Российская Федерация

**Общество с ограниченной ответственностью**

**«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**

|  |
| --- |
| «УТВЕРЖДЕНО»  Приказом от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Должностная инструкция

**Продавца-консультанта**

Настоящая  должностная  инструкция  разработана  в    соответствии с положениями Трудового кодекса РФ, а  также  иными  нормативными  актами, регулирующими трудовые правоотношения в Российской Федерации.

**1. Общие положения**

Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность продавца - консультанта.

Продавец - консультант относится к категории специалистов.

Продавец - консультант назначается на должность и освобождается от должности в установленном порядке действующим трудовым законодательством, приказом директора предприятия.

**Подчиненность и замещение должности**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.1. | Прямое подчинение | Старшему продавцу, администратору магазина. |
| 1.2. | Работника замещает | На время отсутствия продавца его права и обязанности переходят на лицо, назначаемое приказом директора предприятия. |

**2.** **Квалификационные требования к продавцу-консультанту**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2.1. | Образование | Высшее или среднее профессиональное. |
| 2.2. | Опыт работы | Наличие специальной подготовки или опыт работы в сфере розничных продаж. |
| 2.3. | Знает и применяет в деятельности | - порядок приема, оприходования, хранения товара;  - правила проведения инвентаризации;  - порядок работы на ККТ, правила ведения кассовой дисциплины, правила инкассации денежных средств;  - правила торговли, закон РФ «О защите прав потребителей», санитарно-эпидемиологические правила, федеральные законы, регламентирующие продажу алкогольной продукции, ответственность за продажу алкогольной продукции несовершеннолетним и иные законодательные акты РФ, регламентирующие деятельность в сфере розничной торговли;  - государственные стандарты и технические условия на продаваемые товары, их основные свойства и товароведческие характеристики, условия хранения;  - ассортимент продаваемого товара;  - стандарты и регламенты работы. |
| 2.4. | Навыки | Навыки работы с ПК, в том числе, умение пользоваться компьютерными программами учета товаров, правила работы с контрольно-кассовой техникой (ККТ). |
| 2.5. | Дополнительные требования | Наличие личной медицинской (санитарной) книжки. |

**3. В своей работе продавец - консультант руководствуется**

- законодательными нормативно-правовыми актами РФ, в том числе «Законом о защите прав потребителей»;

- уставом предприятия;

- приказами и распоряжениями руководства компании;

- указаниями непосредственного руководителя;

- правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами предприятия;

- правилами и нормами охраны труда, правилами техники безопасности и противопожарной защиты;

- нормами производственной санитарии и гигиены;

- стандартами обслуживания покупателей;

- настоящей должностной инструкцией.

**4. Должностные обязанности продавца - консультанта**

**Продавец - консультант выполняет следующие должностные обязанности:**

- Соблюдает «дресс-код» Компании.

- Выходит на работу в установленное время по заранее согласованному графику, присутствует на рабочем месте в течение рабочего дня.

- Подготавливает торговый зал, подсобное помещение и прилегающую территорию к рабочему дню: осуществляет влажную уборку пола, входной двери и двери в подсобное помещение, обработку полиролем стеллажей, влажную уборку крыльца, окон, а также уборку прилегающей к магазину территории.

- Перед открытием магазина для покупателей совместно с коллегой(ми) сверяет наличные средства в сейфе и осуществляет их внесение в кассу, в случае ошибки выявляет и устраняет ее.

- После закрытия магазина для покупателей сверяет совместно с коллегой наличные средства в кассе, в случае ошибки выявляет и устраняет ее.

- Обеспечивает сохранность денежных средств.

- Перед началом работы с кассовым оборудованием запускает обновления согласно регламентам.

- Осуществляет прием и возврат товара согласно регламентам.

- Следит за наличием достаточного количества товара в торговом зале, контролирует отсутствие пустого полочного пространства.

- Устанавливает ценники, подготовленные самостоятельно: после приема и размещения товара на полочном пространстве и паллетах, после переоценки.

- Контролирует наличие актуальных ценников на весь товар, отслеживает их корректное размещение и наличие всей необходимой информации на нем (наименование товара, цена, литраж, страна производителя и т.д.).

- Осуществляет контроль над сроками годности продукции.

- Помогает покупателям при выборе товара, осуществляет консультации по ассортименту товаров согласно их потребительским свойствам и особенностям.

