК 040348602, к/с

Поставщик 30101810100000000002

наименование организации, адрес, номер телефона, банковские реквизиты:

Плательщик ООО "Февраль Плюс" (ОСНОВНОЙ), ИНН 2306216567, КПП 230601001

наименование организации, адрес, номер телефона, банковские реквизиты:

Основание Основной поставщик

догвор, №№№№№№

Номер документа	Дата составления
156249	01.10.2018

Транспортная накладная

ТОВАРНАЯ НАКЛАДНАЯ

по ОКПО	
по ОКПО	10125033
по ОКПО	
номер	167/17
дата	07.12.2017
номер	
дата	
Вид операции	

Страница 1

№ п/п по накладной	Товар		Длина измерения		Вид упаковки	Количество		Масса брутто	Количество (масса нетто)	Цена, руб. коп.	Сумма без учета НДС, руб. коп.	НДС		Сумма с учетом НДС, руб. коп.
	наименование, характеристика, сорт, артикул товара	код	наименование	код по ОКЕИ		в коробах	штук					ставка, %	сумма, руб. коп.	
1	Сыр "Рависман" с плесенью в коробе 150 гр ЕАЭС N RU Д-РУ.АЯ24.В.09487 с 26.06.16 по 25.06.23 №№ 179	0700	шт	796	Ящик №20	12	1	0,100	1,000	113,85	113,85	10%	11,39	125,24
2	Сыр "Кубань элит" с плесенью 125 гр ЕАЭС N RU Д-РУ.АЯ24.В.09487 с 26.06.16 по 25.06.23 №№ 54	02727	шт	796	Ящик на весло	10	1	0,125	1,000	132,62	132,62	10%	13,28	145,90
3	Сыр "Кубанский блюз" с плесенью 100г ТС N RU Д-РУ.АЯ24.В.09487 с 24.06.16 по 23.06.21 №№ 82	1184	шт	796	Ящик на весло	40	1	0,250	2,000	106,56	213,12	10%	21,31	234,43
4	Сыр "Пиканте" с плесенью 100г ТС N RU Д-РУ.АЯ24.В.09887 с 24.06.16 по 23.06.21 №№ 63	3000	шт	796	Ящик №138	40	1	0,200	2,000	126,00	252,00	10%	25,20	277,20
5	Сыр "Сливочное удовольствие" 50% с плесенью 125 гр ЕАЭС N RU Д-РУ.АЯ24.В.09487 с 26.06.16 по 25.06.23 №№ 152	4040	шт	796	Ящик на весло	10	1	0,500	4,000	127,86	510,86	10%	51,07	561,92
						Итого	5	1,175	10,000	X	1 222,47	X	122,85	1 344,72
						Всего по накладной	5	1,175	10,000	X	1 222,47	X	122,85	1 344,72

Упаковка соответствует требованиям ТР ТС 005/2011

Товарная накладная имеет приложение на 1 лист
и содержит Пять порядковых номеров записей

Всего мест Пять	Масса груза (нетто)	прописью	
Приложение (паспорта, сертификаты и т.п.) на _____ листов	Масса груза (брутто)	Сданы кг.	
Всего отпущено Пять наименований на сумму _____	По доверенности № _____	прописью	
Одна тысяча триста сорок четыре рубля 72 копейки	Выданной _____	прописью	
Отпуск разрешил _____ Генеральный директор _____ должность _____	Груз принят по количеству, качеству, сохранности и наименованию (претензии принимаются в момент отгрузки)	подпись _____	
Главный (старший) бухгалтер _____ _____	Груз получен _____ Грузополучатель _____	подпись _____	
Отпуск груза произвел _____ _____	М.П. _____	подпись _____	
М.П. _____	1 октября 2018	_____	

поз №3 сыр Кубанский блюз 100г
перевоз в кол-ве 40 шт
прописью Иванова И.И.
водитель Фотин

рис.2

противном случае, изменения произойдут только в базе магазина, в ЦБ останутся первоначальные данные.

рис 3

Номер: ПР-01910 Склад: Основной
Дата: 04.10.2018 15:10:56 Контрагент:
Автор: Иванова Н.С. Номер ТТН: 8
Магазин: POS305 Сумма: 335,00

1. Проверить количество, если не совпадает изменить.

N	Код товара	Товар	Количество	Цена	Сумма
1	66 942	Ред Булл 0,25л	4,000	85.00	340.00
2	127 849	кофе тс аром лесн ореха 95гх6 раств ст/б	3,000	250.00	750.00

2. Подтвердить накладную

3. Записать накладную

Создать переоценку Подтвердить OK Записать Закрыть

рис

Номер: ПР-01910 Склад: Основной
Дата: 04.10.2018 15:10:56 Контрагент:
Автор: Иванова Н.С. Номер ТТН: 8
Магазин: POS305 Сумма: 335,00

Документ ФД0000000000108 от 04.10.2018 0:00:00 успешно проведен в ЦБ!

ДА

Создать переоценку Подтвердить OK Записать Закрыть

4

7. Возврат товара

7.1. Причины возврата

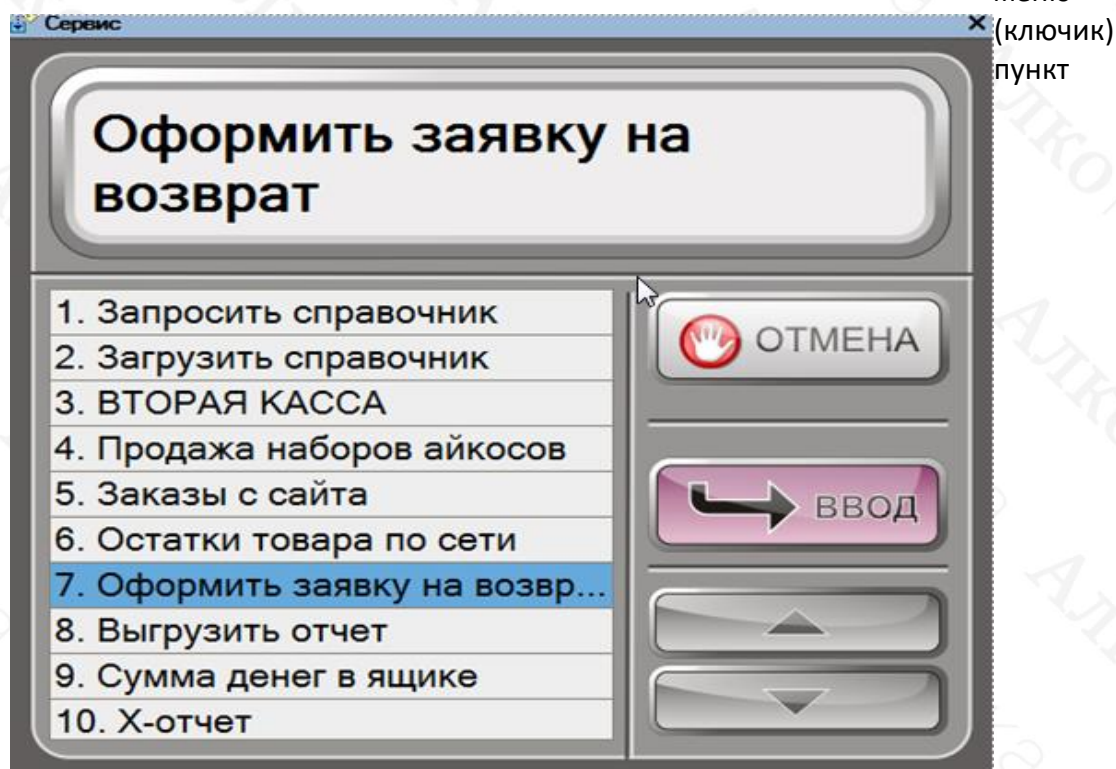
- 1.Решение товароведов;
- 2.Бракованная партия;
- 3.Бракованная позиция.

7.2. Схема возврата

Информирование курирующего товароведа → Оформление заявки на возврат → сканирование позиций → отправка заявки → анализ заявки товароведами → формирование накладной на возврат → подгрузка возвратной накладной в базу → печать и оформление возвратной накладной → отправка возврата на склад

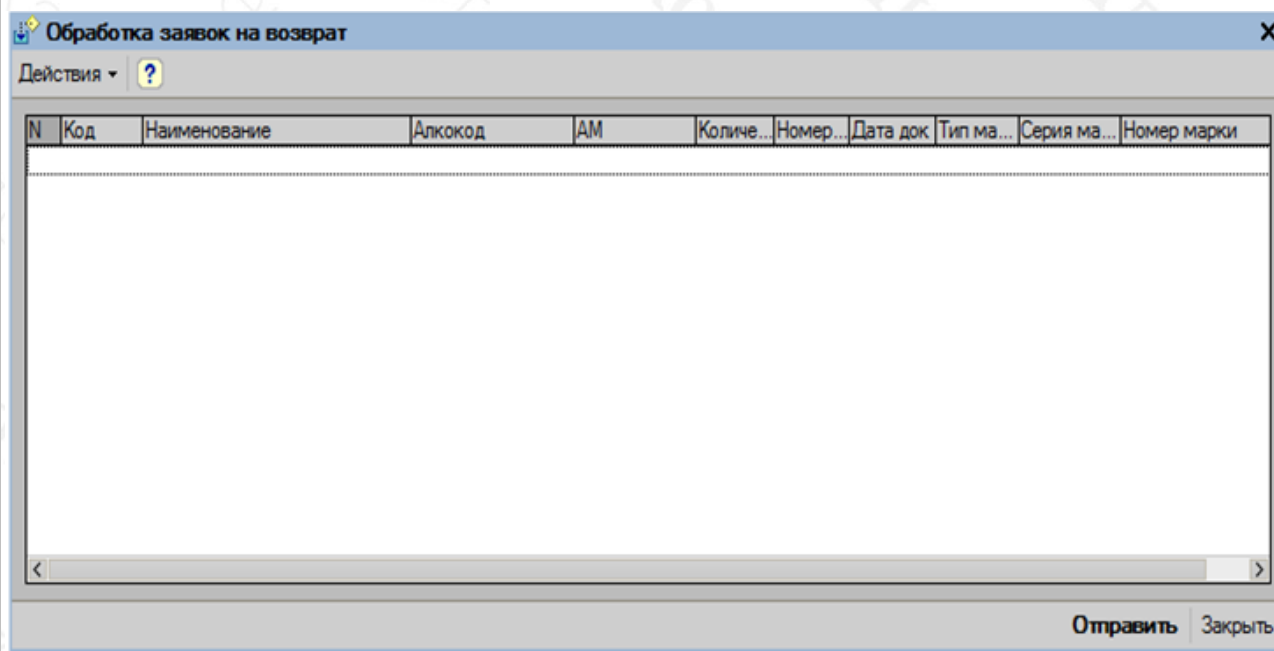
7.3. Оформление возврата

- 1.Зайти в сервис и выбрать



"Оформить заявку на возврат".

2. открывшемся окне необходимо отсканировать сначала марку, затем qr-код. Если у товара



N	Код	Наименование	Алкокод	AM	Количе...	Номер...	Дата док	Тип ма...	Серия ма...	Номер марки
---	-----	--------------	---------	----	-----------	----------	----------	-----------	-------------	-------------

нет акцизной марки (пиво, вода, сидр), то указываете дату розлива.

3. При успешном сканировании добавится строка с данными (Номер документа и дата документа могут быть пустыми, если по товару не проходила прием).

