

Оглавление

Регламент запуска франчайзи-партнеров Воблавеер.

1. Введение. История компании.
2. Открытие ИП.
3. Поиск помещения для открытия магазина Воблавеер.
4. Меркурий, ЕГАИС, Честный Знак.
5. Ремонтные работы помещения.
6. Требования по вывеске.
7. Мебель.
8. Оборудование.
9. Обучение партнера.
10. Подбор персонала.
11. Обучение персонала.
12. Инкассация.
13. Стандарты работы персонала магазина Воблавеер.
14. Подлинность денежных купюр.
15. Необходимый пакет документов для трудоустройства сотрудников.
16. Работа с поставщиками.
17. Работа с подрядными организациями.
18. Маркетинг.
19. Инструкция по работе с отзывами.
20. Мерчандайзинг.
21. Уголок потребителя.
22. План проведения торжественного открытия точки.
23. Смета расходов на открытие и сопровождение.
24. Рекомендации по увеличению продаж магазина.
25. Чек-лист проверки магазина.
26. Общая информация.

1. Введение. История компании.

История и философия бренда «Воблавеер»

Сеть фирменных магазинов **«Воблавеер»** — это не просто крупнейший региональный ритейлер разливных напитков. Это экосистема вкуса, культуры и надёжного предпринимательства, созданная людьми, которые любят своё дело и хорошо понимают, чего ждёт покупатель. С 2013 года мы развиваем розничный формат, в котором каждая точка — это не точка на карте, а настоящая экосистема локального спроса, атмосферы и клиентского доверия.

История началась 1 октября 2013 года, когда в Казани был открыт первый магазин под брендом **«Воблавеер»**. Магазин, который должен был просто продавать хорошее пиво, стал местом, куда начали возвращаться. Уже к концу года их было четыре. Люди советовали друзьям, ждали открытия в своём районе, просили: «А когда у нас?»

Мы услышали. И начали масштабироваться.

К 2016 году в Казани уже работало 30 торговых точек. Тогда же мы впервые вышли за пределы столицы региона — в Бугульму и Нижнекамск. Это было не просто расширение, это был экзамен на универсальность формата. Мы его сдали. Сегодня в составе сети **111 магазинов**, часть из которых работает по франчайзинговой модели. Мы не просто растём — мы растим бренд вместе с партнёрами, которые становятся частью общего дела.

Формат и развитие

В 2016 году мы осознали: покупателю мало просто хорошего напитка. Ему важно, **как именно** он его получает — удобно, быстро, понятно. Так родился формат **«Воблавеер Маркет»** — концепт, в котором покупатель получает прямой доступ к продукции, ассортимент расширен, а качество обслуживания — выведено на новый уровень.

Этот шаг стал поворотным моментом. Он не только дал резкий толчок росту, но и сформировал **новую философию**: не быть просто продавцами, а стать частью повседневной жизни клиента. Мы ушли от витрин — и пришли к формату присутствия. Туда, где нас действительно ждут.

Технологии как основа

За любым стабильным успехом стоит системность. Именно поэтому в основе **«Воблавеер» — автоматизированные бизнес-процессы**: от логистики и документооборота до аналитики и контроля качества.

Мы знаем, сколько времени занимает путь продукции до прилавка. Мы видим, какие позиции востребованы. Мы умеем быть гибкими — и именно это позволяет нам двигаться быстрее рынка.

Ассортимент и предложение

Наш ассортимент — это не просто линейка пива. Это **отборные позиции** от надёжных производителей: как классические сорта, так и крафтовые решения, региональные бренды, сезонные новинки. К напиткам мы предлагаем тщательно подобранные закуски и сопутствующие товары — чтобы клиент получал **комплексное и комфортное решение**, а не просто покупку.

Ценности и цели

В центре всей нашей стратегии — человек.

Покупатель — не просто источник выручки, а главный драйвер изменений. Мы внимательно слушаем, корректируем ассортимент, адаптируем формат, улучшаем сервис.

Наши цели:

- Развитие культуры потребления качественного разливного и крафтового пива.
- Поддерживать и развивать доверие к бренду: мы за репутацию, а не за быстрые цифры.
- Расширять сеть, не теряя идентичности — чтобы и в новом районе магазин «Воблабеер» ощущался как «свой».

Вместо вывода — приглашение

Сегодня «Воблабеер» — это не просто формат, не просто бизнес и даже не только продукт. Это возможность для партнёров стать частью сильной, узнаваемой и устойчивой сети, а для покупателей — получать качественный товар с сервисом, достойным их ожиданий.

Мы продолжаем развиваться — и приглашаем развиваться вместе.

Если вы ищете не просто франшизу, а партнёрство с характером — вы по адресу.

2. Открытие ИП

Открытие юридического лица

Для подписания договора аренды на помещение, а также открытие магазина, необходимо наличие статуса ИП либо ООО.

При принятии решения об открытии ИП, рекомендуем открывать на УСН 6% либо “Доходы - расходы”, учитывайте, что имеются льготные регионы, где выгодно работать на УСН “Доходы”.

Выбор банка на усмотрение партнера.

При открытии ИП либо ООО, необходимо следующие ОКВЭДы добавить:

47.25.12 - Торговля розничная пивом в специализированных магазинах (Основной вид деятельности);
56.30 - Подача напитков;
56.10 - Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания;
47.91 - Торговля розничная по почте или по информационно-коммуникационной сети Интернет;
47.78.9 - Торговля розничная непродовольственными товарами, не включенными в другие группировки, в специализированных магазинах;
47.25 - Торговля розничная напитками в специализированных магазинах;
47.24 - Торговля розничная хлебом и хлебобулочными изделиями и кондитерскими изделиями в специализированных магазинах;
47.23 - Торговля розничная рыбой, ракообразными и моллюсками в специализированных магазинах;
47.22 - Торговля розничная мясом и мясными продуктами в специализированных магазинах;
47.19 - Торговля розничная прочая в неспециализированных магазинах;
47.11 - Торговля розничная преимущественно пищевыми продуктами, включая напитки, и табачными изделиями в неспециализированных магазинах;

Для продажи пива потребуются документы:

- документы о регистрации предпринимательской деятельности, онлайн-кассы;
- договор на утилизацию отходов, дезинсекцию и дератизацию;
- договор на аренду торгового помещения (если оно не в собственности);
- медицинские книжки для продавцов.
- выбор кодов ОКВЭД.

В некоторых регионах актуальна патентная система налогообложения, необходимо уточнять по месту ведения деятельности.

Патентная система налогообложения (ПСН) — специальный налоговый режим для ИП. Чтобы перейти на патентную систему, предприниматель покупает патент — право заниматься выбранной деятельностью. Патент освобождает

ИП от уплаты части налогов и сдачи налоговых деклараций.

Пошаговые действия:

1. Вы заключаете договор аренды.
2. Делаете замеры торговой площади.
3. Минимум за 10 рабочих дней до открытия торговой точки вы должны податься на патент.
4. На патент можно податься либо через личный кабинет Контур/СБИС либо обратиться в саму налоговую либо через личный кабинет налогоплательщика ИП.
5. Указываете код в зависимости от региона, прописываете площадь торгового помещения и количество сотрудников.
6. При обороте более 20 млн руб (учитываются все виды деятельности по вашему ИП) патент прекращает свое действие. Информация актуальна на 2026 год.
7. Рассмотрение патента занимает 10 рабочих дней.

Также, в конце года вы можете подать на уменьшение суммы патента за счет страховых взносов на сотрудников.

Перед регистрацией юридического лица изучите налоговую базу своего региона. Есть льготные регионы, где патент не выгоден, а также там выгодна регистрация ИП «Доход».

Эквайринг

Эквайринг - это услуга банка, которая позволяет организациям принимать оплату банковскими картами и другими безналичными способами от покупателей.

3. Процесс подбора помещения

Поиск помещения для открытия магазина Воблавеер.

В поиске помещения под открытие вашего магазина активное участие в первую очередь принимает сам партнер, так как является жителем своего города, знает географию города на отлично.

Партнер мониторит авито, циан, а также местные площадки по поиску коммерческих помещений для продажи слабоалкогольных разливных напитков. Далее подходящие по техническим параметрам помещения передает менеджеру отдела аренды Воблавеер для получения экспертной оценки касаемо данного помещения и его географического расположения.

Чек-лист выбора месторасположения:

1. Площадь - идеально 50-70 кв.м свободной (прямоугольной) планировки. Площадь больше/меньше рассматривается индивидуально в зависимости от интереса к локации и стоимости аренды.
2. Здание, где расположено потенциальное помещение должно быть капитальным строением, с присвоенным адресом и кадастровым номером.
3. Преимущественно отдельностоящее здание. Первые этажи жилых домов рассматриваются в зависимости от интереса к локации.
4. Только 1 этаж.
5. Преимущественно отдельный вход, либо тамбур с раздельным от соседей входом.
6. Первая линия, наличие парковочного места для автомобилей покупателей и подъезда для разгрузки товара.
7. Преимущественно нахождение поблизости трафикообразующих соседей (Пятерочка, Магнит и т.п.), а также соседей (алко-, мясомаркеты, аптеки, пекарни, ПВЗ).
8. Обязательно наличие места для размещения рекламной вывески.
9. Помещение должно быть в чистовой либо предчистовой отделке, при условии предоставления арендных каникул для ремонта по нашим требованиям.
10. Доступная электрическая мощность должна быть не менее 10-15 кВт, если отопление в помещении электрическое, то не менее 20 кВт.

11. Обязательно наличие канализации, так как при работе магазина будут приезжать техники для промывки кранов. Они используют большое количество воды, которое потом нужно будет выливать. Если канализация находится в соседнем помещении, тогда обязательно наличие раковины.

12. Интересны в первую очередь густонаселенные жилые массивы, частные секторы, новые ЖК, новые ТЦ, выезды из города по направлению к загородным домам и местам отдыха.

13. Что касается стоимости аренды, то здесь все зависит от самой локации и нашего интереса к ней.

В любом случае, все индивидуально и обсуждаемо.

Особое внимание нужно обратить на Федеральный закон от 22.11.1995 №171-ФЗ (ред. от 30.11.2024) “О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции”.

Розничная продажа алкогольной продукции не допускаются:

1) в зданиях, строениях, сооружениях, помещениях, находящихся во владении, распоряжении и (или) пользовании:

- образовательных организаций;
- индивидуальных предпринимателей, осуществляющих образовательную деятельность, и (или) организаций, осуществляющих обучение;
- юридических лиц независимо от организационно-правовой формы и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих в качестве основного/основной (уставной) деятельностью медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- юридических лиц независимо от организационно-правовой формы и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в области культуры.

2) на спортивных сооружениях, которые являются объектами недвижимости и права на которые зарегистрированы в установленном порядке;

3) на оптовых и розничных рынках;

4) на всех видах общественного транспорта (транспорта общего пользования) городского и пригородного сообщения, на остановочных пунктах его движения (в том числе на станциях метрополитена), на автозаправочных станциях;

5) на боевых позициях войск, полигонах, узлах связи, в расположении воинских

частей, на специальных технологических комплексах, в зданиях и сооружениях, предназначенных для управления войсками, размещения и хранения военной техники, военного имущества и оборудования, испытания вооружения, а также в зданиях и сооружениях производственных и научно-исследовательских организаций Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск, воинских формирований и органов, обеспечивающих оборону и безопасность Российской Федерации;

- 6) на вокзалах, в аэропортах;
- 7) в местах нахождения источников повышенной опасности, определяемых органами государственной власти субъектов Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации;
- 8) в местах массового скопления граждан в период проведения публичных мероприятий, организуемых в соответствии с Федеральным законом от 19 июня 2004 года №54-ФЗ “О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях”, и на прилегающих к таким местам территориях, границы которых устанавливаются органами государственной власти субъектов Российской Федерации при согласовании проведения таких мероприятий;
- 9) в нестационарных торговых объектах (это торговый объект , представляющий собой временное сооружение или временную конструкцию , не связанные прочно с земельным участком вне зависимости от наличия или отсутствия подключения к сетям инженерно-технического обеспечения, в том числе передвижное сооружение;
- 10) на территориях, прилегающих:
 - организаций дополнительного образования, организаций дополнительного профессионального образования;
 - к зданиям, строениям, сооружениям, помещениям, находящимся во владении и (или) пользовании организаций, осуществляющих обучение несовершеннолетних;
 - к зданиям, строениям, сооружениям, помещениям, находящимся во владении и (или) пользовании юридических лиц независимо от организационно-правовой формы и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность или осуществляющих медицинскую деятельность наряду с основной (уставной) деятельностью на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, за исключением видов медицинской деятельности по перечню, утвержденному Правительством Российской Федерации;
 - к спортивным сооружениям, которые являются объектами недвижимости и права на которые зарегистрированы в установленном порядке;

- Расстояния необходимо уточнять по муниципальным образованиям вашего региона.

11) несовершеннолетним. В случае возникновения у лица, непосредственно осуществляющего отпуск алкогольной продукции (продавца), сомнения в достижении покупателем совершеннолетия продавец вправе потребовать у этого покупателя документ, позволяющий установить возраст этого покупателя. Перечень соответствующих документов устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти;

12) дистационным способом;

13) в полимерной потребительской таре (потребительской таре либо упаковке, полностью изготовленных из полиэтилена, полистирола, полиэтилентерефталата или иного полимерного материала) объемом более 1500 миллилитров.

В каждом регионе России действуют свои ограничения на продажу алкоголя, хотя федеральный закон устанавливает общий диапазон с 8:00 до 23:00 по местному времени. Регионы могут сокращать этот временной интервал, например, в Татарстане алкоголь продают с 10:00, а в Санкт-Петербурге – с 11:00. Для получения точной информации по вашему региону следует ознакомиться с региональным законом или обратиться в местную администрацию

Вы нашли помещение, подходящие по параметрам, связываетесь с арендодателем в течение суток и договаривается о встрече на локации. Здесь важно не затягивать процесс просмотра и в течение 1-3 календарных дней провести переговоры с собственником помещения.

На встрече обязательно партнер делает фото-видеофиксацию как внутреннего состояния помещения, так и снаружи, чтобы было понимание, в каком районе находится, как идет пеший и автомобильный трафик. После всю информацию и фото/видеоматериалы передает менеджеру отдела аренды в группе телеграм, а также пишет свое мнение по данному объекту. Обе стороны анализируют, готовы ли там открывать магазин. В случае положительного решения, партнер запрашивает пакет документов у арендодателя.

Список документов на проверку соответствия данных:

1. Выписка на здание.
2. Документ правообладателя.
3. Паспорт/прописка.

4. Карта ИП.

5. Эскизный проект помещения (для понимания, как размещать вывеску).

Параллельно запрашиваете форму договора аренды у арендодателя либо берете за основу наш шаблон, исправляя под себя некоторые пункты. Договор можно взять здесь

https://docs.google.com/document/d/1_AGtS97H4QI43IHJeIY-oAY4mpk7b7hD/edit

Совместно с согласованием договора аренды, необходимо заняться вопросом согласования установки вывески на фасаде здания.

Действия следующие:

1. Запрашиваем эскизный проект на размещение рекламы у АРДД;
2. Делаем живые фото места, где будет располагаться рекламная вывеска.
3. Отправляем в рекламную компанию.
4. Рекламные компании делают макет либо фотопривязку.
5. Этот макет согласовываете с АРДД, прикладываете в виде приложения к договору аренды.
6. После согласования с АРДД, отдаете рекламным компаниям либо сами обращаетесь в архитектуру города для согласования с их стороны.
7. Как получили согласование, отдаете в производство.

4. Меркурий, ЕГАИС, Честный знак

5 Меркурий, Егаис, Честный знак.

Для заключения договора с поставщиками закусок, а именно мяса и рыбы, необходимо обязательно зарегистрироваться в системе Меркурий согласно Приказу МИНСЕЛЬХОЗА РФ от 18.12.2015. № 862
ФГИС “Меркурий” - это платформа для работы с ветеринарными сопроводительными документами (ВСД) на товары животного происхождения. В системе отражают движение мяса, рыбы, молока - любой продукции животного происхождения.

Форма заявления здесь, вставляете данные юридического лица организации, все даты заявления исправляете на актуальные даты подачи, прикладываете выписку из ЕГРН и договора аренды, данные на согласие обработку персональных данных подписываете (не факсимиле).

[W форма заявления на регистрацию Меркурия.doc](#)

Регистрация через РОССЕЛЬХОЗНАДЗОР

<https://fsbps.gov.ru/informacionnye-sistemy/naznachenie-avtomatizirovannoj-siste/>

До пробития первого чека, необходимо обязательно подать информацию в Роспотребнадзор. Это делается через личный кабинет в госуслугах.