- Принимает участие в стимулировании продаж определенных видов товара, в рекламных акциях магазина: обращает внимание покупателей на «мотивационный» или акционный товар путем дополнительных консультаций покупателей по особенностям и преимуществам данного товара.

- Оформляет покупку согласно стандартам обслуживания.

- Разрешает спорные вопросы с покупателями в отсутствие руководителя, сохраняя лояльность покупателя в отношении Компании.

- Производит корректный ввод анкетных данных участников дисконтной программы, контролирует минимальный остаток дисконтных карт.

- В обязательном порядке участвует в инвентаризациях согласно графику проведения ревизий.

- Участвует в проводимых для сотрудников занятиях (обучении) для повышения уровня знаний по ассортименту, работе с кассовым оборудованием и получения других знаний и навыков, необходимых в работе.

- Участвует в проводимых собраниях коллектива.

- Доводит до сведения руководителя информацию о наличии кассовой ленты для ККТ, запасов упаковочных материалов, канцелярских принадлежностей и хозяйственных товаров.

- Информирует непосредственного руководителя или директора (в случае отсутствия руководителя) обо всех внештатных ситуациях в своей работе.

- Соблюдает требования санитарии, правила личной гигиены и гигиены магазина.

- Соблюдает требования охраны труда.

- Правильно применяет средства индивидуальной и коллективной защиты.

- Проходит обучение безопасным методам и приемам выполнения работ и оказанию первой помощи пострадавшим на производстве, все виды инструктажа по охране труда, стажировку на рабочем месте, проверку знаний требований охраны труда.

- Немедленно извещает своего непосредственного или вышестоящего руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, происшедшем на производстве, или об ухудшении состояния своего здоровья, в том числе о проявлении признаков острого заболевания.

- Имеет санитарную книжку.

- Проходит обязательные предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в течение трудовой деятельности) медицинские осмотры, другие обязательные медицинские осмотры, а также проходит внеочередные медицинские осмотры в случаях, предусмотренных законодательством;

- Осуществляет внутренний контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации о персональных данных, в том числе требований к защите персональных данных.

- Организовывает прием и обработку обращений и запросов субъектов персональных данных или их представителей и(или) осуществляет контроль за приемом и обработкой таких обращений и запросов.

- Докладывает вышестоящему руководству обо всех выявленных недостатках в пределах своей компетенции.

- Выполняет иные, неописанные в данной должностной инструкции, распоряжения руководства, вызванные производственной необходимостью.

**5. Основные функции продавца – консультанта**

**5.1. Работа в торговом зале**

- Контроль наличия в «уголке потребителя» следующих документов:

1. книги жалоб и предложений;

2. свидетельства о регистрации юридического лица;

3. свидетельства о постановке на учет в налоговом органе;

4. лицензии на право розничной торговли;

5. телефонов контролирующих органов;

6. законы: «О защите прав потребителей», «Правила торговли», ФЗ № 171.

- Выкладка товара в торговом зале в соответствии со стандартами Компании.

- Контроль качества и сроков годности продукции, представленной в магазине.

- Подготовка и установка ценников с указанием информации в соответствии с требованиями законодательства.

- Контроль соответствия информации на ценнике.

- Обеспечение необходимых условий хранения товара в торговом зале и подсобном помещении (соблюдение температурного режима, уровня влажности, освещенности и других требований с учетом специфики товара).

**5.2. Развитие клиентской базы магазина**

- Качественное обслуживание покупателей в торговом зале согласно стандартам Компании.

- Написание информативных комментариев о потребностях в расширении ассортимента согласно запросам покупателей.

- Качественная работа со спецзаказами.

**5.3. Работа с поставщиками**

- Прием товара по количеству и ассортименту, контроль соответствия заказу.

- Проверка качества товара, сроков его годности, отсутствия осадка.

- Проверка целостности упаковки, этикетки, наличия маркировок и акцизных марок.

- Проверка комплекта сопроводительных документов (наличие счетов-фактур, сертификатов качества, справок ГТД и т.д.) и правильности их оформления.

**5.4. Работа с покупателями**

- Приветствие и встреча покупателей согласно стандартам Компании.

- Организация обслуживания в соответствии с правилами сервиса покупателей, предусмотренных в Компании.

- Осуществление консультирования по ассортименту товаров.