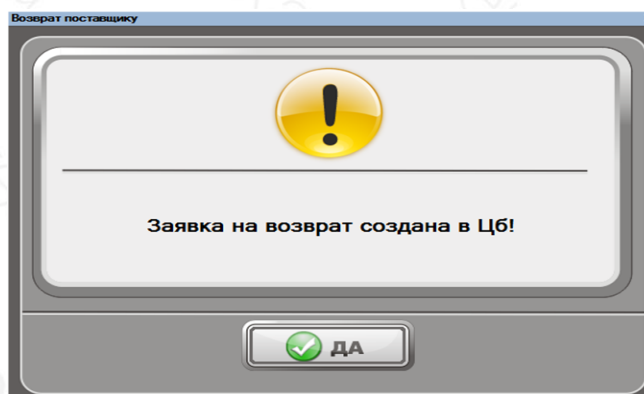
Обработка заявок на возврат

Действия ?

N	Код	Наименование	Алкокод	АМ	Количе...	Номер...	Дата док	Тип ма...	Серия ма...	Номер марки
1	128191	Винный напиток газированн...	00161480000018...	22N000004...	1	Кр-02...	22.08.2...	138	103	896409627

Отправить Закрыть

4. После того, как вы добавили все позиции, нужно нажать кнопку "Отправить". При успешном действии на экране появится сообщение "Заявка на возврат создана в ЦБ!". Если были допущены ошибки при добавлении данных или в магазине отсутствует интернет, появится соответствующее сообщение.



5. После обработке «заявки на возврат» в центральной базе, отдел товародвижения получает уведомление о необходимости создания возвратной накладной. В течение 5 рабочих дней товаровед выгружает возвратные накладные в магазин.

6. Накладные должны быть распечатаны и оформлены в 2 экземплярах, внесены в реестр. Товарная накладная и товар с акцизной маркой, указанной в накладной, должны находиться в одной коробке и переданы водителю с ближайшей машиной.

8. Хранение и выкладка товара (в складском помещении)

8.1. Определения

Попозиционное хранение

хранение с соблюдением порядка, определенного наименованием продукции и производителем продукции.

Маркировка

способ идентификации пространства, отведенного под хранение определенной продукции. В отдельных случаях маркировка несет в

	себе дополнительную информацию.
Группа товаров	номенклатурное разделение продукции по видам товара.
Составная тара	тара, состоящая более чем из одной товарной позиции.
Некондиционная продукция	продукция, не подлежащая реализации в связи с ее порчей.

8.2. Виды некондиционной продукции

Бой	порча товара, связанная с нарушением целостности бутылки без нарушения целостности капсулы.
Просроченная продукция	продукция с истекшим сроком годности.
Бракованная продукция	отсутствие этикетки, контрэтикетки, акцизной марки, продукция с недопустимым осадком, недолив.

8.3. Правила хранения

Холодильное оборудование	! Расположение товаров в подсобном помещении определяется коллективом магазина, но не может нарушать правила.
	! Ответственность за порчу этикеток, контрэтикеток и акцизных марок при хранении в холодильном оборудовании возлагается на коллектив объекта
	Товары в холодильном оборудовании должны храниться в соответствии с группами товаров, однако, маркировка полочного пространства не является обязательной
	Для продуктов, приобретенных сотрудниками для личного употребления, отводится 1/3 предпоследней полки холодильника, находящегося в подсобном помещении. Не допускается хранение продуктов питания в открытом виде.
	Холодильное оборудование не подлежит выключению в ночное или дневное время, за исключением случаев, обоснованных необходимостью и внутренними правилами.
Стеллажное хранение	Все стеллажи подлежат обязательной маркировке с указанием вида товара, хранящегося на полке.
	<ul style="list-style-type: none"> - Одна полка - не более двух групп товаров; - Группы товаров, занимающие более одной полки на стеллаже, должны соседствовать в вертикальном порядке; - Внутри каждой группы товаров - попозиционное хранение; - «Тихие вина» группируются по странам происхождения, а затем попозиционно;

Хранение на поддонах		<ul style="list-style-type: none"> - Не допускается хранение товаров в упаковочной таре (коробках), за исключением товарных групп «Кондитерские изделия», «Табачная продукция»; - Не допускает размещение одной товарной позиции более чем в одном месте.
		<p>Маркировка полочного пространства стеллажей в подсобном помещении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на бумаге зеленого цвета этикетки, размером: по высоте - 2-3 см и длине - до 15 см - на этикетке информация о находящейся на определенной полке стеллажа продукции - маркировка наносится непосредственно на ту полку, на которой находится указанная на этикетке группа товаров
		! Определение порядка хранения и выбор расположения упаковочной тары на поддонах возлагается на коллективы магазинов
		Поддоны для хранения товаров исключительно в упаковочной таре
		Не допускается хранение составной тары;
		Должно соблюдаться соседство по группам товаров
		Тары, содержащие одинаковые товарные позиции, должны находиться рядом
Некондиционная продукция		Если тара заполнена менее чем на 75%, она не может выступать в качестве опоры для другой тары
		! Под каждый тип некондиционной продукции должна быть выделена своя тара.
		! Шаблоны для внесения данных от руки подготавливают администраторы
		Тара маркируется распечаткой на зеленой бумаге (формат А5) по видам некондиционной продукции
Иные правила		<p>На верхнюю часть тары прикрепляется список с перечнем товаров, находящихся в таре:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Бой – код товара, наименование, количество, дата и время боя - Просроченная продукция - код товара, наименование, количество, дата окончания срока - Бракованная продукция – код товара, наименование, количество, номер задачи
		<p>Подарочные упаковки, оставленные покупателями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - хранить в отдельной промаркированной таре в сложенном состоянии - отправлять на склад с ближайшей поставкой
		Холодильное оборудование для хранения льда, должно быть промаркировано и содержать информацию о максимальной вместимости оборудования

8.4. Выкладка товара

Общая планограмма

Выкладка товара единая для всех магазинов и может отличаться в зависимости от особенностей помещения.

Изменения выкладки разрешены только по согласованию с супервайзером.

Все полочное пространство в магазине должно быть максимально заполнено продукцией. В том случае, если какая-либо позиция закончилась, ее место незамедлительно следует заполнить другой, которая имеется в достаточном количестве (согласно общей планограммы).

8.5. Выкладка на период проведения акций

На период проведения акций отдел маркетинга может поставлять специальное оборудование.

Период проведения акции, условия и порядок возврата специального оборудования определяет отдел маркетинга.

! Использовать специальное оборудование для размещения товаров, не предусмотренных акцией запрещено. Исключения только в случае согласования супервайзера или отдела маркетинга.

Запрещено выкладывать на ДМП продукцию (вне зависимости от того акционная она или нет) при ее недостаточном количестве (можно прикрепить фото).

В том случае, если товар, выставленный на ДМП заканчивается, необходимо поменять позицию, которая выставлена.

8.6. Изменение выкладки

Выкладка товара призвана:

1. Сделать покупку для покупателя максимально удобной, приятной и легкой.
2. Представить товар покупателю эффектно и привлекательно.

! Изменение выкладки может проводиться только по согласованию с супервайзером.

Изменение выкладки не должно противоречить ключевым правилам выкладки в магазине:

1. Выкладка в соответствии с группами и видами напитков
2. Расположение по ценовой категории.
3. Расположение по весовой категории (тяжелый товар преимущественно на нижних полках).
4. Размещение на акционном оборудовании только конкретного акционного товара.

9. Работа с ценниками

Ценник — информационный носитель, содержащий следующую информацию о продаваемом товаре:

- наименование,
- сорт (при его наличии),
- цена за вес или единицу товара,
- вес/емкость,
- дата назначения цены,
- организация (ООО «Мираж», ООО «Февраль» и.т.д.),
- код товара,
- штрих код товара,
- страна производитель.

Общие правила

- 1.Ценники должны быть на все товарные позиции
- 2.Если товар выставлен в разных местах продажи, то на каждом месте выкладки должен быть ценник
- 3.При отсутствии товара ценник снимается
- 4.Все ценники должны быть актуальны, хорошо читаемы
- 5.Не допускается выкладка товара без ценника

9.1. Проверка наличия ценников

- 1.Визуальная проверка при подготовке магазина к открытию.

9.2. Переоценка

- 1.Акция «Лови момент» действует в выходные и пятницу.

О переоценке (начало и завершение акции) информирует отдел маркетинга, указывая перечень позиций для переоценки.

- 2.Плановая ежегодная переоценка проводится в январе каждого года, требует замены всех ценников.

Организация переоценки:

- 1.Напечатать ценники на все переоцененные позиции.
- 2.Распределить ценники между продавцами для размещения в ценникодержателях (рекомендовано разделить по группам напитков или по залам магазина)

3.Напомнить продавцам, что если товар размещен в нескольких местах продажи, то ценники должны быть заменены на всех местах.

4.Если в процессе размещения ценников товар не найден в зале, то проверить наличие в базе и в местах хранения. При наличии товара в магазине выставить на место продажи. При отсутствии товара в магазине учесть во время заявки на товар.

5.Перепроверить размещение актуальных ценников в зале.

10. Контроль сроков годности и качества товара

10.1. Контроль сроков годности

1. Во время приема товара необходимо проверять сроки годности.

2. Выставлять на полку товар с подходящими сроками вперед, а товар с хорошими сроками убирать на склад или в конец полки.

! В случае несоблюдения данного пункта, товар с истекшим сроком годности не рассматривается на списание.

3. При приемке колбасы и сыра нужно обращать внимание на температуру продукта. В том случае если продукт теплый его не принимаем.

4. Необходимо информировать товаровед по привлеченной продукции в форме Задачи в "Битрикс" (соисполнитель – старший товаровед, наблюдатель -супервайзер) о подходящих сроках за 4 месяца . По итогу товаровед по привлеченной продукции или старший товаровед дает обратную связь по вопросу того, сможет поставщик компенсировать просрочку или нет.

5. Следует выступить с предложением в письменном виде о запуске акции на данную продукцию.

6. При полном понимании того, что товар не получится продать, необходимо подать запрос курирующему товароведу на перемещение в другую ТТ.

Для этого нужно связаться с ответственным/курирующим товароведом.

Важно: для осуществления перемещения нужно, чтобы сроки были не менее 3-х месяцев.

7. О просроченном товаре следует сообщать в день просрочки.

8. Регулярно проверять товар, у которого имеются сроки годности:

–Бакалея;

–Бальзам;

– Ром;

–Вермут;

–Винные напитки;

–Вода;

–Ликеры и Апперетивы;

–Лимонад;

- Напитки безалкогольные;
- Напитки слабоалкогольные;
- Настойки;
- Биттер;
- Пиво;
- Сангрита;
- Сидр;
- Сиропы;
- Сок;
- Сыр;
- Колбаса.

10.2. Порядок действий при обнаружении некондиционного товара

1.Изъять продукцию с места хранения или продажи за день, до истечения срока годности.

2.Поместить в коробку, в зависимости от типа (брак, бой, просрочка)

3.Заполнить печатную форму на коробке

- Бой:

код	наименование	количество	дата
-----	--------------	------------	------

- Просрочка:

код	наименование	количество	дата окончания срока
-----	--------------	------------	----------------------

- Брак:

код	наименование	количество	номер задачи (в Битрикс)
-----	--------------	------------	--------------------------

11. Работа на ККМ

11.1. Перечень кассовых документов

В перечень документов входит:

- 1.Журнал кассира операциониста (КМ-4)
- 2.Справка отчет кассира операциониста (КМ-6)
- 3.Банковские слипы
- 4.Файл инкассации(если проводилась)
- 5.Пакет документов на возврат денежных средств (если проводился):
 - расходный кассовый ордер (если был возврат предыдущей датой),
 - заявление покупателя,

- акт о возврате денежных средств (КМ-3)

11.2. Учет денежных средств

Промежуточная инкассация

В денежном ящике допустимо хранить сумму не более 20 000 р.