Пошаговое направление уведомления и алгоритм уведомления можете найти здесь

■ Роспотребнадзор В соответствии со ст.8 ФЗ от 26.12.2008 №294 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля» юридические лица, индивидуальные предприниматели обязаны уведомить о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности уполномоченный или уполномоченные в соответствующей сфере деятельности орган (органы) государственного контроля (надзора).

Уведомления представляются на такие виды деятельности, как оказание гостиничных услуг, предоставление бытовых услуг, услуг общественного питания, розничная торговля; оптовая торговля; производство текстильных материалов, швейных изделий, одежды, изделий из кожи, обуви; издательская и полиграфическая деятельность; деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий; производство хлеба, хлебобулочных и кондитерских изделий, молока и молочной продукции; соковой продукции из фруктов и овощей; масложировой продукции; сахара; мукомольной продукции; безалкогольных напитков; оказание социальных услуг; турагентская деятельность; осуществление деятельности в сфере обращения медицинских изделий и другие.

Территориальным органам Роспотребнадзора дано поручение организовать контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия в отношении лиц, информация о первых кассовых чеках которых поступила в Роспотребнадзор, в

целях подтверждения факта начала работы объекта контроля, который попадает под сферу надзора в области санитарно-эпидемиологического законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей.

В случае непредставления хозяйствующим субъектом уведомления о начале осуществления предпринимательской деятельности или поданное уведомление, содержащее недостоверную информацию, хозяйствующий субъект привлекается к административной ответственности по ч. 1 и (или) ч. 2 ст. 19.7.5-1 КоАП РФ.

Помимо системы Меркурий, каждый партнер регистрирует Честный Знак и ЕГАИС.

ЕГАИС (Единая государственная автоматизированная информационная система) - это система, предназначенная для контроля оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции в России. Она позволяет отслеживать все этапы движения алкоголя: от производства и импорта до продажи и потребления. Основная цель ЕГАИС – борьба с контрафактной продукцией, увеличение собираемости налогов и защита потребителей от некачественного алкоголя. В системе должны регистрироваться все юрлица и ИП, которые занимаются оборотом подконтрольных объектов — производители, поставщики, розничные магазины, предприятия общественного питания.

Для регистрации в ЕГАИС, нужно наличие ключ Рутокен серии 3.0 (выглядит как обычная флэшка).

Процедуру можно разделить на два этапа: подготовка и непосредственно подключение. В ходе подготовки нужно получить КЭП, приобрести необходимое оборудование и программное обеспечение, а также выполнить необходимые Ника настройки. Если всё это уже сделано, нужно проверить соответствие требованиям ЕГАИС и при необходимости внести корректировки.

Для подключения и работы в ЕГАИС требуются:

1. Компьютер с интернет-доступом или несколько ПК в зависимости от количества точек, по которым будет идти учёт. Например, в рознице ПК нужен в каждом магазине.
2. Аппаратный двухконтейнерный криптоключ со встроенным криптопровайдером.
3. Средства создания электронной подписи — квалифицированный сертификат и закрытый ключ или, проще говоря, КЭП. Подпись нужна юрлицу или ИП, а также каждому сотруднику, который будет работать в ЕГАИС. Предприниматели и юрлица получают сертификат бесплатно в УЦ ФНС

(доверенного лица), а физлица, в том числе сотрудники, —в аккредитованном удостоверяющем центре (АУЦ) вашего региона за определённую плату.

4. Онлайн-касса, 2D-сканер штрих-кодов — для розничной торговли.
5. Программно-технический комплекс для фиксации данных на производственной линии, учёта и передачи в ЕГАИС — для производителей.
6. Учётная система, которая автоматизирует рабочие задачи, помогает вести учёт и контроль, составлять документы, декларации, обеспечивает ЭДО, в том числе с ЕГАИС. Она может быть интегрирована с другими системами, например, Честный ЗНАК (маркировка).
7. УТМ — транспортная программа (модуль), которую нужно [скачать с сайта ЕГАИС](#) и установить на ПК. Эта программа необходима для взаимодействия учётной системы участника рынка и ЕГАИС.

Регистрация в ЕГАИС (алкоголь) — это подключение к системе. Она включает установку УТМ (транспортного модуля), генерацию RSA-ключа (обеспечивает соединение с сервером ЕГАИС) и подключение своей учётной системы.

Сценарий регистрации в ЕГАИС зависит от статуса участника рынка.

Что такое ключ Рутокен?

Ключ Рутокен (или токен Рутокен) - это защищенное USB-устройство, предназначенное для безопасного хранения и использования криптографических ключей, в основном ключей электронной подписи (ЭЦП). Он используется для аутентификации пользователей в различных системах, например, при подписании документов, доступе к электронному документообороту и в банковских системах.

Приобрести его можно либо в самой налоговой (но именно серия 3.0) либо купить на любом маркетплейсе. Далее с этим ключом и с документами на ИП либо ООО вы идете в налоговую для регистрации самого ключа со словами: "Мне нужен государственный сертификат с электронной подписью для ЕГАИС". Ключ регистрируют 5-10 минут. При открытии последующих торговых точек нужен новый ключ Рутокен, но оформляется он уже на физическое лицо, который регистрируете через ООО "Барс" с помощью Воблавеер.

В регистрации ЕГАИС вам поможет проверенный подрядчик компании Воблавеер, у которого вы будете приобретать все кассовое оборудование, и он же поможет в подключении ЕГАИС).

"Честный знак" - это национальная система маркировки и прослеживания товаров, разработанная для борьбы с контрафактом и защиты прав

потребителей. Она позволяет отслеживать движение товаров от производителя до конечного потребителя, что помогает выявлять подделки и обеспечивать качество продукции.

В регистрации Честного знака вам поможет проверенный подрядчик компании Воблавеер, у которого вы будете приобретать все кассовое оборудование, и он же поможет в подключении “Честного знака”.

При работе с поставщиками пивных напитков вам необходимо подключение ЕГАИС и “Честный знак”. После заключения договора аренды на ваше помещение, вам необходимо заказать кассовое оборудование. Свяжитесь с поставщиком, с которым работает компания Воблавеер (контактный номер телефона запросите у своего куратора), ему необходимо сообщить, что вы являетесь партнером компании. Он выставляет вам счет, после оплаты он заказывает кассу, занимается полностью настройкой, а также подключением Честного знака и ЕГАИС.

Честный знак (далее ГИС МТ) НЕ ЯВЛЯЕТСЯ КОНТРОЛИРУЮЩИМ ОРГАНОМ! Честный ЗНАК — это национальная система цифровой маркировки товаров. Она создана для того, чтобы государство, бизнес и покупатели могли отслеживать путь каждой единицы товара, от производителя до кассы. Цель — защитить рынок от подделок, повысить прозрачность и дать потребителям уверенность в качестве

ГИС МТ (Государственная информационная система мониторинга товаров) — это централизованная государственная платформа, которая контролирует оборот маркированных товаров в России. В неё передаются данные о движении маркированных товаров, все операции, связанные с вводом, продажей, передачей и списанием товаров, фиксируются в ГИС МТ. Соответственно любое нарушение в каждой товарной группе передается в соответствующие контрольно надзорные органы.

Как работает маркировка

Для каждого товара Честный ЗНАК генерирует уникальный цифровой код — Data Matrix. В нём зашита информация: где произведена продукция, кто её выпустил, когда и в каком количестве. Этот код наносят на упаковку — либо на каждую единицу, либо на транспортную тару.

Код считывается 2D-сканером при каждом движении товара: на складе, при продаже, при возврате, при этом все данные передаются в систему. Если товар поддельный, Честный ЗНАК это увидит. Система работает в облаке,

администрирует её Центр развития перспективных технологий (ЦРПТ). Все данные о кодах Data Matrix хранятся и обрабатываются именно там.

В соответствии с [ППРФ от 30.11.2022г. №2173](#) участнику оборота необходимо:

- быть зарегистрированным юридическим лицом на территории РФ;
- быть зарегистрированным в ЕГАИС и не иметь блокировок;
- с помощью усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП) генерального директора пройти регистрацию в [системе маркировки Честный Знак](#) (с 1 марта 2023 года);
- заполнить профиль участника в личном кабинете системы маркировки, указав тип участника «Розничная торговля»;
- открыть товарную группу «Пиво и пивные напитки»;
- заключить договоры с Оператором-ЦРПТ в личном кабинете системы маркировки;
- уточнить у оператора фискальных данных (ОФД) о передаче данных в систему маркировки;
- обновить и настроить кассовое и учетное программное обеспечение (ПО) для работы с маркированным пивом и пивными напитками (с привлечением организации, обслуживающей контрольно-кассовую технику и учетное ПО);
- проверить корректность считывания кодов Data Matrix сканером и при необходимости обновить прошивку.

Розничным участникам оборота, которые ранее регистрировались в системе маркировки для работы с другим маркированным товаром, необходимо в личном кабинете системы маркировки открыть товарную группу «Пиво и пивные напитки» без повторной регистрации.

[Инструкция по регистрации участника оборота товаров](#)

[■ Инструкция к Честному знаку .](#)

Для изучения информации по пиву (состав, срок годности и т.д.) вы можете зайти в Национальный каталог Честного знака. Как это сделать, видеоИнструкция находится здесь [■ Воблавеер .](#)

Информация по действующим штрафам ниже по ссылке
<https://честныйзнак.рф/penalties/>

Также не стоит забывать о возможных нарушениях оборота пивной продукции в ЕГАИС, тоже предусмотрены штрафы за нарушения.

Ответы на самые распространенные вопросы:

Может ли ИП продавать пиво

Продавать крепкий алкоголь могут только организации, а вот легкий (пиво, сидр, медовуху и другие слабоалкогольные напитки) — еще и индивидуальные предприниматели. Чаще всего бизнесмены выбирают статус ИП, так как он проще и предусматривает меньше бумажной волокиты.

Можно ли самозанятым открыть магазин разливного пива

Самозанятый не сможет открыть магазин разливного пива, так как по закону ему запрещено торговать подакцизовыми и маркированными товарами, заниматься перепродажами. Для данного вида деятельности, придется открыть ИП или ООО.

Правила продажи пива в 2025 году

Пиво, сидр, медовуха, пивные напитки подлежат обязательной маркировке и прослеживаются на российском рынке через систему «Честный ЗНАК». При розничной продаже этих продуктов нужно считывать коды Data Matrix с тары и выводить из оборота через онлайн-кассы.

- Энергетические напитки не относятся к пивным и безалкогольным напиткам.

С 1 марта 2025 года запрещено продавать энергетики несовершеннолетним — Контур.Маркет

https://kontur.ru/market/spravka/55236-zapretili_prodavat_energetiki_nesovershennoletnim

С 1 марта 2025 действует поэземплярный учет пива в кегах — касается всех операций. С 1 сентября 2025 аналогичное требование предусмотрено в отношении пива в потребительской упаковке — пока операции, не связанные с розничными продажами, фиксируются в объемно-сортовом формате.

Кроме того, при реализации пива на кассе действует разрешительный режим. Отсканированный код маркировки автоматически передается в «Честный ЗНАК» для проверки. Чтобы работать в соответствии с требованиями закона, нужно настроить кассовую программу. Подробнее о том, как работать с маркировкой пива.

Продажа пива разрешена лицам с 18 лет. Продавец может попросить покупателя предъявить документ, удостоверяющий личность. Еще один запрет касается объема тары — допускается продажа пива в емкости до 1,5 литров.

Что нужно, чтобы продавать пиво

Правила продажи пива требуют подключения к ЕГАИС — системе контроля за оборотом алкогольных напитков на российском рынке. Также требуется зарегистрироваться в «Честный ЗНАК», через которую фиксируется движение пива, сидра, медовухи с помощью кодов Data Matrix.

Для автоматизации продаж и учета пива в магазине или заведении общепита нужно приобрести специальное оборудование и программы.

Требования к магазину для продажи пива

Что касается организационных вопросов, для торговли пивом нужно арендовать или купить, а также обустроить магазин. Продавать слабые алкогольные напитки можно только в стационарных объектах. Требований к размерам помещения нет.

Где нельзя продавать пиво

- в детских, образовательных и медицинских учреждениях;
- спортивных, культурных, военных объектах;
- общественном транспорте;
- на остановках;
- АЗС;
- рынках, вокзалах, в аэропортах и других местах массового скопления людей (кроме заведений общепита).

Запрет на продажу пива касается не только вышеуказанных объектов, но и прилегающих территорий.

Продажа пива в общепите

При приемке товара нужно контролировать дату производства, проверять наличие на таре кода маркировки, его читаемость. У поступающей продукции должен быть статус «В обороте».

При подключении кега к оборудованию разлива необходимо отсканировать код маркировки и в течение одного рабочего дня сформировать документ «Подключение кега». Указать в нем код тары, дату подключения, срок годности продукта после вскрытия, адрес торговой точки.

При продаже разливного пива — сформировать кассовый чек, в котором должен присутствовать код товара (GTIN) и реализованный объем. Данные через ОФД поступают в «Честный ЗНАК», фиксируется частичное выбытие кега.

Нужно регистрировать в ЕГАИС факт реализации всего объема кега — отправлять в систему акт списания по причине «Реализация».

Если в кафе или ресторане продается бутылочное или баночное пиво, его реализация осуществляется путем сканирования кода маркировки с потребительской упаковки и передачи данных в «Честный ЗНАК» через онлайн-кассы.

Как работать с ЕГАИС по пиву

Как мы уже упоминали ранее, при торговле пивом нужно подключиться к ЕГАИС и установить на торговой точке УТМ — универсальный транспортный модуль для обмена данными с ЕГАИС. Работа с данным видом продукции предусматривает упрощенную схему взаимодействия с системой. Задача юридического лица — своевременно фиксировать закупки и возвраты пива поставщику, выводить из оборота и отчитываться об остатках.

Для подключения к ЕГАИС понадобится:

ПК с выходом в интернет;
усиленная квалифицированная электронная подпись (УКЭП);
криптографический ключ Рутокен;
УТМ — универсальный транспортный модуль;
учетная программа с возможностью интеграции с ЕГАИС.
Розница отправляет в систему следующие документы:
товарно-транспортную накладную;
акт списания с указанием причины.

Рассмотрим сроки регистрации данных в ЕГАИС при выполнении разных операций:

Процесс: Срок на соблюдение требований.

Приемка накладных: Не позднее следующего рабочего дня после приемки.

Формирование накладных на возврат или перемещение товаров: До момента выезда транспорта с территории грузоотправителя.

Списание продукции: Не позднее следующего рабочего дня после проведения операции.

Как продавать разливное пиво: — от приемки до списания.

Рассмотрим поэтапно бизнес-операции, которые проводятся с пивом в торговой точке или заведении общепита.

Как принять пивные кеги: подключение к оборудованию.

Как принять пиво через ЕГАИС:

- Получить товарно-транспортную накладную в ЕГАИС и УПД в системе «Честный ЗНАК».
- Сверить поступления с данными в накладной. Проверить объем, количество, целостность тары.
- Подписать акт приемки и отправить в ЕГАИС. При наличии несоответствий — акт расхождений. Принять УПД.
- При подключении кега к крану — отчитаться в «Честный ЗНАК».

Обратите внимание! Если магазин работает в отдаленной местности (без доступа к интернету), нужно отправить отчет о подключении кега к

оборудованию разлива не позднее 30 календарных дней.

Продажа разливного пива в ПЭТ-упаковке

Часто в магазинах заранее разливают пиво из кега по пластиковым бутылкам и выставляют для продажи. В этом случае тяжело определить, с какого крана налит напиток.

Специалисты «Честного ЗНАКа» советуют использовать «вспомогательный код». Он помогает идентифицировать маркировку, нанесенную на кег.

Учет потерь (списаний, брака, возвратов) и остатков пива

Система «Честный ЗНАК» отслеживает продажи пива, о списаниях необходимо отчитываться дополнительно. В ЕГАИС необходимо отчитываться о продажах ежедневно и списаниях дополнительным документом по потребности (формируется через учетную систему).

Оборудование и программы для учета и продажи пива

Для торговли пивом понадобится:

- онлайн-касса (такая как MSPOS-E Ф с эквайрингом) — для регистрации продаж;
- 2D-сканер (например, АТОЛ Impulse 12) — для чтения кодов маркировки;
- для приемки продукции нужен терминал сбора данных (Urovo DT50) и специализированное мобильное приложение (такое как DataMobile с программным модулем Маркировка).

Учетная система Далион Тренд позволяет работать с системами “Честный знак”, ЕГАИС и Меркурий в одном окне.