- Оформление покупки для покупателей согласно регламенту.

- Обеспечение корректной работы на кассовом аппарате.

- Завершение обслуживания покупателя согласно стандартам Компании.

- Заказ товара по желанию покупателя.

**5.5. Работа с ККТ и денежными средствами**

- Осуществление операций по приему, учету, выдаче и хранению денежных средств с обязательным соблюдением правил, обеспечивающих их сохранность.

- Пересчет денежных средств каждые два часа с целью сверки их фактического наличия с отчетом ККТ.

- Обеспечение и контроль бесперебойной работы ККТ.

- Контроль и сверка фактического наличия денежных средств с отчетом ККТ.

- Ведение кассовой отчетности.

- Передача в соответствии с установленным порядком денежных средств инкассаторам.

- Знание признаков фальшивых отечественных купюр для своевременного выявления и недопущения попадания их в кассу Компании.

- При получении денежных купюр от покупателя проверка каждой денежной купюры на подлинность с помощью специального оборудования.

- Принятие мер для обеспечения сохранности вверенных ему денежных средств, предотвращения ущерба согласно регламенту.

- Своевременное информирование руководства и службы безопасности Компании обо всех обстоятельствах, угрожающих обеспечению сохранности вверенных ему ценностей.

**5.6. Учет и отчетность**

- Ежедневное составление кассовых отчетов и своевременная передача их в бухгалтерию.

- Ежедневная отчетность в специальной программе о выполненных поручениях и задачах.

- Корректное заведение данных по дисконтной карте в базу 1С, передача анкет новых покупателей руководителю.

- Ведение журналов: «Учет показаний гигрометра», «Учет проверок», «Учет инструктажей по пожарной безопасности», «Учет показаний коммунальных услуг» и т.д.

**5.7. Маркетинг**

- Участие в проведении маркетинговых мероприятий в рамках своей компетенции и в соответствии со спецификой работы.

- Проведение дегустаций для покупателей по распоряжению руководства.

**5.8. Контроль и учет**

**-** Соблюдение правил, устанавливаемых торговой инспекцией, органами Роспотребнадзора, федеральными законами регламентирующими продажу алкогольной продукции, законом «О защите прав потребителей», санитарно-эпидемиологическими правилами и иными федеральными законами РФ.

- Контроль наличия необходимого товарного запаса в торговом зале и подсобном помещении.

- Контроль выкладки товара в торговом зале/подсобном помещении магазина согласно стандартам Компании.

- Соблюдение правил по хранению товара.

- Проверка возраста покупателей с помощью документов, удостоверяющих личность, приобретающих алкогольную и табачную продукцию. ЗАПРЕЩЕНА продажа алкогольных напитков и табачной продукции несовершеннолетним.

**Пресечение злоупотреблений в Компании**

- использование дисконтной карты покупателя в личных целях.

- использование дегустационного фонда в личных целях.

- использование телефонной и интернет-связи в личных целях.

**6. Права**

Продавец - консультант имеет право:

- Вносить предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными данной должностной инструкцией обязанностями.

- Требовать от руководства обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

- Принимать решения в пределах своей компетенции.

**7. Ответственность продавца-консультанта**

Продавец-консультант несет административную, уголовную, материальную ответственность за:

- ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, установленных действующим трудовым законодательством РФ;

- правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ;

- причинение материального ущерба предприятию в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ;

- продажу товара покупателям/нахождение товара в торговом зале с истекшим сроком годности;

- продажу алкогольной продукции несовершеннолетним;

- нарушение санитарно-гигиенических норм;

- сохранность доверенных материальных ценностей;

- нарушение правил сохранности конфиденциальной информации и коммерческой тайны;

- нарушение Правил внутреннего трудового распорядка;

- нарушение регламентов, распоряжения и положений, регулирующих внутрифирменные отношения.

**8. Условия работы**

- Режим работы Продавца определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в Компании.

- В связи с производственной необходимостью, Продавец-консультант, может направляться в служебные командировки (в т.ч. местного значения).

#### 9. Заключительные положения

Задачи, Обязанности, Права и Ответственность могут быть уточнены в соответствии с изменением Структуры, Задач и Функций структурного подразделения и рабочего места.

Изменения и дополнения в настоящую Должностную инструкцию вносятся приказом директора предприятия.

С должностной инструкцией ознакомлен: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.