Сумма более 20 000 р. должна перемещаться из денежного ящика на хранение.

Для контроля фактической наличности рекомендуется в течении дня снимать отчет без гашения (Х-отчет) для сверки суммы в отчете с суммой в денежном ящике.

11.3. Инкассация денежных средств

Инкассация денежных средств производится согласно индивидуальному графику устанавливается каждому магазину индивидуально.

Минимальная сумма для инкассации - 50 000 р.

Допустимый остаток наличных денежных средств в магазине после инкассации составляет не более 30 000 р.

Порядок оформления инкассации:

- снять Х-отчет
- сделать выплату (остаток суммы не должен превышать 30 000)
- еще раз снять Х-отчет
- пересчитать купюры по номиналу
- заполнить и распечатать сопроводительные документы
- собирается сумка (на сумке указываем №свой, номер № отделения «Сбербанка»)
- после передачи денежных средств сотрудникам службы инкассации, скан. сопроводительного документа (наличие росписи инкассатора и инкассирующего обязательна) плюс Х-отчеты и выплату отправить в бухгалтерию.
- чек выплаты крепится к «Квитанции к сумке» и подшивается к кассовым документам

Отказ от инкассации

Необходимо за 2 часа до первого времени связаться с дежурным «Сбербанка» и сообщить персональный номер магазина (отказ от инкассации возможен только по согласованию с супервайзером, кроме недостатка денежных средств).

При отказе от инкассации необходимо отправить скан Х-отчета в бухгалтерию и указать причину отказа.

11.4. Возврат товара покупателем

Условия возврата:

- получено согласование супервайзера, директора (Вам необходимо выйти в подсобное помещение и связаться с директором и согласовать возврат, который сможет сделать Компания (**то есть Вы не должны его согласовывать в присутствии покупателя**));
- в день покупки — покупатель не выходил из магазина;
- в течении 14 дней со дня покупки — оформление отложено во времени (решение комиссии о возврате).

Типы возвратов:

Возврат в день продажи, наличная оплата (Покупатель не выходил из магазина)	Связаться с тех. поддержкой 1С (написать в чат технической поддержки, далее прозвонить) → тех. Поддержка формирует возвратный чек → магазин документально оформляет возврат
Возврат в день продажи, безналичная оплата (Покупатель не выходил из магазина)	Связаться с тех. поддержкой 1С (написать в чат технической поддержки, далее прозвонить) → тех. Поддержка формирует возвратный чек → магазин документально оформляет возврат
Возврат не в день продажи, безналичная оплата	Связаться с директором магазина → сообщить причину возврата → связаться с тех. поддержкой, сообщить номер и серию акцизной марки, дату и серию розлива для того, чтобы проверить, приобретался ли товар в данном магазине → после согласования документально оформить возврат

! Сверка акцизной марки осуществляется через тех. поддержку или самостоятельно черет Отчеты → Расширенные отчеты → Проверка акцизных марок.

! Согласование возврата обязательно через директора сети.

Общая схема возврата:

1. Уточнение причины возврата, коммуникация с покупателем
2. Согласование возврата с директором и товароведом
3. Проверка документов покупателя для возврата
4. Оформление документов возврата
5. Возврат денежных средств
6. Отражение возврата в кассовой документации

Документы для возврата:

- кассовый чек покупки
- паспорт покупателя
- банковская карта (при безналичной оплате, та которой оплачивали покупку)

Оформление возврата

№	Блок	Действия
1	Уточнение причины возврата, коммуникация с покупателем	<p>Скрипт речи:</p> <p><i>«Так как алкогольная продукция относится к категории подакцизных товаров поэтому, к сожалению, в данный момент времени, магазин не может принять обратно напиток надлежащего качества, который был приобретен вчера/позавчера.</i></p> <p><i>Процедура оформления возврата товара выглядит следующим образом:</i></p> <p><i>- необходимо написать заявление на возврат товара (Рис. 103), в котором необходимо указать паспортные данные покупателя и контактную информацию, номер акцизной марки и дату розлива возвращаемого товара</i></p>

		<p>(необходимо сверить самостоятельно);</p> <ul style="list-style-type: none"> - срок рассмотрения заявления на возврат товара составляет не менее 2-х недель; - будет сформирована рабочая комиссия, которая проверит качество возвратного товара; - по итогам работы комиссия вынесет решение по возврату товара».
2	Согласование возврата с супервайзером и директором	<p>1. Согласовать с супервайзером и директором операцию по приему товара на возврат от покупателя.</p> <p>2. Проинформировать покупателя о том, что с ним свяжутся представители компании и сообщат ему информацию о результатах работы комиссии: «Приносим свои извинения за предстоящие ожидание, мы с вами свяжемся, как только получим информацию. Спасибо, всего доброго».</p> <p>3. По итогам рассмотрения вопроса связаться со старшим товароведом для согласования отправки товара в офис компании.</p> <p>4. В случае положительного решения комиссии по возврату денежных средств покупателю, связаться с ним и пригласить его для проведения процедуры возврата денежных средств.</p>
3	Проверка документов покупателя для возврата	<ul style="list-style-type: none"> –кассовый чек покупки (приотсутствии печатаем копию) –паспорт покупателя –банковская карта (при безналичной оплате, та которой оплачивали покупку)
4	Оформление документов возврата	<p>1. Покупатель пишет от руки заявление на возврат товара, указывает в нем:</p> <ul style="list-style-type: none"> –паспортные данные; –контактную информацию; –номер акцизной марки и дату розлива; возвращаемого товара. <p>2. Продавец расписывается на кассовом чеке, предъявленном покупателем.</p> <p>Если чека нет, то тогда резолюцию "Деньги вернуть" можно написать на заявлении или копии чека.</p> <p>3. После проведения тех. поддержкой возврата по кассе, автоматически печатется чек возврата.</p> <p>4. Продавец печатает и оформляет акт о возврате денежных средств (КМ-3), при возврате в день покупки.</p> <p>или</p> <p>5. Продавец печатает, оформляет и дает на подпись покупателю расходный кассовый ордер (РКО), при возврате не в день покупки.</p>
5	Возврат денежных	Продавец на основании чека и заявления с подписью

	средств	<p>администратора возвращает денежные средства покупателю:</p> <p>1. В день покупки - при оплате наличными средствами - денежные средства возвращаются из кассы.</p> <p>2. Не в день покупки – при оплате наличными средствами - денежные средства возвращаются из кассы. После снимаем Х-отчет и сверяем, что сумма возврата чека списалась с наличных и в списке появился данный чек, - чек возврата прихода.</p> <p>3. При возврате товара, оплаченного банковской картой, денежные средства будут возвращены покупателю на банковскую карту, поэтому сотрудник средства из кассы не возвращает. Так же важно убедиться, что для возврата предоставили ту же карту, которой производилась покупка.</p> <p>! Если в чеке указано несколько позиций товара, взамен оригинала чека покупателю можно выдать скан-копию с вычерком возвращенной позиции, заверенную печатью магазина.</p> <p>! Если покупатель отказывается отдавать оригинал чека, обязательно сделать вычерк возвращенной позиции, сделать скан-копию чека и приложить данную копию к заявлению покупателя.</p>
6	Отражение возврата в кассовой документации	<p>1. Скан-копию РКО или КМ -3, заявления покупателя, чек – продажи и чек- возврата следует отправить на общую электронную почту бухгалтерии с темой письма «Возврат».</p> <p>2. Необходимо указать сумму, выплаченную по возвращенным чекам, в журнале кассира-операциониста (форма КМ-4) в графе 15 "Сумма денег, возвращенная покупателям (клиентам) по неиспользованным кассовым чекам". (при возврате в день покупки)</p> <p>3. В конце рабочего дня составить в одном экземпляре акт о возврате денежных средств по форме КМ-3. В акте должна стоять подпись сотрудника. В нем следует указать номера и суммы всех чеков, по которым в течение дня были возвращены денежные средства покупателям. (при возврате в день покупки)</p> <p>4. Оригиналы данных документов обязательно подшиваются к КМ-6 и Z-отчету, того дня, когда был произведен возврат. Передаются со всеми кассовыми документами в бухгалтерию в конце месяца.</p>

Пакет документов для возврата в день покупки:

1. Заявление от покупателя;
2. Чек продажи;
3. Чек возврата продажи;
4. Акт о возврате денежных средств.(КМ-3)

Пакет документов для возврата НЕ в день:

1. Заявление от покупателя;
2. Чек продажи;
3. Чек возврата продажи;
4. Расходно-кассовый ордер.(РКО)

12. Дисконтные карты

Дисконтная система (система скидок) – способ увеличения лояльности клиентов, который помогает удержать клиентов и увеличить объем продаж в розничных магазинах.

Способом предоставления услуги является продажа и поддержка дисконтных карт:

- Дисконтная карта имеет неограниченный срок действия.
- С помощью оформленной дисконтной карты клиент может получить скидку на продукцию, представленную в магазинах.

Покупатель, имеющий дисконтную карту – постоянный покупатель. Поэтому работа с такими покупателями очень важна, как в плане поддержания имиджа сети, так и в плане повышения продаж Вашего магазина. Также продажа самой карты учитывается в план продаж магазина.

! Скидки действуют на весь ассортимент товара, кроме сигарет и товаров текущей акции(зеленые ценники).

12.1. Заказ

Заказ дисконтных карт осуществляется посредством заявки в отдел товародвижения вместе с основной еженедельной заявкой.

12.2. Правила оформления дисконтной карты

Для выдачи карты клиента необходимо занести данные клиента в форму, которая появляется при первом использовании карты. Для этого нужно провести картой по магнитному считывателю, установленному на кассе магазина. Дисконтная карта продается отдельным чеком, ЗАПРЕЩЕНО ,вносить дисконтную карту в основной чек.

Дисконтные карты

Код: 3116006082 Сумма накопления: 0.00
 Название: Дисконтная карточка Количество чеков: 0
 Текст для чека: 3116006082 Сумма бонуса: 0.00
 Код схемы сообщен... 0

Карта разрешена

Реквизит	Значение
Код	
Отчество	
ДатаРождения	
Имя	
Фамилия	
КодСтаройДК	
Телефон	
Емэйл	
Проживание	
ДатаВыдачи	

OK

Поля,

которые необходимо заполнить для активации карты:

- Ф.И.О. покупателя;
- Адрес;
- Телефон;
- E-mail;
- Дата рождения (возможно без указания года рождения);
- Согласие на информирование по телефону, либо e-mail;
- Номер карты;
- Номер карты старого формата (при отсутствии таковой в поле вписываем цифры «111»);
- В графе «предпочтения» можно указать категорию напитков, которые выделяет клиент.

! Если при оформлении дисконтных карт произошел какой-то системный сбой, то необходимо сообщить об этом в отдел технической поддержки.

Также очень важно сообщить клиенту, что при повторном использовании карты, программа может повторно запросить данные о владельце карты.

1.000 0.000 0

Продажа 5 301 63.00 1 187.00

№ п/п	Код	Штрихкод	Товар	Кол-во	Цена	Сумма	Скидка	Скидка %
1	15 346 709400362		Ром Ботуаль Резерв 0,35 cl...	1,000	1 250,00	1 250,00	0,00	0,00

Сумма скидки

Код: 15 346 Штрихкод: 759400362 Кол-во: 1,000 Цена: 1 250,00 Сумма: 1 250,00
 Товар: Ром Ботуаль Резерв 0,35 cl... Секция: 1 Скидка: % 0 Скидка: 0,00

ОПЛАТА

ПРОМ. ИТОГ СПЕЦ. ОПЛАТА

12.3. Правила восстановления

1. Выбираем в окне «Сервис» пункт «Замена дисконтной карты»

Заполняем во вкладке «Получить данные по ДК» следующие поля:

- Фамилия
- Имя
- Номер предыдущей карты (если известен)

Затем прикрепляем скан Заявления на замену/ восстановление дисконтной карты

После заполнения данных и добавления файла необходимо нажать на кнопку «Отправить в ЦБ»*

*Если номер карты известен, необходимо сначала нажать «Получить карту из ЦБ», затем - «Отправить в ЦБ». Если номер карты неизвестен – «Отправить в ЦБ».