Отчетность при продаже пива

Розница должна отчитываться в ЕГАИС:

ежедневно — о продажах пива;

ежеквартально — ранее нужно было подавать декларацию по форме 8, [с 2025 года декларация по пиву отменена в РФ НО! Татарстан продолжает сдавать декларации до 2026 года ежеквартально.](#)

Данные подаются в виде электронных документов. Источник:

<https://rosalko.biz/blog/prodazha-piva-egais-pravila>

Информация по работе с пивом в системе ЕГАИС

https://kontur.ru/market/spravka/25058-sankcii_za_narusheniya_v_rabote_s_merkurem

В соответствии с пунктами 99, 101 [ППРФ от 01.06.2024 № 746](#) в рамках сделок, предусматривающих переход права собственности на пиво и слабоалкогольные

напитки, а также в рамках перемещения пива и слабоалкогольных напитков между своими структурными или обособленными подразделениями участник оборота пива и слабоалкогольных напитков формирует универсальный передаточный документ с указанием вида сделки, в рамках которой осуществляется отгрузка, подписывает его усиленной электронной подписью, направляет другой стороне сделки и в срок, не позднее 1 рабочего дня со дня приемки товаров, направляет в информационную систему мониторинга самостоятельно или оператором ЭДО.

Согласно [ППРФ от 01.06.2024 № 746](#) с 1 марта 2025 г. в отношении пива и слабоалкогольных напитков в кегах, с 1 сентября 2025 г. в отношении продукции в потребительской упаковке вводится обязанность по подаче данных о движении товара.

Подробная информация о передачи информации о движении маркированных товаров в УПД по ссылке
https://честныизнак.рф/business/doc/?id=Методические_рекомендации_по_оформлению_документов_ЭДО.html

5. Ремонтные работы помещения

Ремонтные работы в помещении.

Начинается самая активная фаза - строительство и открытие вашего магазина под брендом Boblabeer в формате маркета.

Осматриваем напольное покрытие:

- используется плитка нейтральных оттенков;

Если в данном помещении иное покрытие, то данный момент согласовывается индивидуально.

Потолок:

- Армстронг,
- Натяжной,
- Открытые плиты перекрытия. Возможна покраска плит перекрытий в темно-серый цвет RAL 7026 либо 7021.

Самое важное, с чего начинается процесс ремонта магазина - это холодильная камера.

Этапы устройства холодильной камеры:

1. Монтаж каркаса: используется металлический профиль либо брус, оставляем проемы под дверь и краны;
2. Обшиваем наружную часть камеры листами ГКЛ или ОСБ;
3. Заполняем пустоты пеноплексом либо минеральной ватой;
4. Зашиваем внутренние стены листами ГКЛ или ОСБ;
5. Осуществляем электромонтаж (освещение, выключатели);
6. Собираем пол (брюсья, пеноплекс, фанера, линолеум);
7. Устанавливаем дверь (обычно балконная, пластиковая, глухая).

Размер холодильной камеры закладываем 3*3,5 кв.м., высота 2,2-2,3 м.

Воздвигается она из гипсокартона, внутренние стены из влагостойкого ГКЛ на металлическом профиле. Утеплять нужно абсолютно все стены, потолок и пол.

Холодильные камеры утепляют (теплоизолируют) для поддержания стабильной температуры внутри помещения и снижения энергозатрат. Это важно, так как холодильная камера — замкнутая система, где постоянно поддерживается низкая температура, и теплоизоляция предотвращает проникновение тепла из внешней среды и минимизирует теплопередачу между различными зонами внутри камеры.

Причины:

1. Поддержание заданных температурных параметров. Это способствует долговременному хранению продукции.
2. Снижение затрат на энергопотребление — для поддержания заданных температурных параметров требуется меньше энергоресурсов.

3. Защита поверхностей от температурных колебаний и механических повреждений.
4. Снижение риска образования конденсата — разница температур между холодной камерой и тёплой средой может вызывать скопление влаги.
5. Обеспечение герметичности — использование уплотнительных прокладок и специальных герметиков помогает избежать утечек охлаждённого воздуха.

Технологии

Для утепления холодильных камер используют теплоизоляционные материалы с низким коэффициентом теплопроводности, влагостойкостью и морозоустойчивостью. Некоторые варианты:

- Пенополиуретан (ППУ) — низкий коэффициент теплопроводности (0,02–0,03 Вт/м·К), хорошая адгезия к металлическим и пластиковым поверхностям.
- Экструдированный пенополистирол — плотная структура обеспечивает низкую теплопроводность, устойчив к влаге и химическим воздействиям.
- Минеральная базальтовая вата — выдерживает высокие температуры, отличается высокой огнестойкостью и долговечностью.

Выбор утеплителя зависит от климатических условий, конструкции здания, требований к энергоэффективности и бюджета.

Идет ГКЛ - утеплитель - ГКЛ, где пивная стена ГКЛ устанавливается в 1 слой. Внутри по периметру камеры отбойники из профильной трубы на расстоянии от пола 1000*600*200 мм.

Пол - линолеум коммерческий с загибами вверх по периметру. Делают пол из утеплителя, сверху фанера, на фанеру линолеум.

Холодильная камера должна примыкать к перегородке. Перегородка делится на 2 части. В холодильной камере делается проем под монтаж кранов. Максимальная толщина стены должна быть не более 2 см, чтобы смогли вставить пегасы. У пегаса есть определенная толщина к стене, у штуцера (деталь пегаса) определенная длина и если делать стенку толстой, то невозможно будет закрепить кран.

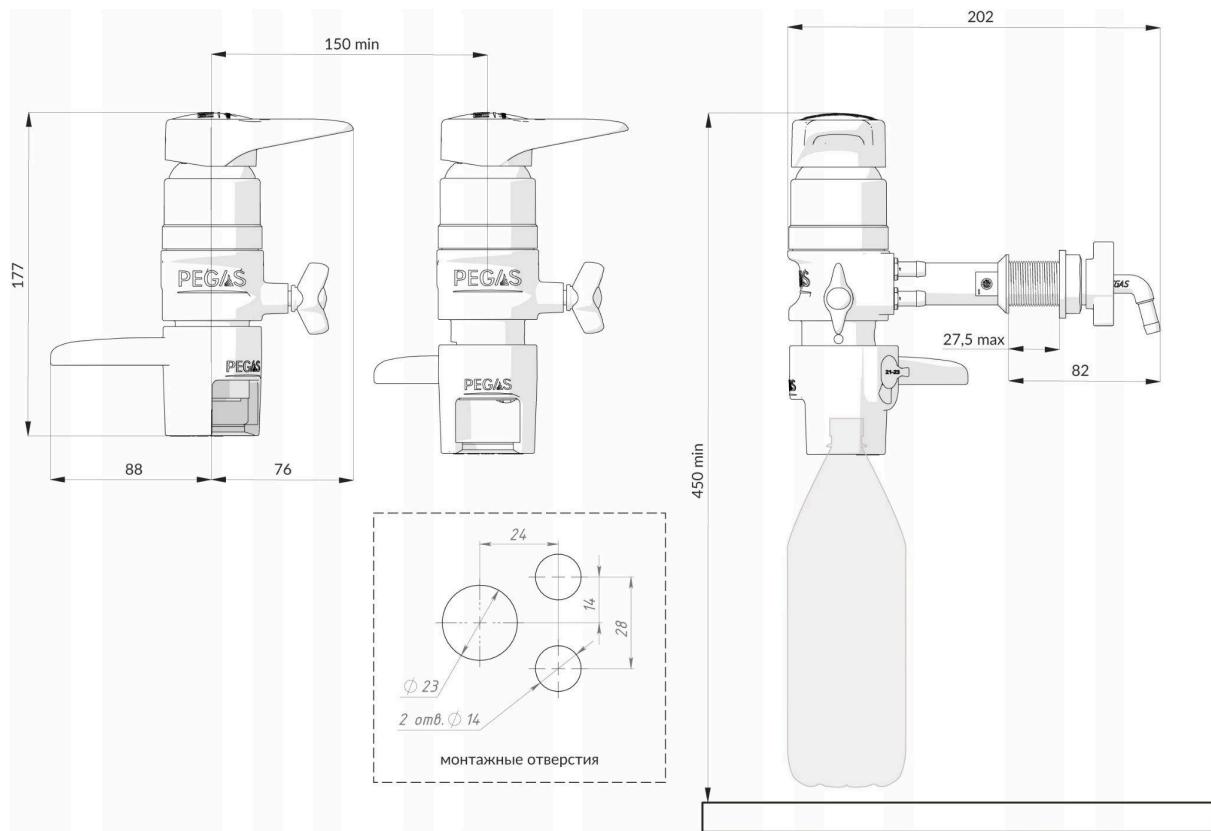
Монтаж пивного трубопровода (системы розлива пива) в холодильной камере включает подключение оборудования к трубам, по которым пиво поступает к кранам, и герметичность соединений. Важно учитывать один момент, пивную магистраль между краном и кегой крепить вдоль стен или потолка.

Отводятся от каждого пегаса шланги сливные в одну магистраль и далее в тару.

Дверь устанавливает пластиковую, обычную. Ширина двери - 80 см, так как в узкую дверь сложно заносить коробки и кеги, что со временем может привести к тому, что весь проем будет разбит. По освещению: используем обычные светодиодные лампы в количестве 2 штук.

Рабочие фото холодильной камеры можно посмотреть здесь

▣ [Фото холодильной камеры](#)



Под монтаж кранов сверло по дереву диаметр 22-23, под шланги сверло по дереву 12-13.

Зона установки кранов обшивается вагонкой, окрашенная в цвет Венге, обработанная лаком для влагозащиты. Вагонка крепится на обычные саморезы по дереву напрямую к профилю гипсокартона.

Размеры стены под краны:

- высота от пола 900 мм;
- сам проем в высоту 1000 мм
- длину берем исходя из размеров самой стены

Здесь материалы по схеме установки стены под краны с необходимыми размерами

▣ [Характеристики холодил.оборудования, параметры мебели](#)

Электрика:

- все провода укладываются в кабель-канал с минимум опусков от потолка;
- все розетки по низу устанавливаются;
- электричество достаточно 220 КВт;

Далее идет процесс покраски стен в торговом зале. Всю покраску делаем до установки оборудования и монтажа мебели.

Стены торговый зал:

- Покраска в желтый цвет RAL 1003, краска интерьерная.

Все двери в торговом зале должны быть цвета Венге.

6. Требования по вывеске

Требования по вывескам.

Как только подписали акт приема-передачи помещения, необходимо заказать вывески для магазина.

Вывески бывают 2х типов: наружная и внутренняя.

По размерам наружной вывески отталкиваемся от длины фасадной части, предлагаемая и разрешенная для размещения. Высота букв пропорциональна длине вывески берется. К примеру, длина вывески = 3600 мм, высоту берем 490 мм. Макеты и исходники запросите у куратора по запуску вашего магазина.

Требования:

Настенная конструкция;

Объемные и световые буквы;

Материалы: акрил, самоклеющаяся пленка, внутренняя подсветка светодиодами;

Основной цвет лицевой панели - белый, желтый RAL 1003, боковина - черный;
Монтаж к фасаду на направляющих - проф.метал.труба с покраской в цвет фасада.

Внутренняя вывеска имеет длину в среднем 2,5 метра, высота пропорциональна берется. Материал - обычный пластик. Устанавливается над стеной с кранами.

Как это выглядит визуально, вы можете посмотреть здесь

 [Виды вывесок](#)

Документы на товарный знак можно запросить у куратора вашего проекта.

7. Мебель

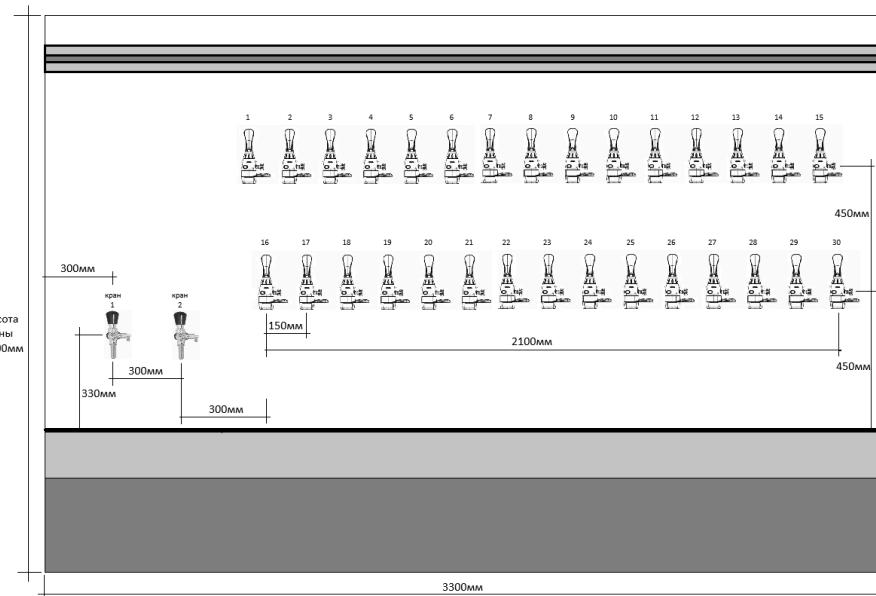
Мебель.

При открытии магазина Boblabeer необходимо также обратиться к местным мебельным организациям для изготовления тумбы под ПЭТ-тару, а также стола-рессепшн.

Сама пивная стена имеет 2 вида

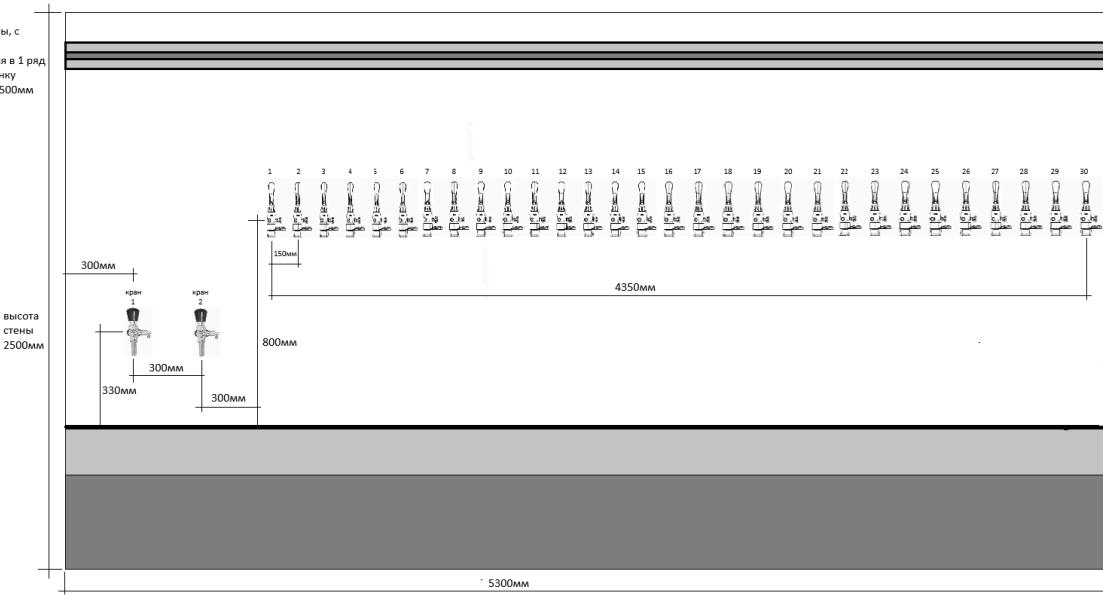
Стена под краны в 2 ряда

Стена под краны, с расчётом на
30 пеногасители в 2 ряда
2 крана под банки
размер 3300x2500мм



Стена под краны в 1 ряд

Стена под краны, с
расчётом на
30 пеногасителя в 1 ряд
2 крана под банку
размер 5300x2500мм

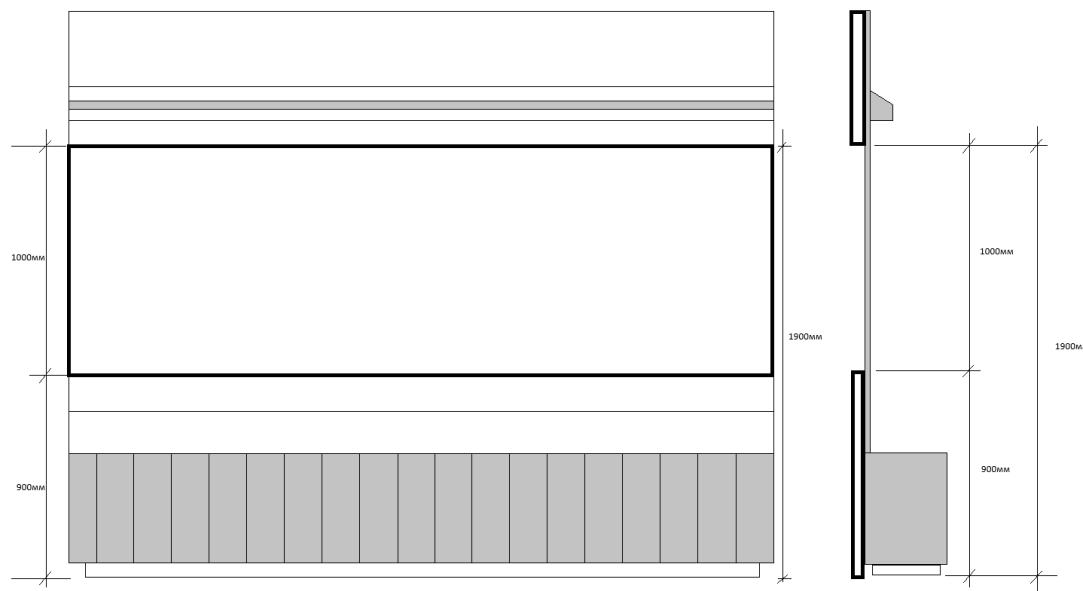


Стена под краны изготавливается из вагонки под цвет Венге.