ВАЖНО! Заявки на замену/восстановление дисконтной карты, которые были направлены сотрудниками магазинов в ЦБ, обрабатываются в течение 1-3 рабочих дней. После отправки заявок сотрудникам необходимо проверять их статус

2. Проверка статуса заявки.

Для проверки статуса всех, ранее отправленных заявок, необходимо выбрать в окне «Сервис» пункт «Замена дисконтной карты». Затем во вкладке «Получить данные по ДК» нажать «Прочитать из ЦБ». Все заявки имеют 2 статуса. Статус «истина» означает, что заявка принята и обработана. Статус «ложь» означает, что заявка находится в обработке.

ВАЖНО! Замену/восстановление карт можно производить только по заявкам со статусом «истина».

3. Выдача новой дисконтной карты взамен утерянной/ старой.

Выбираем заявку со статусом «истина» двойным щелчком, чтобы во вкладке «Замена дисконтной карты» автоматически заполнились данные из ЦБ. Для того, чтобы выдать новую карту и присвоить ей данные владельца, необходимо провести новую дисконтную карту через считывающее устройство для дисконтных карт (картридер). В поле «Новая карта» появится «Дисконтная карта» и размер скидки (5 %). Скидка 5% устанавливается по умолчанию, далее скидка автоматически корректируется согласно данным старой/утерянной карты владельца. Затем необходимо нажать кнопку «Выполнить». При успешном проведении, на экране появится сообщение: «Карта записана».

4. Списание дисконтной карты. После выдачи новой дисконтной карты, автоматически создается документ на списание. Если списание не будет произведено магазином, то карта не будет списана с баланса магазина.

ВАЖНО! Документы на списание выгружаются из ЦБ в течение 1 часа

1. Проверяем и заполняем недостающие данные в Анкете по владельцу дисконтной карты.

2. Для проведения списания необходимо выйти из «Регистрации продаж», открыть окно «Супервизор» затем зайти во вкладку «Документы».

3. Нажимаем «Загрузить документы».

На экране отобразится окно со всеми не проведенными документами на списание.

Выбираем необходимый документ на списание дисконтной карты.

Проводим документ с помощью кнопки. После проведения появится диалоговое окно с сообщением: « *Внимание!!! Проведение документа сделает невозможным его дальнейшее редактирование. Провести документ?* »

По вопросам замены/ восстановления дисконтных карт обращаться в отдел маркетинга
Менеджер по рекламе – Биметова Виктория
Моб.: +7 912 020 59 36
Email: v.bimetova@alkoteka.com

12.4. Учет дисконтных карт

Дисконтные карты подлежат строгой отчетности. При каждой ревизии количество дисконтных карт и их номерной диапазон сверяется с данными в системе.

Приемка осуществляется через ОТЧЕТЫ - РАСШИРЕННЫЕ ОТЧЕТЫ — СКАНИРОВАНИЕ СЕРТИФИКАТОВ И ДК.

13. Подарочные сертификаты

13.1. Заказ

Заказ осуществляется через отдел товародвижения.

Важно, чтобы в магазине были сертификаты всех номиналов.

Приемка осуществляется через ОТЧЕТЫ - РАСШИРЕННЫЕ ОТЧЕТЫ — СКАНИРОВАНИЕ СЕРТИФИКАТОВ И ДК.

Через данный отчет можно узнать статус, штрихкод, номер и номинал сертификата, если понадобится, то можно выгрузить эту таблицу в файл (правой кнопкой мыши - вывести список).

13.2. Хранение

Сертификат это один из способов оплаты товара, поэтому важно хранить его и как денежные средства, т. е. Рядом с кассой, но исключая возможное хищение.

13.3. Учет

Количество сертификатов проверяется при посещении супервайзера и при ревизии.

Администратору рекомендуется не реже 1 раза в неделю проводить учет сертификатов, а так же перепроверять статусы сертификатов.

14. Оформление спецзаказа

14.1. Порядок оформления спецзаказов

Спецзаказ, отправленный в центральный офис позднее 17-00, будет доставлен в магазин только через 1,5 – 2 суток для магазинов Краснодара и края. В иные города - согласно графику поставки.

14.2. Оформление спецзаказа

1. В ККМ, через СЕРВИС (гаечный ключик) в регистрации продаж в пункте ОСТАТКИ СЕТИ самостоятельно в 1С по коду товара проверить остаток на центральном складе.

Если товаровед на рабочем месте — прозвонить курирующему товароведу и оформить спецзаказ онлайн. Если товаровед отсутствует (после 17-00 и выходные дни) — оформить таблицу эксель: код, наименование, количество. Отправить курирующему товароведу на почту.

2. При наличии необходимого товара на складе связываемся с курирующим товароведом

(до 17.00) и формируем заказ в телефонном режиме.

3.Обязательно дублируется спецзаказ в электронном виде курирующему товароведу на электронную почту.

4. Если заказ осуществляется после 17.00 ,то на основании собранной информации составляется письмо курирующему товароведу с пометкой спецзаказ.

3. Связаться с товароведом и проконтролировать получение письма.

14.3. Оформление предоплаты

Предоплата производится клиентом в обязательном порядке.

1.Просчитывается примерная стоимость всего заказа

2.Берется предоплата в размере 50% от общей примерной суммы заказа.

- Оформляется внесение предоплаты на мягком чеке в двух экземплярах (один вариант оставляем себе) с указанием суммы предоплаты.

- Денежные средства (предоплату) храним с мягким чеком в сейфе.

Если сумма внесенной предоплаты будет свыше 100000 руб., необходимо незамедлительно сообщить об этом курирующему супервайзеру и службе безопасности.

Скрипт:

«Вам необходимо будет оставить предоплату в размере 50 % от общей стоимости заказа. Мы можем оформить внесенную Вами предоплату на мягком чеке».

14.4. Предоставление скидки

Сумма заказа будет составлять менее 50000 руб.	Сумма заказа будет составлять свыше 50000 руб
<i>«К сожалению, у нас нет возможности сделать скидку на продукцию без предъявления дисконтной карты».</i>	<i>«Будьте добры, ожидайте, пожалуйста, несколько минут, я свяжусь с руководством и попробую специально для Вас согласовать скидку».</i>
	Вам необходимо выйти в подсобное помещение и связаться с директором по развитию и согласовать скидку, которую сможет сделать Компания (то есть Вы не должны ее согласовывать в присутствии покупателя).

15. Ревизия

Ревизия - выявления расхождений между фактическим и учетным количеством товара.

15.1. Виды ревизии

1.Плановая

2.Внеплановая

3.Локальная

	Плановая	Внеплановая	Локальная
--	----------	-------------	-----------

Частота	1 раз в 6 месяцев	—по запросу —чрезвычайные происшествия (наводнение, пожар и т. д.) —при закрытии магазина (в последний день работы магазина) —переезд в новое помещение (в день перед открытием) —в новом магазине (в день открытия магазина)	—Каждый нечетный месяц начинается новый цикл локальной ревизии, —каждого 25 числа четного месяца, к 21:00 данные должны быть выгружены и проведены в ЦБ. —1 января - 25 февраля —1 марта - 25 апреля —1 мая - 25 июня —1 июля - 25 августа —1 сентября - 25 октября —1 ноября - 25 декабря
Что считают	Все позиции магазина	Все позиции магазина	Группы товаров
Кто считает	Все сотрудники магазина + ревизоры	Все сотрудники магазина + ревизоры	Все сотрудники магазина+супервайзер
Инструменты	ТСД магазина(+ доп. ТСД ревизоров)	ТСД магазина(+ доп. ТСД ревизоров)	ТСД магазина+модуль «Локальная ревизия»

15.2. Плановая ревизия

1. Информирование в «Битрикс» за 3 дня до ревизии

- кто считает (список участников может быть откорректирован сотрудниками КРО)
- дата и время ревизии

2. Подготовка:

1. Сверка с центральной базой (обязательно утром);
2. При наличии отклонений оперативно отработать их с товароведом.
3. Табачная продукция:
 - в сигаретном шкафу оставить позиции только с последней МРЦ;
 - остальные позиции скомпоновать по МРЦ и наименованиям, связать резинками, подписать МРЦ.
4. Торговый зал:
 - максимально пополнить торговый зал, разгрузить склад;
 - на полках в торговом зале выравнивать позиции (бутылки одна за одной).
5. Склад:
 - навести порядок на полках, проверить компоновку товаров по группам;
 - выравнивать позиции (бутылки одна за одной).
6. Брак:
 - подготовить ящик с боем и с информационным листом (что, сколько и когда разбито);
 - если бой свыше 600 руб. то необходимо наличие видео по данной продукции. При кражах, так же наличие видео самой кражи и объяснительная.
7. Продукция с истекшим сроком годности:
 - подготовить ящик с истекшим сроком годности и с информационным листом.
8. Некондиционная продукция:
 - подготовить ящик с некондиционной продукцией и с информационным листом.

3. В день ревизии (с 9.00 до 18.00 (может завершиться раньше или позже)):

Важно! наличие объявления на входной двери «Приносим свои извинения магазин не работает, ближайшие магазины расположены по адресу»

- инструктаж от КРО;
- сканирование товара начиная со склада (ШК товара — акцизная марка);
- табачную продукцию пересчитывает ревизор или ревизор+сотрудник;
- после завершения - сличение данных (обнаружение расхождений);
- точечная перепроверка расхождений;
- повторная перепроверка расхождений.

4. Завершение

- информирование в Битрикс о результатах ревизии.

5. После ревизии

- наведение порядка в магазине (подготовка к открытию);
- открытие магазина для покупателей.

15.3. Локальная ревизия

Локальная ревизия - это инструмент направленный на оперативное выявление и устранение расхождений между учетными и фактическими остатками ТМЦ. Выполнение локальной ревизии возложено на коллектив инвентаризируемого объекта с проверкой курирующего супервайзера.

Основные принципы

Осуществляется с использованием ТСД. Ежедневно текущие остатки для сканирования выгружаются из ЦБ в базу магазина, таким образом пересчет товара осуществляется по остаткам из ЦБ (остатки из ЦБ корректируются в реальном времени: учитываются текущие продажи, проведенные в базе магазина приходные накладные и списания). Сканирование производится по группам товаров, выбор группы определяется коллективом объекта исходя из загруженности объекта и сроков ближайшей поставки, но может быть определено решением Супервайзера либо Директором.

Группы товаров:

Бакалея (сыр, колбаса, консервация мясная и рыбная, консервация овощная, консервация фруктовая, лед, масло растительное и т.д.), Кондитерская продукция (шоколад, печенье, конфеты и т.д.), Безалкогольные напитки (вода, сок, компот, энергетические напитки и т.д.), Пиво и сидр, Водка и дистилляты, Коньяк и бренди Россия/СНГ, Коньяк и бренди импорт, коньяк Франция, граппа, арманьяк, Виски, Ликеры, вермуты, портвейны, Игристые вина, Тихие вина Россия/СНГ, Тихие вина импорт, Миньоны, Табак, Сопутствующая продукция (пакеты, каплеуловители и т.д), Иное (все оставшееся, что числится на остатках, включая паллеты, новогодние украшения и т.д.)

- Рекомендуется пересчитывать выбранную группу товаров в течении одного дня. Группы можно скомпоновать.
- Очередность сканирования: склад → торговый зал. Весь остаток по группе в подсобном помещении, затем весь остаток по группе в торговом зале.
- В целях упрощения пересчета должен соблюдаться регламент по хранению товаров в подсобных помещениях.

Механизм проведения

1 числа каждого четного месяца коллектив формирует план по проведению локальной ревизии (приложение 1). Один или несколько сотрудников объекта приступают к проведению локальной ревизии по выбранной группе товаров

Пересчет групп товаров продолжается, пока все фактически имеющиеся товары не будут внесены в учетную систему

Производится проверка и корректировка полученных результатов в программе Штрих-М и согласуется время закрытия ЛР с супервайзером. Супервайзер пересчитывает табачную продукцию по валовому количеству (общее количество): сравнивается учетное валовое кол-во, фактическое кол-во, и подаваемое кол-во в результатах ЛР. Супервайзер проверяет сопутствующую продукцию по группам риска (ежемесячно обновляемый список). Супервайзер проверяет все данные и помогает при необходимости в поисках пропавших позиций.

Супервайзер не позднее 25 числа каждого четного месяца закрывает ЛР на объекте с использованием авторизационного ключа

Работа с модулем «Локальная ревизия» на ТСД

В главном меню ТСД заходим в «Локальную ревизию»

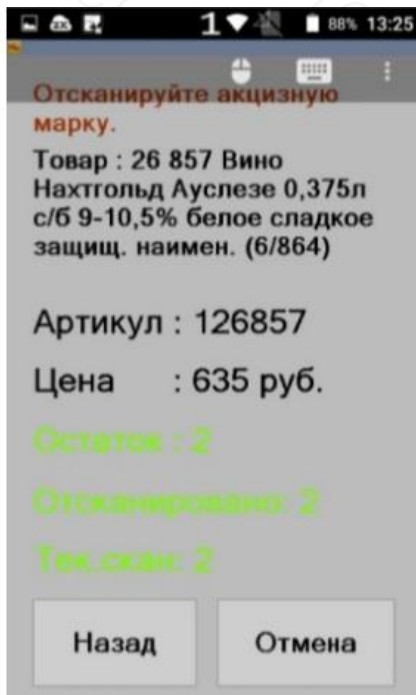
«Сканировать ШК» - основной способ ввода данных при проведении локальной ревизии, путем сканирования ШК или АМ.

«Добавить» - дополнительный метод ввода данных, путем ввода кода товара

«Настройки» - не используется в локальной ревизии

«Пересчитать» - используется для нужд помарочного учета, например, для выявления "потерянных" АМ.

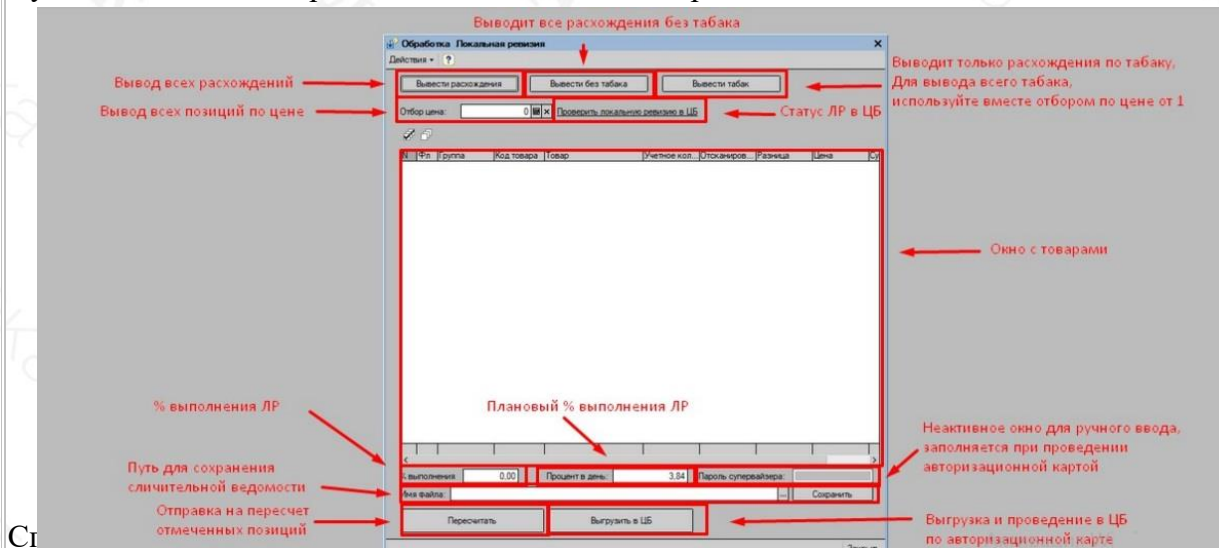
Меню сканирования для алкогольной продукции состоит из области с наименованием товара, включая код товара и счётчиков: «Остаток» – количество товара по ЦБ, «Отсканировано» - количество товаров отсканированных на данный момент во всех местах хранения, «Тек.скан» - текущие сканирование, показывающую сумму отсканированных единиц по данному товару. При совпадении фактического и учетного количества, счетчики сменяют цвет с красного на зелёный.



Если фактическое и учетное количество сошлось, то при попытке отсканировать снова данный товар появится информационное сообщение, оповещающее о ранее законченной сверке по данной позиции, а также дату ее проведения. Если есть потребность в повторном пересчете данной позиции, то ответьте «ДА», если такая потребность отсутствует, то ответьте «Нет». При переходе между позициями сканировать товары с АМ возможно без участия ШК, что облегчает ввод данных.

Работа с модулем «Локальная ревизия» в программе Штрих-М

Путь: Отчеты - Расширенные отчеты - Локальная ревизия



отсканированного количества, разницы между учетным количеством и отсканированным, цены за единицу товара, суммы расхождения, а также суммы недостачи, находящейся в конце колонки сумма.

Внимание! Данный модуль показывает расхождение на момент проведения инвентаризации по выбранной позиции.

Пример: если на момент проведения инвентаризации учетное количество было равно 2, а фактическое 1, то разница 1 (была зафиксирована недостача), будет выводиться даже после поступления товаров, например 12 единиц, в этом случае вы увидите учетное количество 14, отсканировано 13, разница 1. Если вы решите просканировать данную позицию через «Локальную ревизию» на ТСД, то отсканированное количество будет отличаться в меньшую сторону, поскольку у 12 единиц товара, пришедшего с поставкой, не были учтены АМ, и вы увидите остаток 14, отсканировано 1 (или 0, если отсканированная марка была уже продана).

Часто задаваемые вопросы

- Если у вас возникла ошибка при сканировании вида: "Данная Акцизная марка отсутствует в базе марок" или "Данная марка не числится в магазине", но вы уверены, что эти позиции вы правильно принимали в поставку. Вам следует проверить данную марку, действительно ли она была в поставке на ваш объект. Открываем отчет "Помарочный учет", переходим на закладку "Проверка марки". Сканируем эту марку и QR код (для новых марок только марку), нажимаем на кнопку "Поиск товара в ЦБ", в результате должны заполниться все поля (номер и дата документа, алкокод, артикул и товар) и появится сообщение "Данные успешно записаны в базу марок!". Данное сообщение означает что марка проверена и добавлена вам в базу, можно ее сканировать. Инструкция «Данная Акцизная марка отсутствует в базе марок» находится в Базе знаний, инструкции ИТ отдела.
- Количество на ТСД указывается с учетом сегодняшних продаж, однако если запросить и прогрузить справочники (остатки), то количество будет указываться на конец вчерашнего дня. Этот момент следует учитывать. Используйте при необходимости выборочную прогрузку справочников.
- При более чем одной проведенной ревизии на объекте в месяц данные на удержание отправляются в бухгалтерию от минимальной прошлой и максимальной текущей, например, 01.02 была закрыта локальная ревизия, 1.04 была проведена плановая ревизия, 20.04 была закрыта локальная ревизия, даты расчета смен для удержаний будут 01.02 - 20.04
- Локальную ревизию нужно проводить даже если прошла плановая ревизия.

16. Документооборот

Участники процесса:

- сотрудники магазинов Алкотек
- водители Алтима
- сотрудники отдела товародвижения
- сотрудники отдела персонала
- сотрудники отдела кадров
- сотрудники бухгалтерии
- сотрудники отдела корпоративных продаж
- сотрудники отдела маркетинга
- сотрудники юридического отдела

Терминология:

1. Первичная документация – это все приходные накладные от сторонних поставщиков, по которым вы осуществляете приемку товара
2. Иная документация – это документы для отделов: бухгалтерии, маркетинга, персонала, кадров, корпоративных продаж, юридического отдела, отдела развития
3. Реестр – документ в формате эксель (вложение 1)
4. Журнал входящей/исходящей документации – тетрадь учета исправленных накладных от сторонних поставщиков и реестров передаваемых в офис документов (вложение 2)
5. Информационный лист – № и адрес магазина, №№ передаваемых реестров (вложение 3)

№ №	Действие	Ответственный	Срок выполнения
1	Каждый магазин ведет реестр первичных документов в формате эксель (см. вложение №1)	сотрудники магазинов Алкотек	По факту приемки товара
2	Каждый магазин ведет «Журнал входящей/исходящей документации» (см. вложение №2)	сотрудники магазинов Алкотек	По факту получения/передачи документов
3	При поступлении товаров в магазин, сотрудники должны собирать все документы по папкам (файлы для документов) по каждому поставщику в отдельности	сотрудники магазинов Алкотек	По факту приемки товара
4	В день доставки, магазин с водителем передает в офис документы за прошедшую неделю. Предварительно магазин складывает всю документацию в отдельную коробку/пакет. В случае необходимости передачи документов в отдел бухгалтерии, маркетинга, персонала, корпоративных продаж, кадров, юр. Отдел, отдел развития – документы сортируются по	сотрудники магазинов Алкотек	Еженедельно

	папкам (файлам для документов) и предаются вместе с первичной документацией. На всю документацию ведется один реестр. Заполненный реестр подписывает водитель. Подписанный реестр вкладывается в коробку. Копия подписанного реестра хранится в магазине до момента закрытия поставленной задачи (пункт №6).		
5	На каждую коробку с документами прикрепляется информационный лист	сотрудники магазинов Алкотеха	В момент передачи документов в офис
6	В момент передачи документов, создается задача в Битрикс по шаблону (вложение 4). Ответственный в задаче – Баевская Ольга	сотрудники магазинов Алкотеха	В момент передачи документов в офис
7	По факту получения документов каждый отдел отписывается в комментариях к задаче в Битрикс, после чего магазин закрывает задачу	сотрудники магазинов Алкотеха и все конечные получатели	По факту получения документов

Пример реестра:

Дата реестра	№ реестра	Отправитель (магазин)	Получатель (отдел)	Название документа	№ документа	ФИО водителя	№ а/м	Кол-во мест
15.03.19	102_11	102. Бабушкина 195	Отдел товародвижения	Товарная накладная	№102102102	Иванов Иван Иванович	A456A A23	2

№ реестра = №Аа + _ + календарный номер недели

Журнал входящей/исходящей документации:

Дата	Отправитель	Получатель	Название док-та	№ документа	Подпись стороннего лица
15.03.19	102. Бабушкина 195	Отдел товародвижения	Реестр документов	102_11	Подпись водителя, забравшего док-ты
15.03.19	ООО Лидер	102. Бабушкина 195	Исправленная товарная накладная	№222111333	Подпись ООО Лидер

Список ответственных за получение документов в офисе:

- отдел товародвижения: Свидовская Елена, Харламова Елена
- отдел персонала: Тимченко Екатерина
- отдел кадров: Тимченко Екатерина
- бухгалтерия: Баевская Ольга
- отдел корпоративных продаж: Кетух Марина
- отдел маркетинга: Зейтунян Анна, Павлова Надежда
- юридический отдел: Петрова Юлия
- отдел развития: Суворов Александр, Митагвария Тимур

17. Авторитет руководителя

Авторитет – власть и влияние руководителя, получившие признание и вызывающие внутреннее согласие у подчиненных. Появляется как результат успешных действий Старшего продавца/Администратора и по итогам эффективной работы магазина. Важно помнить, что приобретение и сохранение авторитета – не конечная, а исходная точка работы руководителя.