При построении пивной стены исходим из размера общей стены.

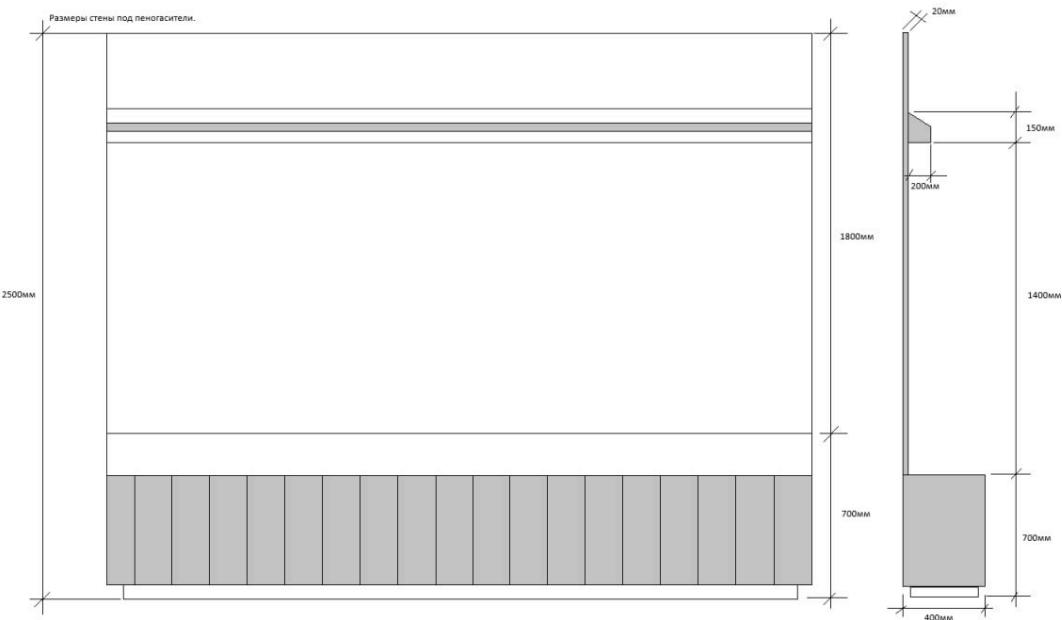
Размеры окна в холодильной камере

Размеры окна в холодильной камере.

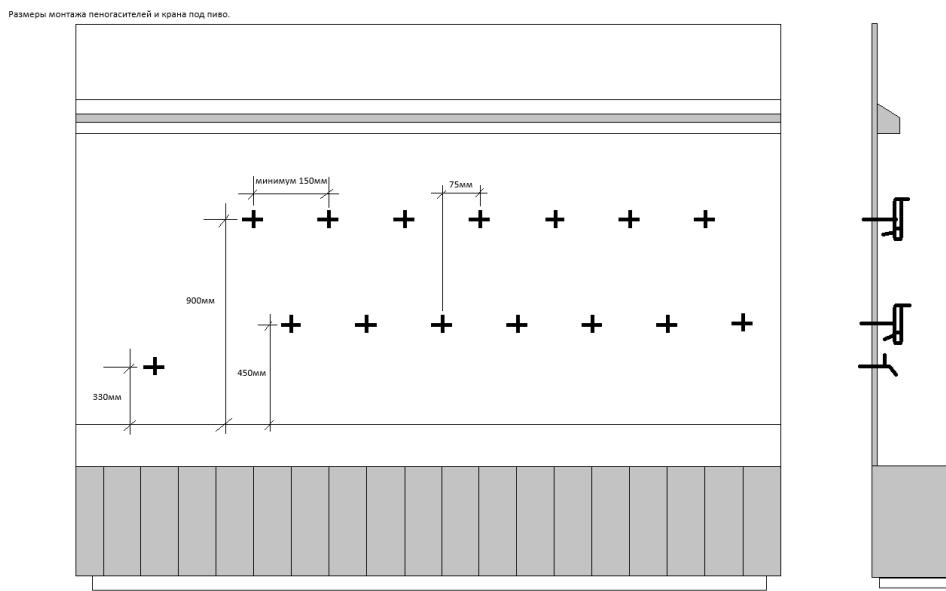


Размеры стены под пеногасители

Размеры стены под пеногасители.



Размеры монтажа пеногасителей и крана под пиво



Для монтажа пеногасителей нужно найти подрядчиков, кто будет устанавливать и в последующем обслуживать данные краны.

Компания Воблавеер закупает краны у <https://rostbeer.ru/products>. Вы говорите им, что вы франчайзи-партнеры, и вам нужны краны, как у Воблавеер (мы закупаем классик либо драфт). Заборные головки приобретаются в зависимости от того, какое пиво будет ставиться на кран, так как у разных поставщиков головки разные.

В розничных магазинах устанавливаются одноточечные краны для избежания случаев ошибок со стороны продавцов при продаже пива. При этом партнер сам принимает решение, какие краны ставить.

У двух поточных кранов есть ряд недостатков и проблем:

- есть возможность налить не тот сорт пива клиент (здесь вопрос с ЕГАИС);
- учитывая, что продавец может налить пива с нескольких кранов одновременно, пока идёт налив одного сорта второй сорт на стопе;
- нагрузка на кран вдвое больше;
- не удобно разместить ценники над краном.

Под пивной стеной располагается тумба под ПЭТ-тару, размеры указаны схематично выше. Цвет Венге, материал - дерево либо МДФ (древесноволокнистая плита среднего уровня плотности).

Фото пивной стены здесь

■ Фото пивной стены и мебели

Стол-рессепшен: по длине отталкиваемся от минимальной длины = 2500 мм, но при необходимости по согласованию с куратором вашего проекта

согласовываются иные размеры. Материал МДФ.

Для размещения снеков (чипсы, сухарики, орешки и т.д.) используются несколько видов панелей:

1. Эконом-стенд (напольный);
2. Эконом-панель (настенный);

Цвет Венге, крепится на стену саморезами. Устанавливаются они либо над холодильными витринами либо в любом свободном месте для заполнения пространства. Вот такую панель вы заказываете [Экономпанель](#)

[1200*2400*18мм. Цвет: Венге купить недорого в Торг Аурум](#). Ее размер составляет 2400 в высоту, вы ее можете разрезать пополам и смонтировать над каждой витриной, к примеру. На их сайте также есть крючки к данным панелям. Крючки берете по типа таких, двойные, длиной в 25 см https://torgaurum.ru/index.php?route=product/product&path=61_186&product_id=2566. Ценникодержатели закупается в том же количестве, как и крючки, но рекомендуем держать запас, так как они сделаны из пластика. При закупе ориентируйтесь на длину в 7 см

<https://torgaurum.ru/ekonompaneli-kazan/kryuchki-na-ekonompanel/tsennikoderzhatel-akrilovyj-na-kryuchki-70-39>. На магазин с учётом двух эконом-панелей и экономстенда заказываете 80 крючков. Далее их по факту уже распределяют с учётом ассортимента на точке. Также на этом сайте есть ценникодержатель для крючков в разделе “Экономпанели”.

3. М-стеллаж. Размеры:

Высота = 1200 мм

Длина = 1200- 1500

Ширина= 500

М-стеллаж можно заказать у мебельщиков, кто вам будет изготавливать тумбы и ресепшен.

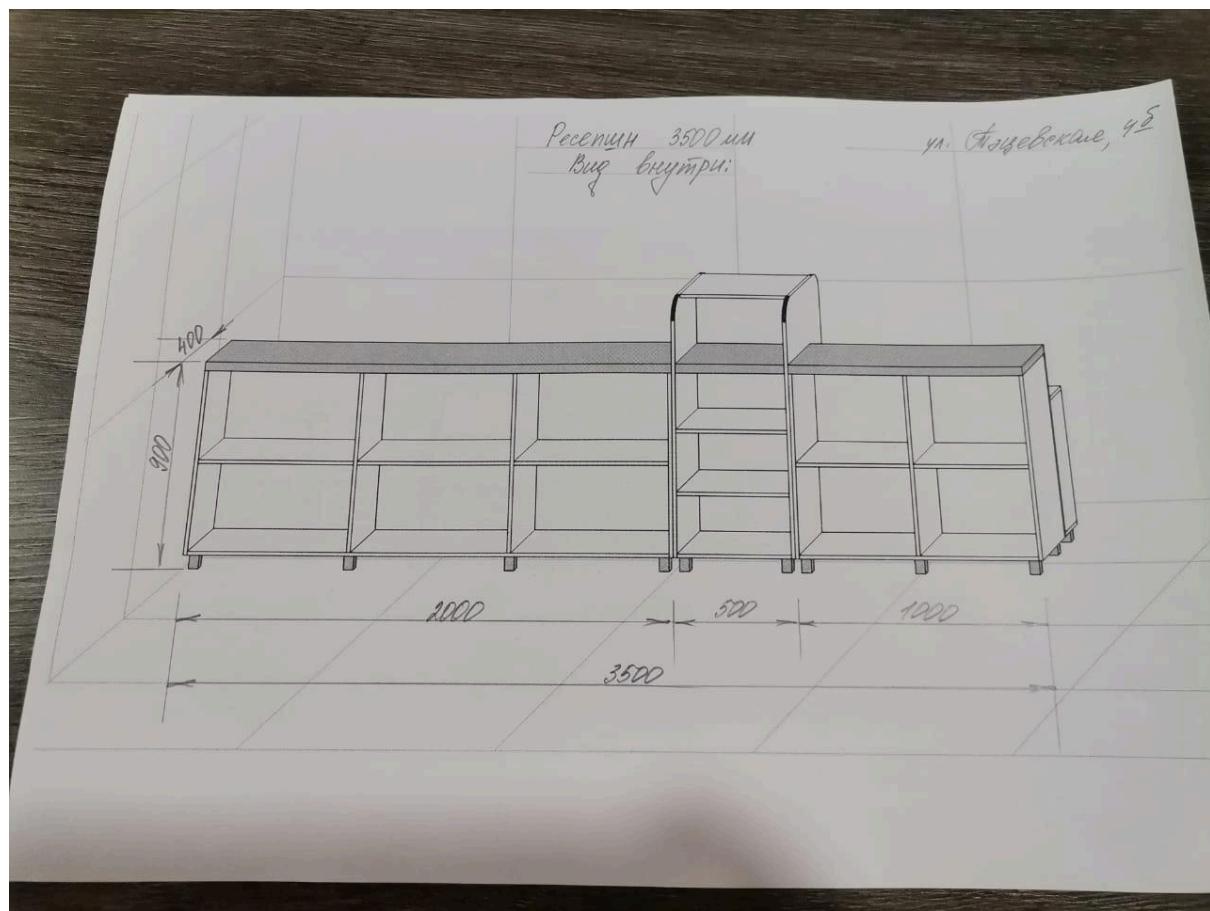
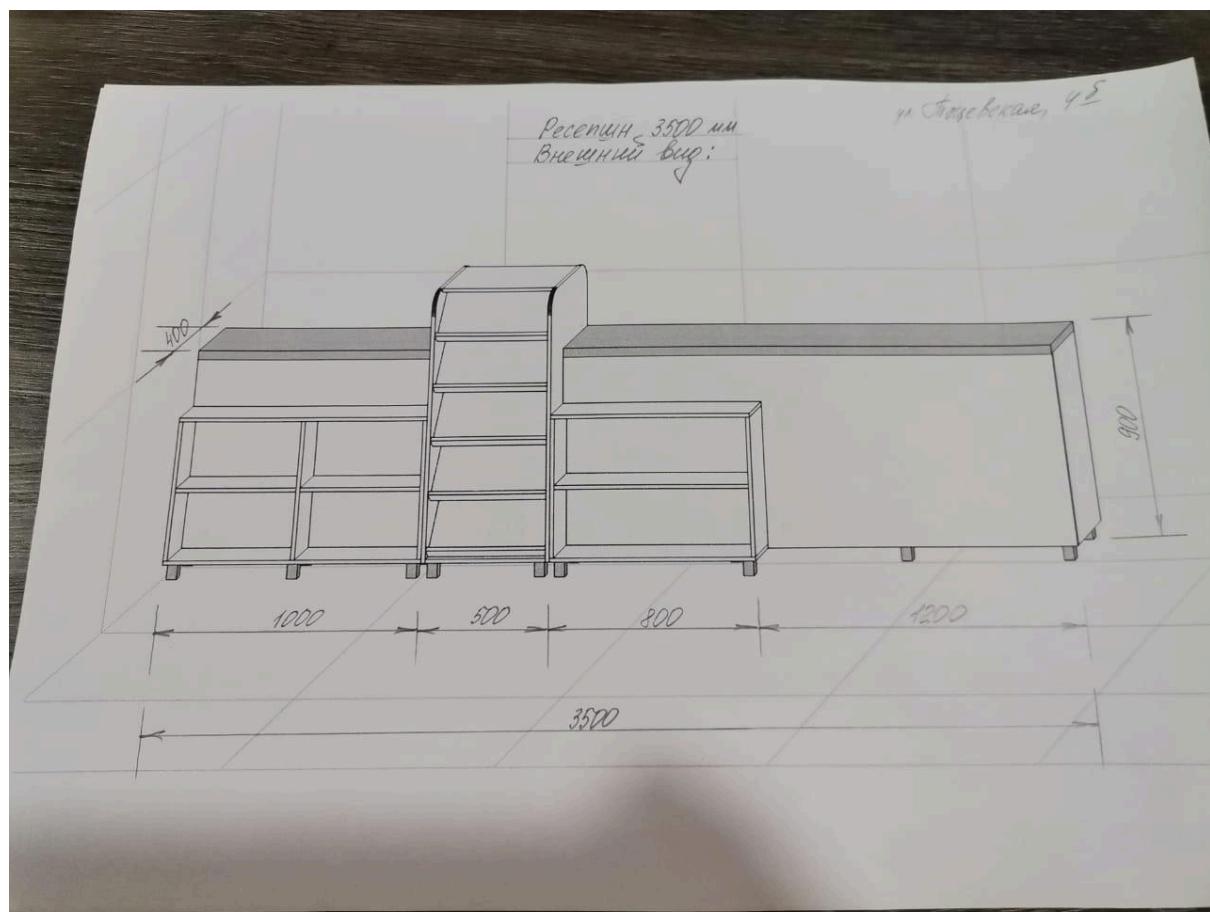
Фото, как визуально выглядит данное оборудование можно посмотреть здесь