Алгоритм формирования авторитета включает следующие шаги:

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3	Шаг 4	Шаг 5
Установите первичный контакт с сотрудниками	Соберите общую информацию о ситуации в магазине	Определите для сотрудников правила работы в коллективе	Проявите свои экспертные и управленческие умения	Вкладывайте в будущее своего авторитета

Шаг 1. Установите первичный контакт с сотрудниками

Задача этого шага – за первые несколько минут произвести на сотрудников положительное впечатление. Отнеситесь к первой встрече крайне серьезно, потому что второго шанса произвести первое впечатление не будет. Первое посещение магазина должно происходить совместно с Вашим супервайзером, в задачи которого входит представление Вас коллективу на общем собрании в первый самостоятельный день.

Проведите самопрезентацию (1-2 минуты по времени) по схеме:

- Общие сведения о Вас (10 секунд)
- Ваши достижения/уникальность. Факты которые вызовут доверие сотрудников (30 секунд)
- Ваши ближайшие планы в данном магазине (20 секунд)

Шаг 2. Соберите общую информацию о ситуации в магазине

Задача этого шага – в короткие сроки сориентироваться в обстановке. Для этого:

- Соберите информацию о сотрудниках и неформальных взаимоотношениях в коллективе. Это возможно сделать на встрече с супервайзером (до 1го дня работы в должности Старшего продавца/Администратора). Определите, кто в магазине является неформальным лидером и каков его тип (конструктивный или деструктивный); установите, каким образом формируется мнение сотрудников магазина.
- Соберите информацию о целевых показателях магазина, выпишите результаты работы магазина по выполнению планов и задач.

- Совместно с супервайзером выделите основные проблемы работы магазина и составьте план улучшения показателей. Используйте совместную работу с супервайзером как возможность укрепить авторитет.
- Поделитесь планом улучшения показателей с коллективом. В плане обратите внимание сотрудников на их личные преимущества от повышения показателей магазина. Используйте для этого аргументы материальной мотивации (сравните реальную и потенциальную зарплату, при условии закрытия мотивационных задач) и нематериальной мотивации.

Шаг 3. Определите для сотрудников правила работы в коллективе

Вы сориентировались в ситуации, определили задачи на следующий период, а значит необходимо определить условия/правила работы для их реализации. Важно:

- Организуйте регулярное информирование сотрудников: рассказывайте о текущих и предстоящих задачах, итогах за прошлый период (в том числе о процентах выполнения мотивационных задач и акцентах продаж на текущую дату), изменениях в технологиях работы и новинках продаж, новостях Компании. Создайте репутацию руководителя, включенного во все процессы Компании и интересующегося мнением подчиненных. Помните, если вы не предоставляете подчиненным достаточную для выполнения задач информацию, то они найдут ее сами. Но в этом случае, вы можете потерять возможность укрепить авторитет.
- Важно качественно определять приоритеты и ставить задачи, контролировать исполнение. Вы станете авторитетом для своих сотрудников если:
 - определяете приоритеты исходя из важности и срочности задач
 - будете ставить задачи сами, не ожидая что «сами догадаются»
 - системно контролировать и давать обратную связь
- Обозначьте поощрение за исполнение задач (Например, если мы выполним план по Зй мотивации, мы получим к зарплате N рублей), и последствия невыполнения задач. Только понимая последствия задачи, сотрудник осознанно берется за ее выполнение. Помните, что как выполнение, так и невыполнение задачи требует реакции со стороны руководителя – обратная связь сотруднику предоставляется всегда и при любом исходе выполнения задачи. При отсутствии обратной связи от руководителя, сотрудники в какой-то момент перестанут воспринимать от него задачи.

Шаг 4. Продемонстрируйте свои экспертные и управленческие умения

Сотрудники будут показывать то поведение, которое вы позволяете себе на рабочем месте. Демонстрируя личным примером требуемое от сотрудников поведение, вы выстраиваете нормы взаимодействия, формируете положительный климат и укрепляете свой авторитет. Рассогласованность ваших слов и поступков также будет являться примером для подражания вашими подчиненными.

- Регулируйте, у кого запрашивать экспертную помощь.
- Ваш авторитет напрямую зависит от вашей экспертности. Если вы регулярно отмахиваетесь от рабочих проблем сотрудников, и не знаете ответов на их вопросы, вы рискуете потерять авторитет. При возникновении вопросов, ответов на которые вы не знаете, обратитесь к супервайзеру.
- Проявляйте личные качества авторитетного руководителя:
- Конструктивно взаимодействуйте с подчиненными, с покупателями, с руководителем и со смежными подразделениями.

- Демонстрируйте хорошее настроение (позитивно начинайте и заканчивайте ежедневные пятиминутки, находите позитивные моменты в работе, отмечайте вклад сотрудников в достижение целей магазина)
- Переформулируйте проблемы в задачи (приучайте сотрудников мыслить возможностями, а не ограничениями; рассматривать ситуации с точки зрения задачи и поиска решения, не воспринимайте ее как проблему, из которой нет выхода).
- Защищайте интересы своих сотрудников, при необходимости, - чувство благодарности укрепит Ваш авторитет в глазах коллектива.
- Воодушевляйте сотрудников, вдохновляйте на достижение более высоких результатов.

Шаг 5. Вкладывайте в будущее своего авторитета

Авторитет – величина переменная, он может расти или снижаться под влиянием различных факторов. Поэтому важно проводить оценку уровня своего авторитета. Сохранение авторитета требует от Вас постоянного самоконтроля за каждым своим действием, высокой степени вовлеченности.

5.1. Непрерывно повышайте уровень своих экспертных знаний. Знания устаревают и требуют постоянного обновления. Кроме того, новички в должности часто испытывают недостаток знаний и ограничиваются узкой специализацией, что приводит к тому, что руководитель имеет ограниченное видение ситуации. Постоянное обучение поможет Вам достичь доверия подчиненных.

5.2. Делитесь своими знаниями с сотрудниками. Организуйте возможность передачи и обмена знаниями в магазине. Влияние, в данном случае, происходит за счет убеждения в том, что руководитель обладает специальными знаниями, которые позволят достичь желаемого результата. Это побуждает подчиненного к исполнению указаний руководителя.

Когда Вы делитесь информацией по теме:

- Внимательно слушайте вопросы сотрудника
- Задавайте уточняющие вопросы, если есть непонимание содержания
- Используйте свои экспертные знания для полного ответа на вопрос.
- В случае отсутствия необходимой информации – изучите бизнес-процесс, в котором изложена требуемая информация. Либо обратитесь к Супервайзеру за пояснениями. После чего, дайте ответ сотруднику.

18. Планирование. Распределение задач.

Алгоритм действий эффективного распределения задач:

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3	Шаг 4	Шаг 5
Составьте перечень задач	Определите приоритетные задачи	Рассчитайте время, необходимое на выполнение каждой задачи	Определите исполнителей каждой задачи	Распределите задачи в плане работы магазина

Шаг 1. Составьте перечень задач

Необходимо внести в список:

1. Ежедневные стандартные задачи для персонала.
2. Циклические задачи, которые необходимо выполнять с определенной периодичностью.
3. Задачи, важные для достижения целевых показателей (либо выделить данные задачи из общего списка). Эти задачи будут вытекать из результатов достижения/ недостижения

целевых показателей в прошлом месяце.

4.Оперативные задачи, если они известны. Чаще всего это задачи от руководителей.

5.Задачи, связанные с реализацией маркетинговых акций.

Шаг 2. Определите приоритетные задачи

Необходимо взять список всех задач на день и отметить наиболее важные и срочные:

✓ Важными задачами являются действия, ведущие к реализации ключевых целей.

Невыполнение важной задачи создает серьезную угрозу рабочему процессу.

✓ Срочными являются задачи, выполнение которых привязано к определенному временному интервалу, а также задачи, выполнение которых нельзя перенести.

Невыполнение срочной задачи может привести к сбою работы магазина или полной остановке его функционирования. Сроки выполнения одной и той же задачи могут меняться в течение дня.

Шаг 3. Рассчитайте время, необходимое на выполнение каждой задачи

Время на выполнение каждой задачи администратор/руководитель рассчитывает, ориентируясь на стандартные нормативы, принятые в Компании. Если по определенным задачам нормативы отсутствуют, необходимо обратиться к:

—наставнику,

—супервайзеру.

Важно оставлять время на выполнение оперативных задач. Обычно это 20% времени.

Шаг 4. Определите исполнителей каждой задачи

Для выбора исполнителя задачи необходимо учитывать:

✓Общий перечень задач (что необходимо выполнить в течение дня).

✓Время (какое время необходимо на выполнение задачи).

✓Индивидуальные особенности и совместимость сотрудников (опыт, скорость выполнения задач и внимательность сотрудника, пол, физическое состояние).

Сотрудник	Описание	Задачи
Новичок	Сотрудник со стажем от 2 месяцев. Поручать простые задачи, с минимальным риском ошибки. При выполнении требуется контроль.	•Работа на кассе, кроме часов пик; •участие в разгрузке товара; •выкладка товара; •снятие с продажи товара с истекшим сроком годности; •участие в оформлении торгового зала к акции; •участие в открытии и закрытии магазина.
Исполнитель	Сотрудник эффективно выполняет все поставленные задачи, по скорости выполнения укладывается в установленные стандарты, хорошо знает все технологии.	Все задачи новичка + •участие в приеме товара •работа с ценниками; •оприходование товара в программах
Эксперт	Высокоэффективный сотрудник: выполняет все поставленные задачи, отлично знает	Все задачи исполнителя + •задачи администратора

	технологии, способен выполнить задачи вышестоящей должности, как задачи на развитие. Ему поручаются самые сложные и ответственные участки работы.	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Шаг 5. Распределите задачи в плане работы магазина

Необходимо:

- ✓ Внести в план работы приоритетные задачи из составленного списка;
- ✓ Распределить в плане остальные задачи, учитывая временные отрезки, связанные с открытием, часом пик, приходом товара и т.п.

Критерии эффективности применения управленческой технологии «Распределение задач»:

1	Учел при составлении перечня задач на день все стандартные и циклические задачи, а также задачи, связанные с проведением маркетинговых акций.
2	Корректно выделил в списке приоритетные задачи (по важности и срочности).
3	При составлении плана корректно выделил время выполнения для каждой задачи (в соответствии с нормативами).
4	При составлении плана определил исполнителя для каждой задачи.
5	Составил план рабочего дня магазина согласно управленческой технологии.

Практическое задание:

6. Составьте полный и корректный план работы стажировочного магазина с опорой на изученный алгоритм. В этом плане распределите задачи для сотрудников одной смены, учитывая ситуацию в магазине.

План составляется в виде электронной таблицы в удобной для Вас форме. Важно, чтобы в Вашем плане у каждой задачи были прописаны время выполнения и исполнитель (ответственный).

7. Предоставьте составленный план для проверки своему непосредственному руководителю.