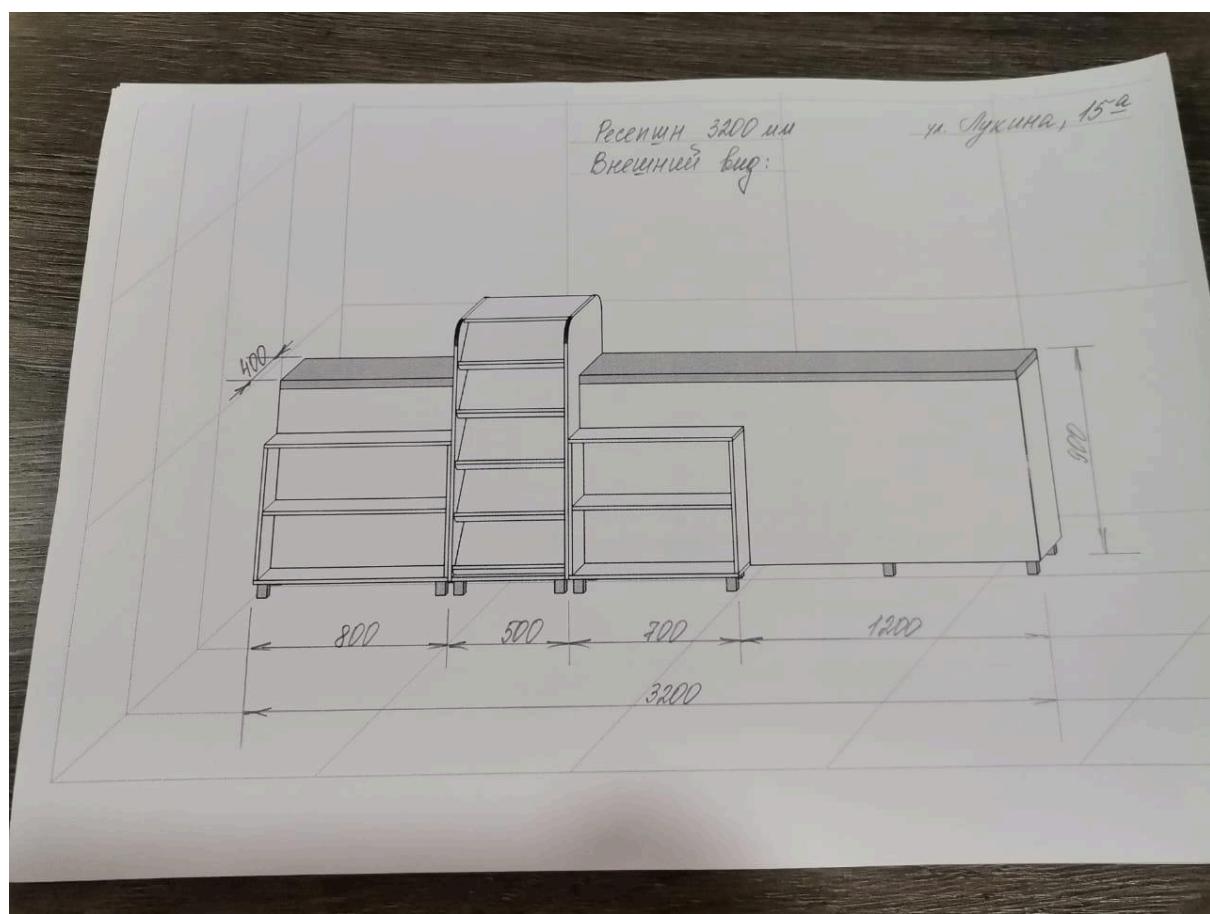
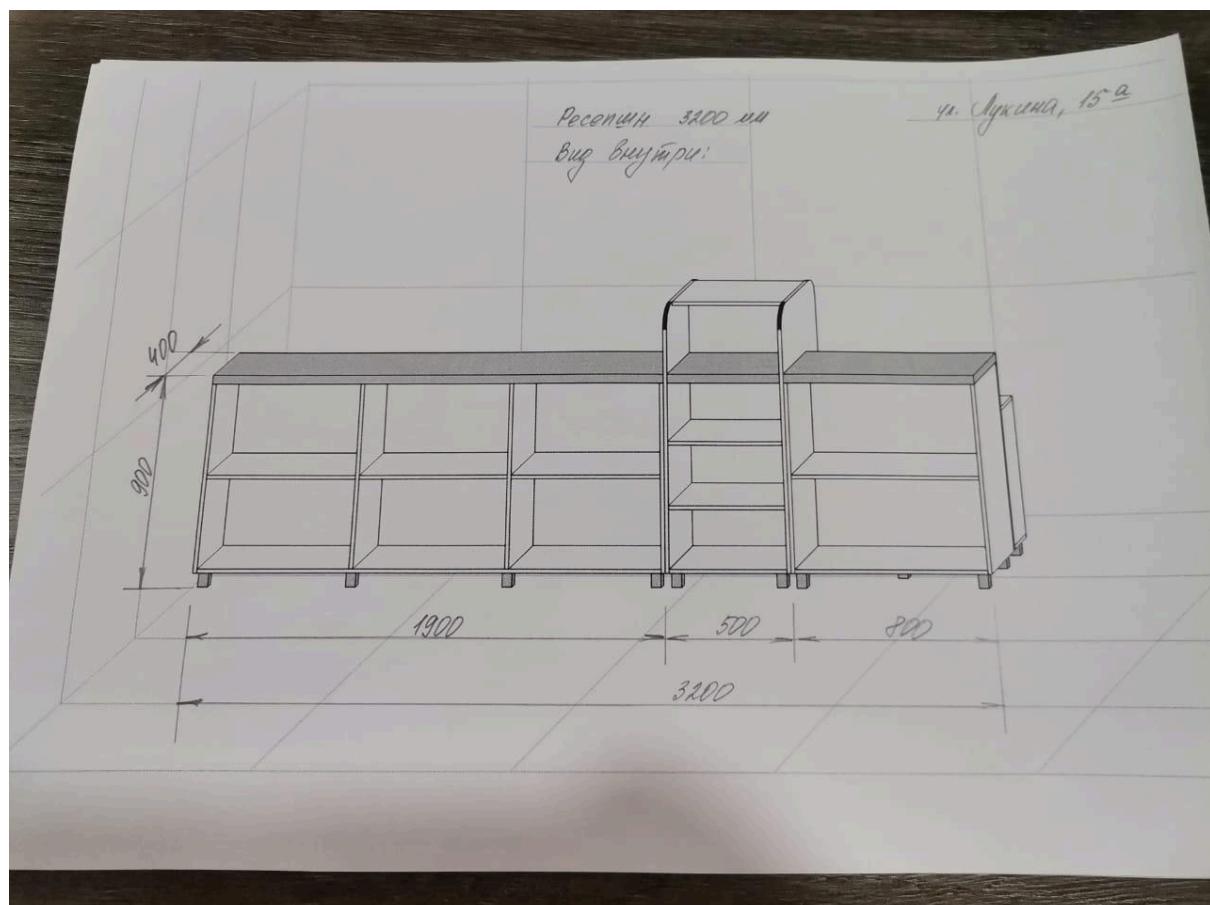
 Эконом-панель, эконом-стенд, М-стеллаж

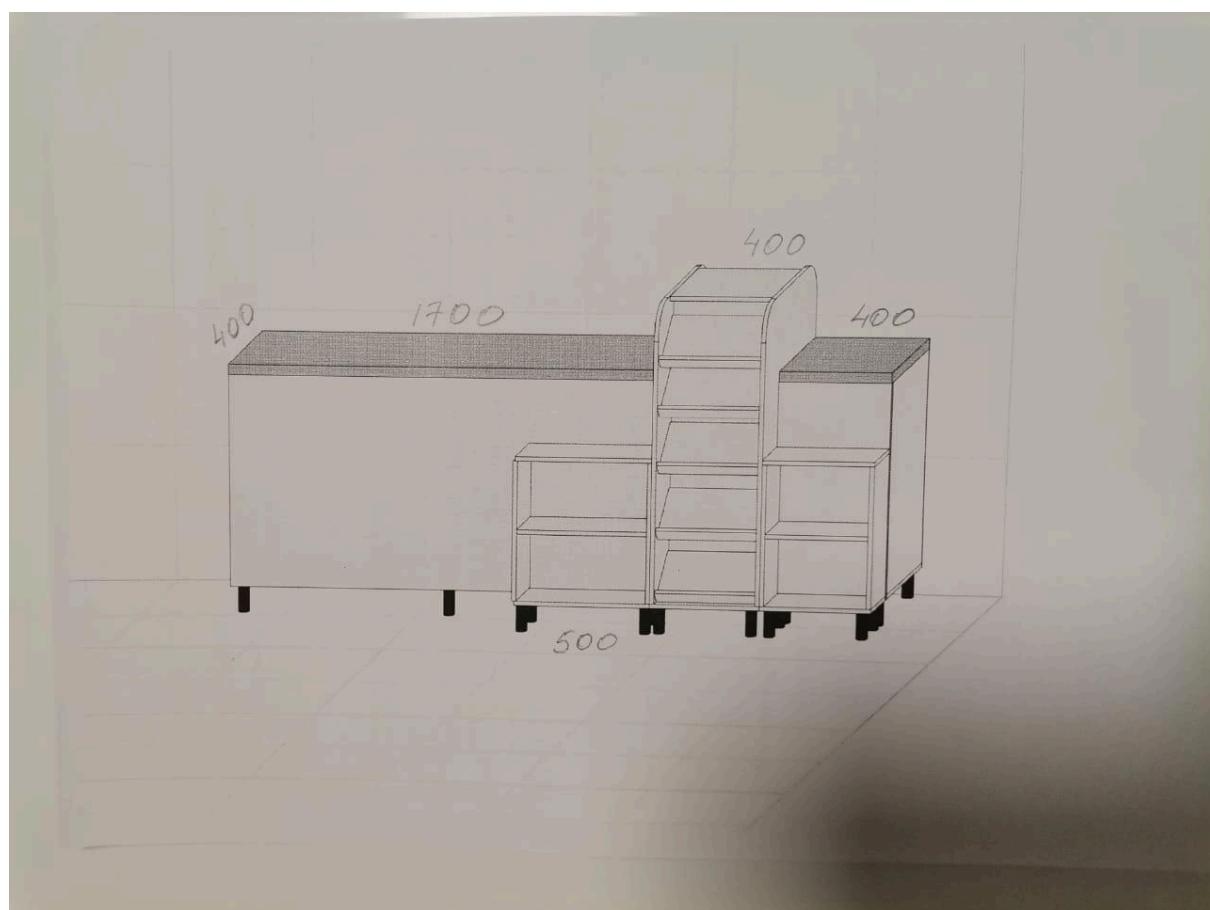
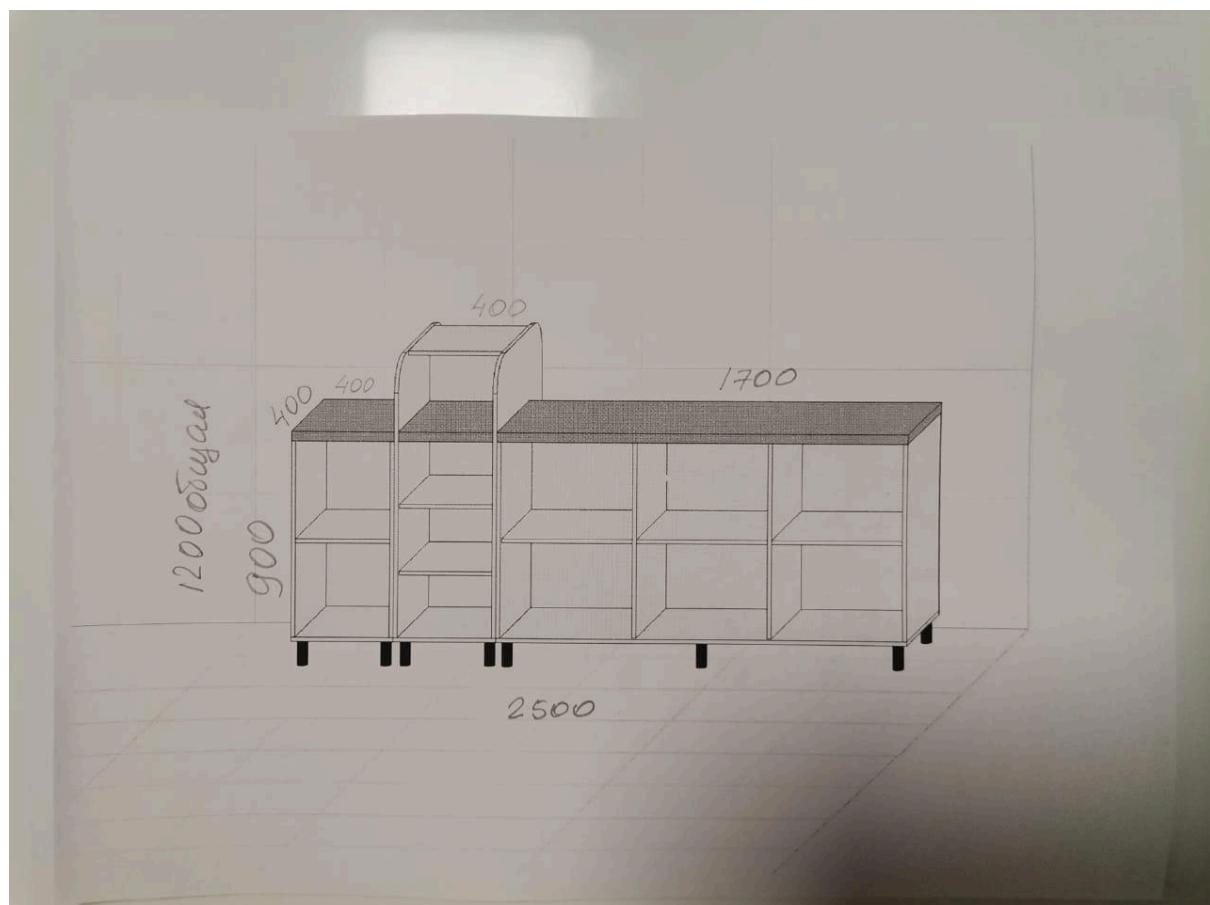
Все ссылки с сайта как ориентир.

Заборные головки для пивной стены можно заказать у тех же поставщиков, у кого заказывает компания Воблавеер.

Официальный сайт этой компании <https://rostbeer.ru/products>







8. Оборудование

Оборудование.

Компания Воблабеер не первый год работает с <https://grizzly-m.ru>, у кого заказывает сплит-системы для холодильной камеры и холодильной горки. Прямой контакт можно запросить у куратора вашего проекта.

Для холодильной камеры используется сплит-система GM-2000

GM - 2000



-  Объём камеры до 25 м³
-  Max. вес товара до 2 тонн
-  Температурный режим +2 +15°

Хит продаж. Идеально подходит для охлаждения небольшого склада и помещения. Масса загружаемого товара до двух тонн.

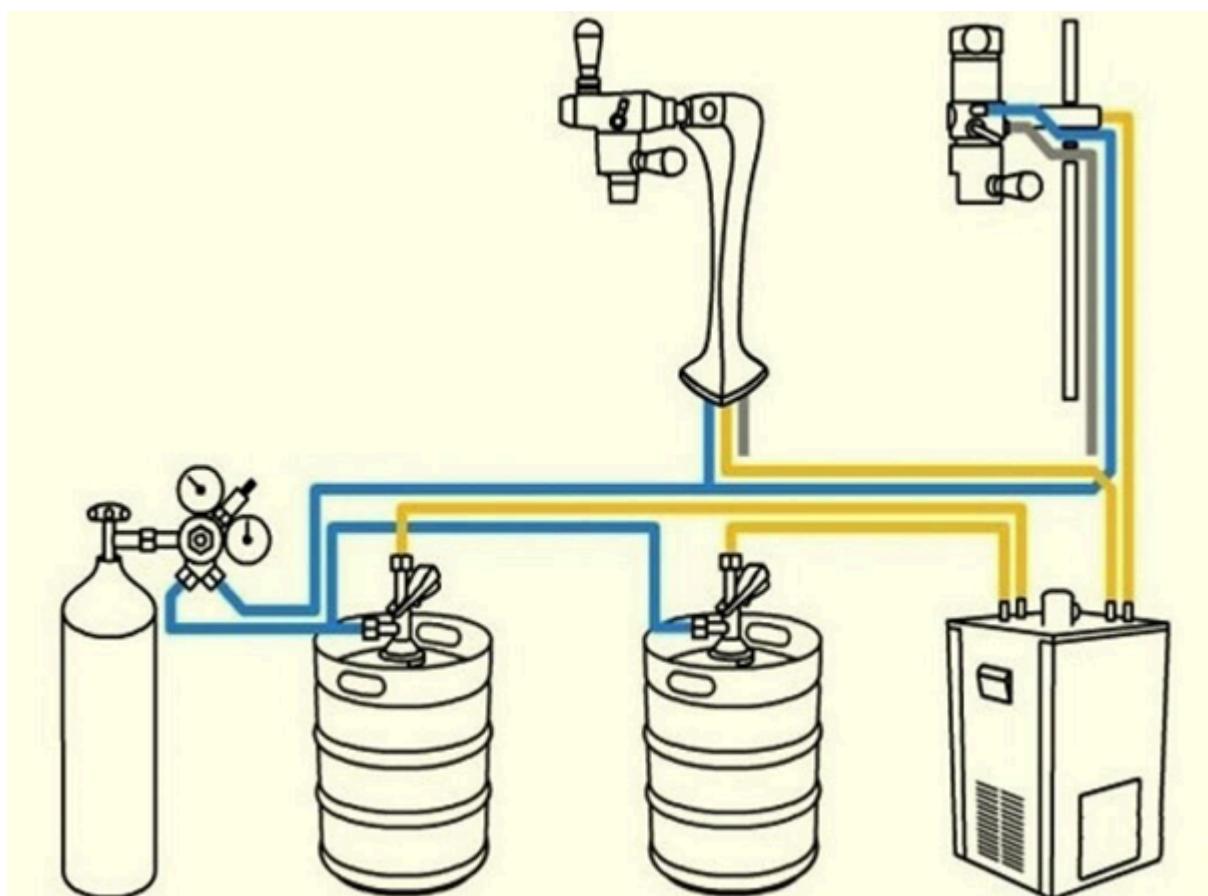
Для холодильной горки приобретается модель у этой же компании GM -3000, но перед его покупкой необходимо проконсультироваться со специалистом, который будет вам монтировать холодильное оборудование. Ему необходимо будет дать ссылку на сайт, показать эту модель, уточнить, сможет ли

смонтировать.



Перед оплатой оборудования, все модели согласовывайте со своим менеджером по запуску.

Схема устройства пивной системы в магазине разливных напитков.



Устройство пивной системы для розлива в одноразовую пэт-тару состоит:

- Баллон с углекислым газом, который служит для выдавливания пива из кеги для подачи его в кран;
 - Редуктор, который используется для регулировки давления в пивной системе и просмотра состояния наполненности газового баллона;
 - Трубка для подачи газа в систему, как правило ПВХ-трубка, по которой газ поступает в систему для поддержания в ней оптимального давления;
 - Зaborная головка служит для того, чтобы подключить кег к системе розлива;
 - Фитинг, к которому подключается заборная головка, находящаяся на кеге;
 - Пивной кран/пегас, через который происходит налив напитков в пэт-тару.
-

Для чего используется газ при розливе пива и других газированных напитков.

Основная задача газа (углекислоты СО₂/азотная смесь) – выдавливание напитка из кега при подаче потребителю. На этом функциональное назначение данного компонента не заканчивается – он играет большую роль в вопросе правильной презентации. Давление при подаче напитка, необходимое для поддержания в нем правильного газового состава, называется давлением насыщения. При недостаточном показателе рабочего давления в системе или его избытке теряется насыщенность вкуса и возникает образование обильной пены. И в первом и во втором случае страдает потребитель, который лишён возможности насладиться оригинальным вкусом.

Преимущества от использования газовой смеси:

- Сохранение правильной концентрации СО₂ в напитке;
- Сбалансированное содержание углекислоты при розливе;
- Обеспечение необходимого давления без дополнительной подкачки;
- Снижение зависимости качества продукта от изменения температуры.

Для обеспечения качественного розлива и соответствия вкуса пива, напитков от производителя продавец должен:

- 1) Следить за манометром давления в газовом баллоне:
 - Нормы для углекислоты;
 - Для холодильной камеры 1,5-2,2 атм.;
 - Для охладителей 2,0-2,5 атм.;
 - Для азотной смеси как для охладителей так и для холодильной камеры 2,5-3 атм.
- 2) Следить за манометром, показывающим количество (объем) газа в баллоне. Стрелка не должна опускаться ниже красной черты.
Если газа в баллоне мало – это приводит к обильному образованию пены при розливе (много пены, мало напитка в таре).

- 3) В запасе всегда должен быть минимум один запасной баллон с газом, если продажи высокие, то 2 запасных баллона.
- 4) При приеме баллона с углекислым газом , проконтролировать его наполненность и наличие брака, для этого необходимо:
 - Закрыть вентиль и краны на используемом баллоне, снять редуктор;
 - На новый баллон установить редуктор;
 - Открыть газ;
 - Проверить наличие брака (пробита резьба из соединения редуктора и баллона травит газ, не открывается вентиль, есть утечка газа из основного вентиля баллона).
 - Проверить уровень наполненности газа, стрелка на манометре должна быть не ниже значения 50.
 - Если баллон бракованный или в нем мало газа, договориться о замене на другой баллон.
 - При подключении нового баллона прикрепить на него бирку с датой подключения.
 - Все баллоны должны в магазине должны быть подписаны полный/пустой, на подключенных данных подключения к системе.

На ночь обязательно закрывать вентиль газового баллона!

- Если редуктор покрывается льдом, нужно закрыть вентиль газового баллона, подождать пока редуктор оттает и снова открыть вентиль.
 - Если нарушилась герметичность газового шланга, необходимо согнуть шланг, выше места повреждения и закрепить место сгиба, перемотав его скотчем. Вызвать техника по ремонту разливного оборудования для устранения неполадки.
- 5) Следить за своевременным и регулярным обслуживанием пивного оборудования которое производится техниками по разливному оборудованию. Для этого в магазине должен быть заведен «Журнал учета технического обслуживания разливного оборудования», который заводится при открытии магазина и содержит в себе данные об установленном оборудовании и контакты техников, а так же техник отмечает в нем мероприятия по проведению технических работ, таких как промывка оборудования или замена отдельных узлов системы.

§ Пивное оборудование промывается техником раз в две недели.

§ Техник после проведения всех необходимых процедур, должен сделать запись в журнале, поставит свою дату и подпись, продавец же в свою очередь тоже ставит подпись о приеме проделанных работ в журнале.

Для размещение напитков в торговом зале устанавливается холодильная горка открытого типа. По размеру ориентируетесь на длину в 2500 мм., все остальные размеры строго согласовываются с менеджером по запуску. Холодильную горку устанавливаете с выносным холдом, чтобы избежать излишнего шума в помещении, который может создавать агрегат, а также выделения тепла.

При выборе цвета стен панелей ориентируется на белый либо серый, при возникновении вопросов обратитесь к менеджеру вашего проекта.

Модель Варшава



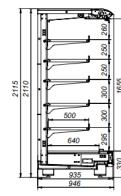
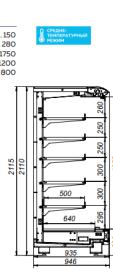
«ВАРШАВА» 210/94 BXCn		BxCn 1.25	BxCn 1.25	«ВАРШАВА» 210/94 BXCn		BxCn 1.875	BxCn 1.87
температура охлаждаемого обёма, °С	+1...+7	-3...+3		температура охлаждаемого обёма, °С	+1...+7	-3...+3	
при температуре окружающей среды, °С	+12...+25			при температуре окружающей среды, °С	+12...+25		
глубина выкладки, мм	5x500x640			глубина выкладки, мм	5x500x640		
охлаждаемая площадь поддонов и потол. м ²	4,0			охлаждаемая площадь поддонов и потол. м ²	6,0		
половинный охлаждаемый объем, м ³	1,09			половинный охлаждаемый объем, м ³	163		
потребление электроэнергии за сутки, кВт·ч	16	3,6		потребление электроэнергии за сутки, кВт·ч	2,7		4,1
ширина без боковины, мм	1250			ширина без боковины, мм	1875		
глубина без боковины, мм	935			глубина без боковины, мм	935		

«ВАРШАВА» 210/94 ВХСн	ВХСн 2,5	ВХСнн 2,5
температура охлаждаемого объема, °С	+1...+7	-3...+3
при температуре окружающей среды, °С	+12...+25	
глубина выкладки, мм	5x600x640	
охлаждаемая площадь поддонов и полок, м ²	8,0	
полнозадний охлаждаемый объем, м ³	2,17	
потребление электроэнергии за сутки, кВт·ч	4,9	4,9
ширина без боковины, мм	2500	
глубина без боковины, мм	935	

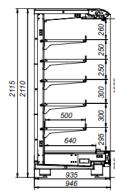
«ВАРШАВА» 210/94 ВХСн	BХСн 3,75	BХСн 3,75
температура охлаждаемого объема, °С	+1...+7	-3...+3
при температуре окружающей среды, °С	+12...+25	
глубина выкладки, мм	5x500x640	
околошашная площадь поддонов и полок, м ²	12,0	
полезный охлаждаемый объем, м ³	3,26	
потребление электроэнергии на сушку, кВт·ч	4,2	6,2
шарики без боковины, мм	3750	
глубина без боковины, мм	935	

наглухо	открыто, см	ширина в упаковке, мм	глубина в упаковке, мм	высота в упаковке, мм
нетто, кг	150	300	1750	1200
брутто, кг	300			800

RAL
9002 6009 9001 9003 9005



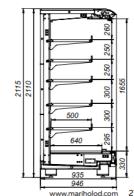
Логистическая информация		
нагрузка, кг	315	1
брюто, кг	425	2
ширина упаковки, мм	2920	3
глубина в упаковке, мм	1200	4
высота в упаковке, мм	800	5
РАЗМЕРЫ		
9022	6079	2020
9026	6079	2020
2716	2710	
935	946	



The diagram shows a vertical cold storage unit with the following dimensions:

- Width: 450 mm
- Depth: 830 mm
- Height: 4000 mm
- Depth of shelves: 1200 mm
- Height of shelves: 800 mm

A vertical scale on the left indicates temperatures from -10°C to +5°C.



Модель Ариада

На данном сайте различные варианты, ориентируетесь на размер от 2500 мм.
<https://ariada.su/holodilnoe-oborudovanie/holodilnye-gorki/gastronomicheskie/holodilnaya-qorka-poltava-2500/>

Для размещение закусок рыбы и мясо/сыр используются холодильные витрины открытого типа, чтобы клиент мог в спокойной обстановке сам выбрать продукцию..

Ориентируемся на следующие модели:

1. *Модель Ильеть*. По длине ориентируемся на 1200 мм или 1500 мм, понимая,

что чем больше оборудование, тем больше возможности для размещения ассортимента.



«ИЛЬЕТ» ВХСо		1.2
температура охлажденного объема, °С	0...+7	
при температуре окружающей среды, °С	+12...+35	
глубина выкладки, мм	790	
охлаждаемая площадь поддонов и полок, м ²	0.87	
полезный охлаждаемый объем, м ³	0.27	
наличие запасника	есть	
потребление электроэнергии за сутки, кВт·ч	4.1	
ширина, мм	1200	
глубина, мм	1100	
высота, мм	910	
Логистическая информация		
нетто, кг	120	
брутто, кг	240	
ширина в упаковке, мм	1350	
глубина в упаковке, мм	1200	
высота в упаковке, мм	120	

«ИЛЬЕТ» ВХСо		15
температура складываемого объема, °С	0...+7	
при температуре окружающей среды, °С	+12...+35	
глубина выкладки, мм	790	
околоходовая площадка поддонов и полог, м ²	111	
половинный околоходовой объем, м ³	0,34	
наличие запасника	есть	
потребление электроэнергии за сутки, кВт·ч	4,8	
ширина, мм	1500	
глубина, мм	1100	
высота, мм	910	
Логистическая информация		
нетто, кг	150	
брутто, кг	280	
ширина в упаковке, мм	1670	
глубина в упаковке, мм	1200	
высота в упаковке, мм	320	
РАЗДЕЛЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ		

«ИЛЬЕТ» ВХСо	1.8
температура оксидированного облицы, °С	0...+7
при температуре окружающей среды, °С	+12...+35
глубина выкладки, мм	790
оксидированная площадь поддонов и полот, м ²	1,34
полиэтилен оксидированного облицы, м ²	0,42
наличие запасника	есть
потребление электроэнергии за сутки, кВт/ч	6,1
шарниры, мм	1800
глубина, мм	1100
высота, мм	910
Логистическая информация	
нетто, кг	150
брутто, кг	340
ширина в упаковке, мм	1950
глубина в упаковке, мм	1200
высота в упаковке, мм	1120

«ИЛЬЕТ» ВХСо		2.1
температура охлаждаемого объема, °С		0...7
при температуре окружающей среды, °С		+12...+35
глубина выкладки, мм		790
охлаждаемая площадь поддонов и полок, м ²		1,56
полезный охлаждаемый объем, м ³		0,49
наличие запасника	есть	
потребление электроприводов за сутки, кВт/ч		7,4
ширина, мм		2080
глубина, мм		1100
высота, мм		910
Логистическая информация		
нетто, кг		200
брутто, кг		400
ширина в упаковке, мм		2230
глубина в упаковке, мм		1200
высота в упаковке, мм		1120

2. Универсальная витрина «Арктика»

<https://tyumen.ru-holod.ru/universalnye-5-5-s/vitrina-holodilnaya-universalnaya-arktika-armata-1200-u-kub-boneta/>

tyumen.ru-holod.ru/universalnye-5-5-s/vitrina-holodilnaya-universalnaya-arktika-armata-1200-u-kub-boneta/ Перезапустить и обновить

 Каталог Поиск в каталоге Сравн. Избр. КП Корзина

Витрина холодильная универсальная Арктика Армата 1200 U КУБ бонета

 ★★★★★ 0 Сравнить Добавить в КП

АРКТИКА
Холодильные витрины

Код товара: 058-552

Габаритные размеры: 1210×1100×1250 мм

Глубина: 1100 мм

Высота: 1250 мм

Диапазон рабочей температуры: -5...+10 °C

Холодаобеспечение: Встроенное

Хладагент: R507a

[Показать все](#)

Доставка Оплата Самовывоз



3. Холодильная витрина Carboma Bavaria G110 SM

https://www.ural-standart.ru/goods/81850022-testoraskatka_lapsherezka_nastolnaya_2_nozha



Инструкция по правильной эксплуатации холодильного оборудования

Эксплуатация холодильного оборудования

При эксплуатации холодильного оборудования необходимо соблюдать оборот пищевых продуктов, то есть продавать те продукты, которые были выложены в холодильнике раньше, при этом нужно иметь запас продукции в магазине для обеспечения такого оборота.

В процессе работы важно вести контроль рабочей температуры холодильного оборудования при помощи установленного термометра НЕ РЕЖЕ ТРЕХ РАЗ за рабочую смену и фиксировать ее с занесением в журнал учеты температуры холодильного оборудования (температура журнала).

ПРОДАВЦАМ КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ САМОСТОЯТЕЛЬНО ПРОИЗВОДИТЬ РЕГУЛИРОВКУ ТЕМПЕРАТУРЫ ЛЮБОГО ХОЛОДИЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ!!!

Холодильная витрина оснащена устройством оттаивания, простой остановкой холодильного агрегата и включением ТЭНов, которая происходит автоматически несколько раз в сутки примерно по 45 минут. Вода от оттаивания (конденсат) собирается в лотке (Рис.1), установленном внизу под витриной, уровень воды должен проверяться периодически. При необходимости выливать воду из лотка вручную.

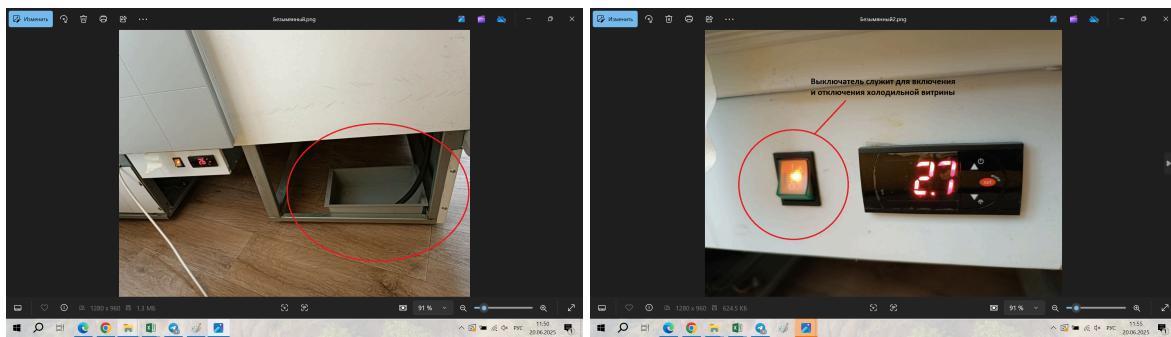


Рис.1

Конденсат от холодильной горки для бутылочного пива отводится напрямую в канализацию при помощи насоса.

Шторки у холодильной горки на ночь должны быть закрыты.

Выкладка продукции

Перед тем, как начать загрузку холодильной витрины продуктами необходимо включить витрину не менее, чем за полчаса до выкладки для того, чтобы в охлаждаемом объеме установился требуемый температурный режим.

Продукция перед выкладкой должна быть предварительно охлажденной из холодильных камер.

Высота выкладки рыбы и снеков должна быть не выше линии загрузки (10-15 см от поддона), а расстояние до ограждения витрин по периметру не менее 4 см. Холодильную витрину следует загружать охлажденными продуктами, равномерно располагая их на поддонах. Между продуктами оставляете промежутки не менее 1 см для циркуляции воздуха, это касается также нижней камеры, если она имеется у витрины. Запрещается загораживать декоративную решетку испарителя и воздуховода у переднего стекла, перегружать продукцией холодильную витрину. При невыполнении требований нарушается циркуляция воздуха, эксплуатационные характеристики изделия ухудшаются, что может привести к порче пищевых продуктов и поломке витрины.