19. Организация работы. Постановка задач сотрудникам

Алгоритм действий эффективной постановки задач сотрудникам:

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3
Сформулируйте задачу	Поставьте задачу подчиненным	Проверьте понимание задачи

Шаг 1. Сформулируйте задачу

Чтобы задача была выполнена качественно и в срок, необходимо формулировать ее, руководствуясь следующими критериями.

Критерий	Отвечает на вопрос
Конкретная	1. Кто должен выполнить задачу? 2. Как будет выглядеть конечный результат работы сотрудника? 3. Что должно получиться в итоге?

Измеримая	1. Сколько сотруднику нужно сделать? В каком количестве? 2. По каким параметрам будет оцениваться работа сотрудника (если результат нельзя измерить в цифрах)?
Достижимая	1. Достаточно ли у сотрудника опыта, знаний и навыков, чтобы выполнить задачу: - знает технологию выполнения задачи (если нет, расскажите ее); - есть время на выполнение. 2. Что необходимо для выполнения этой задачи: - что у сотрудника уже есть; - где он сможет достать все, что ему необходимо, или чем это можно заменить (у кого спросить).
Значимая	1. Почему выполнение задачи важно и как отразится на работе магазина? 2. Чего достигнет сотрудник, если выполнит эту задачу?
Определенная вовремя	1. Когда задача должна быть выполнена? 2. Когда будет произведен промежуточный контроль (при необходимости)?

Все критерии используются, если задача ставится:

- ✓ Сотруднику-новичку;
- ✓ В первый раз для этого сотрудника;
- ✓ Сотруднику, у которого возникают сложности при выполнении данной задачи.

Для опытного сотрудника используются следующие критерии:

- ✓ Конкретная и определенная по времени (если сотрудник ранее выполнял задачу хорошо и без ошибок);
- ✓ Конкретная, определенная по времени и значимая (если сотрудник в последнее время стал выполнять задачу менее качественно).

Шаг 2. Поставьте задачу подчиненным

1. Утром на оперативном собрании (пятиминутке) озвучьте:

- ✓ Задачи, стоящие перед всем магазином в целом;
- ✓ Стандартные и циклические задачи.

Правила постановки задач на оперативном собрании:

- ✓ Поставьте задачи опытным сотрудникам;
- ✓ Поставьте задачи новым сотрудникам и сотрудникам, выполняющим какую-то задачу впервые или после длительного перерыва

2. Озвучьте задачи в индивидуальном порядке, если:

- ✓ Задача относится к функционалу отдельного сотрудника;
- ✓ Задача адресована новым сотрудникам и сотрудникам, выполняющим какую-то задачу впервые или после длительного перерыва;
- ✓ Задача появилась по результатам Вашего контроля;
- ✓ Сотрудник досрочно выполнил задачи, поставленные на оперативном собрании, и есть дополнительные.

Шаг 2. Проверьте понимание задачи

- ✓ Обратите внимание на мимику сотрудника.
- ✓ Дайте сотруднику возможность задать уточняющие вопросы.
- ✓ Задайте новичку вопросы после постановки задачи.
- ✓ Выразите уверенность в том, что сотрудник справится с задачей.
- ✓ Проконтролируйте, как сотрудник начал выполнять задачу.

Критерии эффективности применения управленческой технологии «Постановка задач сотрудникам»:

1	При постановке задачи сотруднику-новичку сформулировал ее в соответствии с критериями управленческой технологии.
2	При проведении оперативного собрания сначала поставил задачи опытным сотрудникам, потом новичкам.
3	При формулировании задачи учел уровень подготовленности подчиненного.
4	Корректно выбрал способ постановки задачи (индивидуально или на оперативном собрании).
5	После постановки задачи проверил понимание сотрудником поставленной задачи.

Практическое задание:

8. Сформулируйте и запишите задачу, опираясь на изученные критерии:

- конкретность,
- измеримость,
- достижимость,
- значимость,
- определенность во времени.

9. Предоставьте результат на проверку своему непосредственному руководителю/наставнику.

20. Организация работы. Проведение оперативных собраний

Алгоритм действий эффективного проведения оперативного собрания (пятиминутки):

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3	Шаг 4	Шаг 5
Подготовьтесь к проведению оперативного собрания	Задайте конструктивное настроение	Обеспечьте сотрудников необходимой информацией	Проведите инструктаж для персонала	Озвучьте сотрудникам задачи на день

Шаг 1. Подготовьтесь к проведению оперативного собрания

Для составления плана оперативного собрания необходимо выполнить следующие действия:

- ✓ Просмотреть информационные письма предстоящих акций, обновлениях в инструкциях, приказы и т.д.;
- ✓ Распечатать/выписать результаты работы магазина по целевым показателям;
- ✓ Провести утром обход торгового зала и зафиксировать в плане работы магазина задачи по

его итогам;

✓ Записать план оперативного собрания.

Шаг 2. Задайте конструктивное настроение

Действия по данному шагу:

✓ Позитивно поприветствовать своих подчиненных;

✓ Представить нового сотрудника (если он есть);

✓ Похвалить коллектив или отдельных сотрудников за конкретные действия, совершенные вчера/в прошлую смену. Это позволит закрепить правильную модель поведения и создаст позитивный настрой на предстоящий день;

✓ Дать конструктивную ОС (если она необходима для коррекции нежелательного поведения).

Шаг 3. Обеспечьте сотрудников необходимой информацией

10. Целевые показатели магазина на текущий период.

11. Маркетинговые акции.

12. Изменения в инструкциях и технологиях работы.

13. Стандарты обслуживания покупателей.

14. Предупреждение воровства.

Шаг 4. Проведите инструктаж для персонала

✓ Инструктаж по правилам продажи сигарет и алкоголя –ежедневно.

✓ Текущий инструктаж –при необходимости.

✓ Например: техника пожарной безопасности, охрана труда, уборка снега и т. д.

Шаг 5. Озвучьте сотрудникам задачи на день

Необходимо поставить общие и индивидуальные задачи всем сотрудникам с опорой на управленческую технологию «Постановка задач сотрудникам».

Критерии эффективности применения управленческой технологии «Проведение оперативных собраний»:

1	Подготовил полный объем информации для проведения оперативного собрания.
2	Создал позитивный эмоциональный настрой на предстоящий рабочий день.
3	Проинформировал подчиненных о целевых показателях, текущих акциях, о нововведениях, стандартах обслуживания покупателей и действиях для предотвращения воровства. Провел тематическое информирование по полученному сценарию.
4	Провел все необходимые и обязательные инструктажи.
5	Добился того, что каждый сотрудник знает свои задачи на день.

Практическое задание:

1. Подготовьтесь к проведению оперативного собрания согласно первому шагу алгоритма.

2. Пропишите текст оперативного собрания, исходя из особенностей магазина, обсудите с наставником.

21. Контроль исполнения

Алгоритм действий эффективного контроля исполнения:

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3	Шаг 4	Шаг 5
Определите, что контролировать и как оценивать результат	Определите частоту, с которой Вы будете контролировать задачу	Выберите как Вы будете контролировать процесс выполнения	Проконтролируйте задачу и сравните запланированный результат и фактический	Предоставьте обратную связь по итогам контроля

Принципы контроля:

15. Контроль должен проводиться всегда.

16. Содержание, цели и задачи контроля должны соответствовать поставленным задачам.

17. Контроль не должен быть карательным мероприятием.

18. Оценка по итогам контроля должна быть объективной.

19. При отсутствии обратной связи контроль не имеет смысла.

Шаг 1. Определите, что контролировать и как оценивать результат

Необходимо контролировать:

Что Вы контролируете	Определите, как Вы оцениваете результат
Персонал: Контролируйте всех сотрудников в Вашем подчинении. Уделите больше контроля сотрудникам, допускающим ошибки в работе.	-необходимое количество персонала в магазине; -сотрудники своевременно выходят на работу согласно графику; -внешний вид соответствует стандартам Компании; -сотрудники физически и эмоционально готовы к работе; -сотрудники соблюдают правила трудовой дисциплины.
Время: Контролируйте соблюдение сроков выполнения задач.	Пример. -выкладка товара выполнена согласно установленным нормативам; -прием товара проведен согласно установленным нормативам.
Оборудование и техника: Проверьте исправность техники и оборудования, которые потребуются для работы.	Техника и оборудование исправны и в нужном количестве.
Целевые показатели магазина	Продажи, средний чек, трафик, средние продажи, потери, соответствуют целевым показателям.
Контроль технологий Проверьте соблюдение технологий работы	-сотрудники знают и соблюдают технологии работы; -сотрудники не допускают ошибок в работе.

Контроль работы персонала — это основное, что должен делать руководитель, так как основной ресурс — это люди. И чем качественнее они выполняют свои действия — тем выше результат.

Шаг 2. Определите частоту, с которой Вы будете контролировать задачу

Контроль задач проводится:

- ✓ При постановке задачи (если сотрудник выполняет задачу впервые);
- ✓ В процессе выполнения задачи (если задача сложная/многоэтапная и есть возможность контролировать процесс);
- ✓ По итогам выполнения задачи.

Частота контроля выполнения задачи увеличивается, если:

- ✓ Сотрудник является новичком/обладает низкой квалификацией;
- ✓ Нет описанного бизнес-процесса/регламента;
- ✓ Задача приоритетна;
- ✓ На выполнение задачи нужно много времени;
- ✓ У сотрудника нет желания выполнять задачу.

Шаг 3. Выберите как Вы будете контролировать процесс выполнения

Способы контроля:

- ✓ Наблюдение;
- ✓ Беседа/опрос;
- ✓ Проверка документации;
- ✓ Работа с отчетами в базе.

Шаг 4. Проконтролируйте задачу и сравните запланированный результат и фактический

Действия в этом шаге:

- ✓ Соберите данные по каждой поставленной задаче: проверьте соответствие фактического результата тому, который был определен при постановке задачи (см. управленческую технологию «Постановка задач сотрудникам»).
- ✓ Выявите задачи, по которым есть несоответствие.



Шаг 5. Предоставление обратной связи по итогам контроля

Обратную связь можно предоставить:

- ✓ Индивидуально (в режиме беседы с каждым сотрудником);
- ✓ В групповом формате (на пятиминутке).

Используйте пятиминутку в случае:

- ✓ Если Вам нужно предоставить обратную связь всем сотрудникам по однотипным задачам;
- ✓ Если Вам требуется подвести итоги работы смены в целом.

Виды обратной связи:

- ✓ Позитивная;

✓Корректирующая.

Позитивная ОС

Если сотрудник выполнил задачу качественно и в срок, Вы даете ему позитивную обратную связь. Для этого похвалите сотрудника за то, что было сделано удачно. Это закрепит положительные действия сотрудника.

Корректирующая ОС «+ - +»

Если сотрудник выполнил задачу недостаточно качественно или быстро, необходимо скорректировать его действия для исправления его ошибок.

Для этого:

20.Похвалите сотрудника за ту часть задачи, с которой он справился хорошо.

21.Проговорите, что не удалось выполнить качественно и обозначьте к каким последствиям приведет невыполнение задачи в будущем. Дайте рекомендации как действовать, чтобы повысить качество и скорость выполнения задачи.

22.Выразите уверенность, что в следующий раз точно получится выполнить задачу полностью, и обозначьте, как надо поступать в будущем для достижения требуемого результата.

Это скорректирует действия сотрудника в будущем при выполнении аналогичной задачи.

Критерии эффективности применения управленческой технологии «Контроль исполнения»:

1	Провел контроль всехобъектов своей зоныответственности.
2	Выбрал оптимальныйспособ контроля(адекватно задаче).
3	Определилдостаточное количествоконтрольных точек.
4	По итогам контроля предоставил обратнуюсвязь.