Уход, чистка холодильного оборудования

Важно соблюдать надлежащий уход за холодильным оборудованием для его стабильной работы, сохранности продуктов и сохранения презентабельного внешнего вида.

Чистку необходимо выполнять не реже ОДНОГО РАЗА В МЕСЯЦ! ОБЯЗАТЕЛЬНО!!! Перед чисткой отключаем выключатель на холодильном оборудовании и вынимаем вилку из электрической розетки.

Далее необходимо вынуть все продукты из витрины и переместить их в холодильную камеру, когда температура витрины достигнет температуры помещения, аккуратно прочистить внутреннюю поверхность.

Мыть витрины нужно увлажненной мягкой тряпкой или губкой с использованием моющих средств. Категорически запрещается для мойки холодильных витрин использовать моющие средства с абразивами, а также средства, которые могут вступить в химическую реакцию с алюминием, сталью, медью или краской. Во время мойки холодильной витрины очень важно следить, чтобы вода не попала в компрессорный отсек и на электрические провода микропроцессора. Это может послужить причиной короткого замыкания и поломки витрины.

Перед включением холодильных витрин обязательно протереть насухо поверхности оборудования мягкой тканью.

Загрузку холодильной витрины продуктами можно производить только тогда, когда в витрине достигнута нормальная рабочая температура.

Необходимо также закупить гигрометры в количестве 3х штук и 2 жидкостных термометра. Гигрометры устанавливаются в торговом зале, на складе и в холодильной камере. Термометры кладут в холодильные витрины. Жидкостные термометры можно приобрести серии ТС-7-М1 ВИК.9

Компания Воблавеер закупает гигрометры через сайт
<https://www.priborklin.ru/product/gigrometr-elektronnyy-farmatsyevt-tmfts-100-s-povrkoj/>

Как выглядят гигрометры и термометры визуально можно посмотреть здесь

 [Фото гигрометров, градусников](#)

Также необходимо наличие электронных настольных весов, их можно приобрести вместе с кассовым оборудованием через поставщика либо закупить самостоятельно. Они нужны для взвешивания весового товара, к примеру, рыбу.

Для транслирования текущих акций и новинок товара необходимо наличие телевизора. Его размещают возле пивной стены либо по движению потока клиентов. Размер 43 дюйма, в ценовом диапазоне ориентируемся на 20 т.р.

9. Обучение партнера

Обучение партнера.

На данный момент времени компания Воблавеер работает с несколькими программами, которые облегчают ведение бизнеса, а именно:

1. Далион Тренд - учетная система на базе 1С “Управление торговлей”.

Важные инструменты при работе с данной программой:

- Переоценка;
- Отчет "Движения товаров";
- Контроль чеков;
- Как посмотреть актуальные остатки в вашем магазине;
- Пролив первого литра б/а разливных напитков;
- Ручная приемка товара в Далион, которые поступили не по ЭДО (прим. Алкогольная и маркированная продукция принимается только по ЭДО, ЕГАИС и Честный знак);
- Редактирование созданной приходной накладной;
- Как найти перечень документов от одного контрагента (поставщика);

ВидеоИнструкция здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

2. Программа лояльности Kilbil. ВидеоИнструкция здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

Kilbil - это облачный сервис автоматизации программы лояльности для розничных сетей. Он нужен для аналитики продаж, акций, торговых точек и получение информации по клиентам.

В день технического открытия вашего магазина с вами связывается менеджер отдела маркетинга компании Воблавеер, дистационно подключиться к вашей кассовой программе.

Основные воронки которые потребуются для работы:

1. Дашборды

2. CRM

 2.1 Клиенты

3. Аналитика New

 3.1 Статистика

 3.2 Отчет по торговым точкам

 3.3 Отчет по акциям

 3.4 Отчет по продажам

 3.5 Новые клиенты

 3.6 Отчет по начислениям/списаниям

 3.7 Сводка по z-отчётам

 3.8 Отчет по промокодам

1. Дашборды

Здесь идет статистика по дням, неделям и месяцам

В данном разделе можно вывести отчет по:

- Выручка
- Кол-во чеков
- Средний чек
- Среднее кол-во позиций в чеке
- Статистика списаний и начислений бонусов
- Ходовые товары с применением карты (от 5-15)
- Аналитика по возрасту и полу клиентов

2. CRM

2.1 Клиенты

Как клиенты попадают в систему Kilbil:

1. Регистрация на кассе
2. Регистрация через Telegram Bot

В данном разделе можно построить отчет по клиентам и найти их по:

- Номеру тел.
- ID клиента
- ФИО
- Номеру карты

А так же отфильтровать по более расширенным настройкам:

- Статус
- Программы лояльности
- Тип карт
- Теги
- Дата активации
- Совершал/Не совершал покупки за период

В данном разделе можно провалится в каждого клиента и получить информацию по нему более подробно либо ее отредактировать.

3. Аналитика New

3.1 Статистика

Здесь проставляем нужный нам период и выбираем одну или несколько торговых точек

В данном отчёте можем получить информацию по:

- Новые активированные клиенты – это те клиенты которые зарегистрированы на кассе
- Кол-во клиентов совершивших покупок
- Сумма покупок
- Кол-во покупок
- Частота покупок
- Средний чек
- Начислено бонусов

*Из них начислено бонусов за покупки

*Из них начислено в виде подарков

- Потрачено бонусов

Так же в данном отчете есть информация за весь период по всем торговым точкам Воблавеер

3.2 Отчет по торговым точкам

В данном отчете можем получить информацию по таким показателям как:

- Выручка
- Кол-во чеков
- Начислено бонусов
- Списано бонусов
- Кол-во покупателей
- Новые клиенты
- Средний чек
- Доля бонусных продаж

Выбираем нужные торговые точки и можем проставить доп. проверку «Только по программе лояльности» (для того, чтобы выявить выручку которую принесла нам программа лояльности)

3.3. Отчет по акциям

В данном отчете обязательно проставляем группировку, можно выбрать до 4-х, выставляем периодичность и выбираем ту акцию, которую хотите проанализировать.

Отчет выйдет по тем критериям, которые мы установили в фильтрах.

3.4 Отчет по продажам

В данном отчете сначала проставляем период, выбираем группировки, до 4-х (дата, торговая сеть, торговая точка, кассир, клиент, документ, товар, ИНН)

В дополнительный настройках фильтра можно выбрать: (клиента, торговую точку, списки товаров, товары)

В самом отчете отобразятся данные по выстроенным вами критериям, такие показатели как:

- Кол-во операций
- Кол-во товара
- Сумма без скидки
- Сумма со скидкой
- Скидка кассы
- Скидка по акции
- Бонусов начислено
- Бонусов потрачено

3.5 Новые клиенты

В этом отчете отобразятся данные по зарегистрированным на кассе клиентам. Проставим период и выберем торговые точки.

Здесь отобразятся данные, когда и на какой точке был зарегистрирован клиент и его данные. Отсюда напрямую можно провалиться в выбранного клиента через номер ID клиента.

3.6 Начисления и списания по клиентам

Проставляем период и есть возможность проставить фильтр на такие пункты как:

- Сумма начисления (от и до);
- Выбрать нужную программу лояльности;
- Сегменты (у нас они не настроены)
- Клиенты

В самом отчете увидим данные по критериям:

- ID клиента (можно провалиться клиента)
- ФИО
- Номер тел.
- Программа лояльности
- Остаток на начало (за выстроенный период)
- Начислено/Стало активно (за выстроенный период)
- Списано (за выстроенный период)
- Сгорело
- Остаток на конец периода

3.7 Сводка по Z отчётам

Выстраиваем период и выбираем ТТ, здесь будет информация по:

- Торговые точки
- Итого (вся сумма выручки)
- Выручка по z отчету на конец смены по каждой дате из выстроенного нами периода (Есть подробное описание если навести курсор на смену)

3.8 Отчет по промокоду

Выстраиваем период и в фильтрах можем выбрать критерии как:

- Торговые точки
- Списки промокодов
- Товары
- Клиенты (это промокод который можно выбрать по ID промокода (есть в разделе Маркетинг) и выбрать по Наименованию промокода)

Далее идет возможность выбора группировки.

*также есть отдельная кнопка без группировки

В отчете отобразятся только те данные, которые указали в фильтрах.

3. Аналитическая система Heado - мобильное приложение для аналитики план/факт по магазину, вы сможете видеть в режиме онлайн выручку за день с полной расшифровкой наименования. Инструкция для изучения находится

здесь  Heado.Upravlenie_torgovley.docx

После установки кассы в вашем магазине, с вами свяжется сотрудник Heado для заключения договора.

4. Система управления товарными запасами Оптимум Сток - автозаказ (система сама анализирует товарные остатки и говорит, что нужно заказать).
ВидеоИнструкция здесь  Программы, с которыми работает Воблавеер

5. Работа с кассой

При работе на кассе возникают ошибки, их характер и порядок устранения изучите в данной презентации  Ошибки по кассе.pptx

10. Подбор персонала

Подбор, обучение персонала

Один из важных этапов при открытии магазина состоит в подборе персонала, так как 50% успеха зависит от того, кто и как будет работать с клиентами.

Продавец - это лицо компании!

Мы продаем не товар, мы продаем - эмоции!

И даже, казалось бы пивной магазин, но здесь важна позитивная и правильная коммуникация между продавцом и клиентом.

На данном этапе с вами свяжется менеджер отдела запуска и проведет консультацию по подбору штата.

Вопросы, которые вы обсудите:

1. Условия по оплате труда: оклад, премиальная часть, надбавка за стаж, районные коэффициенты, график работы, график отпусков.
2. Площадки для размещения объявления о поиске кандидатов: hh, авито, местные группы в ВК “Работа”, объявления возле помещения, где будет открываться магазин, статус в Ватсапе и т.д.
3. Первый этап телефонного интервью.
4. Процесс проведения собеседования в оффлайн-формате, с “глазу на глаз”.
5. При необходимости проигрывание ролевых игр “партнер-кандидат”.

Компания Воблавеер использует следующую мотивацию в своей рознице:

Оклад - оплата за отработанные часы. Рекомендованная оплата 200 руб/час.

Премия - премия за продажи, зависит от выручки магазина. Рассчитывается индивидуально, в зависимости от выручки каждого продавца, зафиксированной в учетной системе.

При достижении магазином выручки за месяц:

- более 1 млн рублей за месяц, премия за продажи составляет 4%
- более 2 млн рублей за месяц, премия за продажи составляет 5%
- более 3 млн рублей за месяц, премия за продажи составляет 6%

Дополнительная премия - премия, определяемая по дополнительным показателям:

- доплата за стаж +10 рублей к стоимости часа для Продавцов, отработавших более 1 года;
- премия за выполнение плана продаж по группе товаров Рыба: 30 рублей за каждый килограмм по вяленой рыбе; 50 рублей за каждый килограмм по рыбе холодного копчения; 100 рублей за каждый килограмм по рыбе горячего копчения.

Также можно ввести дополнительную премию за уборку магазина, если не

будет отдельного клининг-менеджера в магазине. Тариф рассчитывается самим партнером.

Первый этап собеседования - телефонное интервью.

1. Приветствуете оппонента, озвучиваете свою роль.
2. Короткий рассказ о компании: "Компания Воблавеер - это сеть фирменных магазинов разливных напитков, на рынке твердо стоит уже 10 лет, более 100 магазинов по России, и в этом году принято решения об открытии магазина в городе N. В связи с этим, у нас открыта вакансия продавца-кассира по адресу город N улица и дом N. Зарплата состоит из окладной и бонусной части, в среднем она составляет = N рублей. Сменный график работы 2/2 либо 3/3 с 10:00 до 22:00. Трудоустройство официальное по трудовому комплексу Российской Федерации. Выплата по зарплате = 2 раза в месяц: с 1го по 10е число и аванс с 20-25 е число. Вам подходят данные условия, готовы ли вы рассмотреть вакансию?" Если ответ "Да", то приглашаете на следующий этап собеседования и встречаетесь лично.

Следующий этап можно провести на нейтральной территории либо в строящемся магазине, если такое возможно.

Второй этап собеседования - личная встреча.

1. Приветствие кандидата.
2. Можно обстановку развеять и спросить, как кандидат доехал, как настроение?
3. Уточняем, есть ли вопросы у кандидата.
4. Далее переходим к блоку вопросов, важных для партнера, чтобы принять решение о принятии кандидата к себе в штат. Варианты вопросов могут быть разные, но предлагаю также ориентироваться на следующие:
 - Расскажите более подробно про свой опыт работы (для выявление работоспособности кандидата);
 - Есть ли дети, муж? (для понимания, часто ли будет уходить на больничный, можно ли вывести в час-пик);
 - Зачем ушли с последнего места работы? (для выявления серьезных намерений кандидата);
 - Можете ли дать контакты предыдущего работодателя? (для запроса обратной связи);

В зависимости от ситуации, можно предложить кандидату ответить на кейсовые вопросы, как пример:

- 1) К вам пришел клиент в 21:55, ваши действия?
- 2) Как вы относитесь к уборке?
- 3) Вы пришли с выходного дня, а в магазине грязно, ваши действия?

После проведения второго этапа собеседования, партнер принимает решение о трудоустройстве данного кандидата.

Запрашивает документы и официально его оформляет.

Обязательно прописывает план дальнейших действий, пока магазин не открылся. Учитываем, что обучение будет в дистационном формате.

За несколько дней до торжественного открытия магазина, принимаете активное участие в подготовке помещения, уборки, расстановки ассортимента.

Для размещения объявления на площадках по поиску сотрудников
используйте следующий шаблон

Название должности - "Продавец-кассиры разливных напитков"

Требования:

- Коммуникабельность
- Исполнительность
- Ответственность.

Обязанности:

- Качественное обслуживание покупателей;
- Работа на кассе;
- Приемка и выкладка товара;
- Соблюдение порядка и чистоты в торговом зале;
- Участие в инвентаризациях;
- Соблюдение стандартов компании.

Условия:

- Оформление по ТК РФ;
- Стабильная заработка, выплачивается 2 раза в месяц;
- Удобный график работы, на выбор 2/2, 3/3, 7/7;
- Режим работы 10:00-22:00;
- Доплата за стаж работы в компании;
- Униформа.

Дистанционное обучение для партнера и его команды проводит тренер компании Воблавеер. Оно проходит по программе стажировки продавца 4 дня по 2 часа, по итогу заключительного дня стажер сдает аттестацию по изученному материалу. Для согласования даты и времени проведения обучения, вам необходимо связаться с вашим куратором.

Обучение проходит по видеозвонку либо в формате Zoom.

Программу стажировки можно скачать здесь

▣ Для работы магазина (программа стажировки, журналы)

Шаблоны инструкций по охране труда (продавец, управляющий, директор) здесь ▣ Для работы магазина (программа стажировки, журналы) . Обращаем внимание, если директор или управляющий также осуществляет продажи, им необходимо ознакомиться и с инструкцией для продавца.

11. Обучение персонала

Обучение персонала

В начале данного блока хочется затронуть тему успеха магазина разливных напитков Воблавеер, дать рекомендации по увеличению объема продаж, а далее обсудить стандарты работы продавца и техническую базу, необходимую для работы.

В любом магазине можно увеличить продажи и прибыль, нужно лишь правильно распорядиться своими возможностями.

Для того, чтобы магазин стал заметным, нужная яркая вывеска, хорошо, если она будет иметь световые эффекты. Будет не лишним выставить штендер, чтобы люди, обратили внимание и не прошли мимо.

Обязательное условие – чистота внутри помещения. Стиль должен иметь пивную тематику.

Информацию про акции нужно делать крупно, чтобы цеплялся взгляд. Можно поставить доску с мелками, где каждый день пишется предложения дня.

Инструментом в повышении узнаваемости магазина будет реклама. Есть много способов продвижения товара. Работа должна быть постоянной, нужно постоянно напоминать о себе. Способы распространения информации очень разнообразны. Расклеивать листовки по району, раздавать их у магазина, а что бы листовка ни попала в ближайшую урну, можно добавить приятный бонус, в обмен на нее.

В компании Воблавеер маркетологи ежедневно проводят работу по продвижению и узнаваемости бренда. Нас можно найти:

- 1) Телеграм-канал https://t.me/voblabeer_ru ;
- 2) В контакте https://vk.com/voblabeer_ru ;
- 3) Инстаграмм

<https://www.instagram.com/reel/C0UZPQgtKMj/?igsh=bGE1bW05b3NhjdjMy> ;

- 4) Сайт Врблабеер <https://voblabeer.online/> ;

Также разработано приложение программы лояльности Kilbil для наших покупателей. Более подробно об этой программе рассказано в блоке “Обучение партнера”.