Практическое задание:

Представьте, что на Ваш магазин поступила жалоба. Покупатель пожаловался на просроченный товар и хамство сотрудника. Вы провели расследование и выявили виновных. Пропишите Ваши действия по контролю, чтобы избежать подобных ситуаций в будущем. В соответствии с изученным алгоритмом определите:

- ✓кого будете контролировать,
- ✓как часто,
- ✓каким способом.

Предоставьте результат на проверку своему непосредственному руководителю/наставнику.

22. Коммуникация. Управление конфликтами в коллективе

Алгоритм действий эффективного урегулирования конфликтов

в коллективе:

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3	Шаг 4	Шаг 5
Установите всех участников конфликта	Определите возможные причины конфликта	Организируйте и проведите переговоры участников	Определите итоговое решение	Примите меры профилактики

Шаг 1. Установите всех участников конфликта

1. Необходимо определить форму конфликта.

- ✓ Открытый конфликт сопровождается эмоциями.
- ✓ Скрытый конфликт представлен менее выразительно.

Выявить скрытый конфликт помогут прямые и косвенные признаки:

Прямые признаки	Косвенные признаки
1. Недоброжелательность в отношениях между сотрудниками.	1. Текучесть кадров (стабильные увольнения сотрудников).
2. Разговоры сотрудников в ТЗ на повышенных тонах.	2. Частые нарушения трудовой дисциплины (опоздания, прогулы).
3. Проявление сотрудниками нетипичных эмоций: раздражительность, гнев, агрессивность, замкнутость, стремление к уединению, подавленность и т. д.	3. Низкая эффективность работы сотрудников.
4. Общение только по рабочим вопросам, отсутствие личных контактов в коллективе.	4. Обращения сотрудников к вышестоящим руководителям.
5. Снижение активности, инициативности и работоспособности сотрудников.	5. Наличие обособленных групп в коллективе.
6. Безразличие к общему результату.	6. Нежелание или отказ выполнять личные/совместные задачи.
7. Частые жалобы подчиненных на конкретных сотрудников.	7. Критика условий труда

2. Выявить всех участников/инициаторов/подстрекателей конфликта:

Соберите информацию через наблюдение за поведением сотрудников, их реакцией за происходящим в ТЗ и характером взаимодействия в течение смены, на перерывах.

- ✓ Участники открытого конфликта очевидны и наблюдаемы;
- ✓ Участники скрытого конфликта проявляют себя через:
 - пренебрежение к правилам и традициям;
 - провоцирование ссор, споров, рост претензий, распространение слухов;
 - подрывание авторитета администратора/руководителя;
 - негативное отношение к вводимым изменениям и нововведениям.

В зависимости от количества участников конфликты могут быть разных видов:

- ✓ Сотрудник — сотрудник (два сотрудника смены / администратор и один продавец);
- ✓ Сотрудник — группа (администратор и коллектив смены / один продавец и коллектив смены);
- ✓ Группа — группа (конфликт между сменами).

Шаг 2. Определите возможные причины конфликта

23. Провести предварительную беседу с инициаторами.

24. Сформулировать версии причин конфликта.

Наиболее распространенными причинами являются:

- ✓ Позиционная борьба между сотрудниками;
- ✓ Ошибки в действиях администратора/руководителя;
- ✓ Личные качества сотрудников.

Шаг 3. Организуйте и проведите переговоры участников

Для этого необходимо:

- ✓ Организовать переговоры, определить их время и место;
- ✓ Обеспечить соблюдение правил взаимодействия в ходе переговоров;
- ✓ Дать сотрудникам возможность высказаться.

Шаг 4. Определите итоговое решение

Переломным моментом переговоров считается момент, когда сотрудники принимают решение «Да, я останавливаю конфликт» или «Нет, продолжаю конфликтовать».

В случае согласия с решением сотрудников необходимо перейти к следующим действиям:

- ✓ Напомнить сотрудникам правила и нормы работы в ТЗ.
- ✓ Подвести итоги переговоров и высказать собственную позицию.
- ✓ Закрепить понимание сотрудниками результата.
- ✓ Обозначить свою роль и статус для участников конфликта.

Шаг 5. Примите меры профилактики

- ✓ Необходимо предупредить участников о контроле над ситуацией с Вашей стороны.
- ✓ Нужно запланировать мероприятия, направленные на сплочение коллектива.

Критерии эффективности применения управленческой технологии «Управление конфликтами в коллективе»:

1	Руководитель правильно определил инициаторов конфликта.
2	Руководитель установил основную причину конфликта.
3	Руководитель провел переговоры в соответствии с правилами.
4	Руководитель взял на себя ответственность за итоговое решение.
5	Руководитель определил действия для профилактики конфликтов.

Практическое задание:

1. Соберите информацию о сотрудниках, наблюдая за:
 - их поведением в ТЗ,
 - реакцией на различные ситуации,
 - характером взаимодействия в течение смены и на перерывах.
2. Определите, есть ли предпосылки к конфликту, опираясь на прямые и косвенные признаки.
3. Обсудите полученные выводы с непосредственным руководителем/наставником.

23. Коммуникация. Управление конфликтами с покупателем

Алгоритм действий эффективного урегулирования конфликтов с покупателями:

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3	Шаг 4
-------	-------	-------	-------

Своевременно отреагируйте на возникновение конфликтной ситуации	Выслушайте претензию и разберитесь в причине возникновения конфликтной ситуации	Помогите покупателю решить возникшую проблему	Примите меры по предупреждению возникновения конфликтной ситуации
-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

Шаг 1. Своевременно отреагируйте на возникновение конфликтной ситуации

При возникновении конфликтной ситуации с покупателем необходимо:

- ✓ Подойти к покупателю;
- ✓ Представиться (имя и должность);
- ✓ Поинтересоваться, как можно обращаться к покупателю.

Наиболее частые причины возникновения конфликтной ситуации с покупателями:

- ✓ Несоответствие ценника;
- ✓ Поведение персонала (грубость, невнимательность);
- ✓ Приобретение просроченного или некачественного товара;
- ✓ Нехватка акционного товара.

Шаг 2. Выслушайте претензию и разберитесь в причине возникновения конфликтной ситуации

Чтобы погасить конфликт с покупателем, необходимо:

- ✓ Выслушать его претензию. При этом следует быть спокойным и внимательным к возмущенному покупателю, выслушать ВСЕ, что его беспокоит. Дать возможность выговориться, это позволит снизить эмоциональный накал.
- ✓ Резюмировать претензию. Пересказать своими словами ситуацию, в которой находится покупатель, то есть показать, что его понимают. Использовать варианты слова «понимаю».
- ✓ Частично согласиться с покупателем. Найти в словах покупателя то, с чем можно согласиться в данной ситуации. Начать фразу со слов «Согласна/согласен», «конечно, Вы правы», «возможно», «вполне допускаю».

Шаг 3. Помогите покупателю решить возникшую проблему

- ✓ Вовлечь покупателя в совместное действие через призыв. Для этого использовать слово «давайте» и обращение «мы», «нам». В конце фразы использовать вопросную форму «Хорошо?», «Согласны?».
- ✓ Выразить благодарность покупателю.

Важно! Убедиться, что покупатель ушел довольный и не имеет к сотрудникам магазина претензий.

Шаг 4. Примите меры по предупреждению возникновения конфликтной ситуации

Мероприятия, направленные на профилактику конфликтов:

- ✓ Ежедневно контролировать наличие и актуальность ценников на все группы товаров.
- ✓ Ежедневно контролировать своевременное снятие с продажи товара с истекшим сроком годности.
- ✓ Еженедельно на оперативном собрании (пятиминутке) проговаривать стандарты обслуживания покупателей.

✓ Ежедневно при общении с покупателями демонстрировать дружелюбное и уважительное отношение к ним.

✓ Регулярно проводить собрания на тему «Предотвращение конфликтов с покупателями».

Критерии эффективности применения управленческой технологии «Управление конфликтами с покупателем»:

1	Своевременно отреагировал на возникновение конфликтной ситуации.
2	Выслушал претензию покупателя и выяснил причину возникновения конфликтной ситуации.
3	Помог покупателю решить возникшую проблему.
4	Принял меры по предупреждению возникновения конфликтной ситуации.
5	Добился отсутствия жалоб от покупателей.

Практическое задание:

1. Опишите последовательность Ваших действий в ситуации, если Вы видите назревание конфликта.

2. Напишите, какие профилактические меры Вы должны предпринять, чтобы избежать конфликтных ситуаций, связанных с тем, что:

— покупатель купил просроченный товар;

— при оплате товара на кассе выяснилось, что он стоит дороже, чем указано на ценнике.

Предоставьте результат на проверку своему непосредственному руководителю/наставнику.

24. Обучение нововведениям

Алгоритм действий эффективного обучения нововведениям:

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3
Самостоятельно изучите информацию о нововведении	Обучите сотрудников работе согласно нововведению	Проверьте качество усвоения нововведения

Шаг 1. Самостоятельно изучите информацию о нововведении

В данном шаге необходимо:

1. Внимательно изучить полученную информацию (инструкцию) о нововведении.

При возникновении вопросов:

— обратиться к непосредственным руководителям;

— прояснить в Битрикс вопросы у разработчика/владельца технологии

2. Убедиться, что он сможет ответить на все вопросы своих сотрудников.

3. Распечатать материалы, которые необходимы для информирования подчиненных: инструкции, схемы, технологии, памятки и т. п.

Шаг 2. Обучите сотрудников работе согласно нововведению

В данном шаге необходимо:

1. Разъяснить подчиненным целесообразность и важность нововведения, делая акцент на выгодах от его внедрения для магазина и сотрудников.

2. Провести пошаговое обучение сотрудников.

3. Озвучить подчиненным этапы и сроки внедрения нововведения.

4. Разместить информацию о нововведении в комнате персонала.

Способы информирования сотрудников о нововведении зависят от объема и масштаба нововведения.

Существует два основных способа:

- ✓ На собрании;
- ✓ В индивидуальной беседе.

Шаг 3. Проверьте качество усвоения нововведения

Чтобы оценить успешность внедрения нововведения, необходимо:

- ✓ Провести устный опрос сотрудников;
- ✓ Собрать отзывы сотрудников по задачам, связанным с нововведением: какие сложности у них возникают, по каким причинам и какие ошибки допускаются;
- ✓ Понаблюдать за сотрудниками в ходе выполнения задач, связанных с нововведением;
- ✓ Предоставить обратную связь о качестве применения сотрудниками новой технологии;
- ✓ Провести повторное обучение нововведению, если сотрудники совершают массовые ошибки и часто обращаются к администратору/руководителю с вопросами по реализации нововведения;
- ✓ Контролировать процесс выполнения задач, пока не будет устойчивой и безошибочной реализации новой технологии.

Критерии эффективности применения управленческой технологии «Обучение нововведениям»:

1	Владеет новой технологией работы.
2	Разъяснил подчиненным целесообразность и важность нововведения, озвучил сроки и этапы его внедрения.
3	Провел пошаговое обучение сотрудников нововведению.
4	Своевременно разместил информацию о нововведении, следит за актуальностью информации.
5	Провел устный опрос сотрудников с целью контроля знания новой технологии работы.
6	Добился, что сотрудники знают обо всех нововведениях Компании, касающихся их работы.

Практическое задание:

1. Проанализируйте сообщения о нововведениях в Битрикс.
 2. Выберите одно из последних нововведений.
 3. Самостоятельно изучите нововведение. При необходимости задайте вопросы.
 4. Составьте план по внедрению нововведения.
- Согласуйте план с непосредственным руководителем/наставником.