Очень полезно стимулировать интерес к работе у персонала. Продавец будет с большим энтузиазмом работать, если в конце месяца получить приятный бонус или премию за выполненный месячный план.

Хороший продавец должен разбираться в пиве, быть доброжелательным, уметь общаться уважительно, но с легкой ноткой фривольности. Улыбка и приятная беседа, понравятся покупателю, и возможно ради этого он будет готов прийти снова именно в ваш магазин.

Часто, покупателю не хватает информации в описании пива. В таких случаях, будет ли покупка приятной, зависит от продавца. Продавец должен грамотно помочь клиенту выбрать нужный сорт пива, поинтересовавшись вначале о вкусовых предпочтениях посетителя. К сожалению, не каждый владеет умением продавать. Краткий рассказ-описание о каждом виде пива, может

сногсшибательной внешностью, способной привлечь внимание клиентов. Соблазнить на покупку, клиент покупает больше чем планировал. Рассказ влияет на всех, кто находится в магазине. В конечном итоге, и те посетители, кто просто заглянул в магазин могут принять решение о покупке. Приветливое отношение к посетителям повышает их лояльность, и привлекает больше новых клиентов.

Лучше если продавец будет одет в форму с логотипом магазина. При этом форма должна быть удобной и не сковывать движения.

Хорошего продавца не так просто найти. Чтобы улучшить навыки продаж, можно предложить вашим работникам пройти профессиональные тренинги, курсы, от признанных экспертов в области продаж. Но самое главное - это доброжелательное, вежливое общение с покупателями и умение расположить к себе человека.

Одной из главных проблем, которая может возникнуть, при найме персонала - это воровство со стороны продавцов. Мы не говорим, о том, что человек заберет деньги из кассы и покинет магазин. Хотя и такое может быть, если вам попадется мошенник. Чаще воровство происходит другими способами. Недобросовестные продавцы очень изворотливы. Например: недолив пива, продажа своего товара, вместо вашего. Для контроля мы рекомендуем установить камеры. Самым действенным методом борьбы с воровством является автоматизация. Принятые меры, сведут к минимуму возможность воровать, и облегчат вам проведение инвентаризации. Ее лучше проводить не реже одного раза в 2 недели, чтобы уменьшить риски потери дохода.

Главным условием хорошей работы магазина, это качественный разнообразный товар. Все усилия пойдут прахом, если пиво не понравится покупателю, одной кружки хватит, чтобы отвернуть человека. Свежие и качественные напитки, это обязательное условие, если вы хотите приобрести постоянных поклонников среди покупателей. Если пиво испортилось, это не повод быстрее его продать. Одна единственная бутылка несвежего пива может стать причиной отравления. Это испортит репутацию вашего магазина, и точно не прибавит выручки.

Надо учитывать, что потенциальный клиент он разный. Есть любители темного пива, есть приверженцы светлого, есть настоящие ценители дорогого и качественного, а есть те, кто предпочитает что-то новое. Хорошо если каждый человек сможет найти в магазине, то, что нравится именно ему. А еще можно добавить в продажу и безалкогольный товар, для непьющих спутников любителей пива... Все то же самое относится к снекам - разнообразие и качество.

Также, важно чтобы в самом магазине было комфортно каждому посетителю. На комфорт влияет множество факторов.

Старайтесь поддерживать в помещении среднюю температуру. В жару не стоит сильно охлаждать помещение: если будет очередь, люди начнут мерзнуть, ожидая покупки. В мороз не стоит включать обогреватели на полную мощность, чтобы в верхней одежде не было жарко.

Тщательнее подберите музыкальный фон. Не всякая музыка подойдет для пивного магазина. Подходящим вариантом может стать небольшой телевизор, и нейтральный канал. Он позволит скоротать время в очереди.

Прислушивайтесь и присматривайтесь, не оставляйте недовольство без ответа, благодарите за интересные предложения и покупатель сам скажет, в каком направлении стоит двигаться. Нужно каждый день стараться повышать лояльность покупателя к вашему магазину. Когда покупатель выбирает товар или магазин, не только с расчетом на выгоду, а основываясь на положительном опыте, то и продажи заметно будут расти. Доверие это главное, к чему нужно стремиться при работе с людьми.

Комплексные меры по развитию вашего магазина разливного пива, обязательно дадут положительный результат. Самый главный "секрет" успешных продаж - это ваш клиент. Мы всегда стараемся на благо наших клиентов, учитывая все интересы. Поступайте так же, предлагайте вкусное пиво, приветливое обслуживание, и вы всегда будете в плюсе.

Что же такое сервис?

Сервис - это обслуживание, общение с клиентом, и конечно же, это отношение: отношение сотрудника к клиенту, к продукту, к компании, и через это выражается отношение компании к своим клиентам.

Уровень жизни населения постоянно растет, расширяется выбор товаров и услуг, и клиентам важно не столько обладание тем или иным товаром, сколько получение удовольствия от процесса покупки, от возможности приобщиться к определенной группе потребителей.

Какой смысл вкладывают в понятие "сервис" покупатели?

Вот результаты маркетинговых исследований:

41% - качество

31% - компетентность и быстроту обслуживания

29% - вежливость

22% - внимание к клиенту

5% - комплекс услуг.

Стандарты обслуживания посетителей:

1. Приветствие.

Цель: есть очень много различных утверждений, что первое впечатление самое верное, и первое впечатление второй раз не создаешь.

Пример: Добрый день! Добрый вечер!

2. *Наблюдение за покупателем, установление контакта.*

Цель: Действительно у клиентов на подсознательном уровне продавец ассоциируется с лицом, заинтересованным ему продать, то что выгодно ему, а не клиенту. Поэтому многие покупатели хотят разобраться и принять решение самостоятельно, не прибегая к помощи лиц, которые могут посоветовать не то. Это первый барьер, который необходимо преодолеть продавцу. Очень часто продавец слышит фразу на подобии “мне ничего не надо” или “не надо, я сам/а” и т.п. Поэтому задачи при установлении контакта следующие:

- привлечь внимание (вступить в диалог) - это просто речевая фишка, с которой вы налаживаете контакт; создать информационный повод для общения (комplимент, собственные наблюдения и т.д.).

Ошибки при установлении контакта с клиентом:

- Слишком близкий контакт. Минимальная дистанция - метр. Если встать ближе, покупателю будет некомфортно, и он уйдет.
 - Навязчивость. Если клиент прервал беседу, не нужно настаивать на продолжении диалога, дайте ему время подумать.
 - Неправильно подобранный тон. Слишком эмоциональное или холодное приветствие вызывают неприязнь - лучше выбрать нейтральную интонацию, а потом подстроиться под собеседника.
 - Отталкивающий внешний вид. Продавцы должны быть опрятными, без неприятных запахов пота. Неряшливость вызывает отторжение.
 - Сконцентрированность продавцов на себе. Человек, которого перебивают, вынуждают слушать длительные монологи, не захочет ничего покупать. Плохо, когда продавец не научился слушать клиента.
- Пример: “Вы у нас в первый раз?”, “С наступающими вас праздниками!” и т.д.

3. *Выявление потребностей, оказание помощи в выборе.*

Цель: Выявить потребности покупателя, на основании которых предложить максимально соответствующий его потребностям товар. Продавцу необходимо помнить о золотом правиле коммуникации с покупателем: говорить должен Покупатель. А чтобы он говорил, ему надо задавать вопросы!

Виды вопросов:

- Открытые (вопросы, предполагающие развернутый ответ): Что? Как? Каким образом? Где?
 - 1) Из каких вариантов выбираете?
 - 2) Что решили?

- Закрытые (вопросы, на которые человек может ответить либо “Да” либо “Нет”)
 - 1) Вам нравится?
 - 2) Вы знаете наш ассортимент?
- Альтернативные (вопросы, предполагающие ответ без выбора): используется союз ИЛИ
 - 1) Какие орешки посмотрим в глазури или обычные?

Продавцу важно не только слушать клиента, но и слышать. В этом помогают техники активного слушания. Они помогают понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника:

 - 1) Поддакивание: “Да-да”, “Я вас слушаю”, “Очень интересно”, “Понимаю вас” и т.д.
 - 2) Дословное повторение (прием “ЭХО”):
покупатель: - Я хочу темного пива.
продавец: - Темного пива?
 - 3) Уточнение: “Я правильно вас поняла, что ... ?”
 - 4) Резюме: “Итак, вас интересует...?”, “Как я поняла, ...?”
Примеры: “Какое пиво предпочитаете, светлое или темное?
Покрепче или помягче?”, “Как планируете отдохнуть, в компании или как?”

4. Презентация продукта, расширение продажи.

Цель: Рассказать о товаре “ВКУСНО!”, “АППЕТИТНО！”, чтобы захотелось попробовать. Максимально расширить продажу.

Расширение продажи:

- 1-й шаг: Предложить с расчетом на одного человека 1,5 или 2 литра напитка: “Вам 1,5 л (полторашечку). С полторашечкой вечер веселее!” или “2 литра (двушечку). Вечер длинный, возьмите два!”.
- 2-й шаг: В утвердительной форме предложить сопутствующий товар: “К вашему пиву подойдут (предложение по рыбе/снекам)”, если есть акция - озвучить условия.

- Светлое легкое пиво, как правило, и закуски требует легкие - чипсы, сухарики, орешки; копченая и вяленая рыба; вареные раки.
- Темное пиво более крепкое и насыщенное, а также крепкие сорта светлого пива требуют закусок основательных. Колбаски, сосиски, свиные уши, мясо и т.п.

Примеры: “Из светлых сортов можно рассмотреть пиво Рижское - классическое пиво с небольшой кислинкой, Макарий Хмельное - крепкое лагерное пиво, но лучше всего к вашим предпочтениям подойдет Чешское пиво для баров - сварено по чешскому рецепту, из особых сортов чешского хмеля, что придает пиву яркий насыщенный вкус. Многие предпочитают именно этот сорт!”, “К такому объему пива рыбки конечно маловато будет, думаю орешки станут отличным дополнением. Какие посмотрим, классические

соленые или со вкусами? В глазури или без?”. В конце обязательно в утвердительной форме предлагаем стаканчики, салфетки, жвачки, пакет.

5. **Завершение сделки, обслуживание на кассе.**

- Скорость;
- Компетентность;
- Вежливость.

Пример: “Сумма вашей покупки…”, “Ваша сдача и чек…”, “Приятного вам отдыха/вечера”, “Спасибо за покупку! Приходите к нам почаще!”.

Если мы не будем заботиться о наших покупателях, то кто-то другой обязательно о них позаботится!

Переходим из теории к практике

Более подробно сейчас расскажем:

- 1. Утреннее открытие смены;**
- 2. Виды оплаты;**
- 3. Возврат денежных средств;**
- 4. Закрытие смены;**
- 5. Продажа бутылочного пива по QR-коду;**
- 6. Снятие пива с крана;**
- 7. Постановка на кран и заведение в кассу;**
- 8. Смешанная продажа одного пива из разных кег;**
- 9. Возврат кег;**
- 10. Возврат при приемке не соответствующего товара;**
- 11. Приемка товара.**
- 12. Возврат кег.**
- 13. Инвентаризация.**
- 14. Инструкция по работе с кассой, ручной ввод количества товара.**
- 15. Инструкция пивной системы.**

1. **Утреннее открытие смены по кассовой программе**

- Используется кассовая система Атол - это основная система работы на кассе у компании Воблавеер;
 - Включаете кассовый планшет, идет загрузка;
 - Вводите пароль (у продавца свой пароль, у управляющего свой, так как не весь функционал доступен управляющему);
 - Нажимаете “открытие смены”, выходит чек об открытии смены (его хранить не обязательно);
 - Начинаете работу по кассе (продажа).

Более подробно можно рассмотреть здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

2. Виды оплаты

Продажа за наличный расчет:

- Пробиваете товар на кассе в окне “Продаж”;
- Нажимаете “оплата”;
- Программа предлагает 2 варианта, выбираете Наличные;
- Вводите ту сумму купюры, которую вам дал клиент, нажимаете “Наличными”;
- Программа показывает сумму сдачи;
- Нажимаете “Чек”.

Смешанная оплата:

- Заходите в режим “Продажи”;
- Сканируете товар;
- Переходите в режим оплаты;
- Вводите сумму наличных (сколько клиент дал по факту) и нажимаете кнопку “Наличные”;
- Выходит сумма автоматического остатка, который клиент оплачивает картой.

Более подробно можно рассмотреть здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

3. Возврат денежных средств

Возврат наличных денежных средств:

- Заходите в окно “Возврты”;
- Выходит список чеков;
- Находите нужный чек (сумма, дата и время совпадают с данными из чека);
- Выбираете нужный чек;
- Выходит диалоговое окно и спрашивает: “Вернуть весь чек?”;
- Всегда нажимаете “Да” независимо от того, весь документ хотите вернуть или нет;
- “Невозвращаемые позиции” удаляете;
- Далее нажимаете “Оплата”;
- Выбираете Наличные;
- Выходит чек по возврату;
- Продавец заполняет заявление на возврат и прикрепляет чек.

Возврат денежных средств по безналичной системе оплаты:

- Заходите в окно “Возврты”;
- Выходит список чеков;
- Находите нужный чек (сумма, дата и время совпадают с данными из чека);
- Выбираете нужный чек;

- Выходит диалоговое окно и спрашивает: “Вернуть весь чек?”;
- Всегда нажимаете “Да” независимо от того, весь документ хотите вернуть или нет;
- “Невозвращаемые позиции” удаляете;
- Далее нажимаете “Оплата”;
- Выбираете Банк и клиент прикладывает карту, которой оплачивал покупку. На другую карту возврат денежных средств невозможен;
- Выходит чек, который вы прикрепляете к отчету, заявление не нужно заполнять

Более подробно можно рассмотреть здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

4. Закрытие смены

- Нажимаете “Касса”;
- Нажимаете “закрытие кассовой смены”;
- Выходит чек.

Более подробно можно рассмотреть здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

5. Продажа бутылочного пива по QR-коду

- Заходите в окно “Продажа”;
- Сканируете QR - код на крышке бутылки;
- Далее программа проверяет его;
- Как программа все проверила, она дает разрешение на продажу;
- Далее выходите на оплату, выбираете способ оплаты (наличные/безналичные), то есть выбираете как обычную продажу; Бывает ситуации, когда клиент взял одну бутылку, а потом решил поменять после покупки на другую (не слишком холодная оказалась, к примеру), то нужно сделать “Вычерк” в программе, чтобы была возможность вернуть товар в продажу.

Более подробно можно рассмотреть здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

6. Снятие пива с крана

- Заходите в окно “Остатки”;
- Выбираете кнопку “Снятие с крана”;
- Получаете полный список кранов. При снятии с крана, поставить 2й раз кегу на кран не получится;
- Выбираете нужный кран;
- Выходит диалоговое окно с вопросом “Точно ли вы хотите?”, чтобы продавец сам себя перепроверил;
- Нажимаете “Да”;

- Нажимаете “Ок”;
- Можно перепроверить себя, вернувшись к “снятие с крана” и по списку перепроверить.

Более подробно можно рассмотреть здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

7. Постановка на кран и заведение в кассу

- При проверке алкогольной инспекции вы должны иметь на каждой кеге галстук - это паспорт пива, считываемый QR-код, чтобы программой можно было проверить содержание кода (к примеру, вдруг товар просрочен) и чек постановки на кран;
- Для безопасности убираете все в мешочек и храните вместе с кегой до того момента, пока кега не закончится;
- Далее имеете пустую кегу (убрали из кассы, вывели из оборота в Честном знаке);
- Убираете заборную головку, проверяете ее на чистоту, чтобы можно было подключить следующую кегу;
- Физически убираете кегу в сторону;
- Переходите к следующей кеге (все QR-коды, галстук, чеки сохраняете);
- Снимаете крышку (она опломбирована), не повреждая QR-код;
- Надеваете заборную головку;
- Проверяете, что ничего шипит, не пропускает;
- Идете на кассу производить постановку;

Операция постановки на кран - это нужно для того, чтобы Честный знак и налоговая инспекция знали, что вы реализуете это пиво. Без постановки на кран, продажа невозможна, программа не даст это сделать!

- На кассе переходите в режим “Остатки”;
- Нажимаете на кнопку с бокальчиком “Постановка на кран”;
- Выходит список кранов, которые пустые;
- Выбираете кран, на который хотите поставить;
- Выходит в программе окно с вопросом считать QR-код, что именно вы туда ставите. В QR-коде зашифтуется вся информация;
- Считываете QR-код, выходит чек, который вы прикладываете к крышке кеги и храните вместе с ней, пока пиво не закончится в ней;

Необходимо реализовать пиво

- к каждому пиву есть штрихкод;
- штрихкод нужно распечатать;

Распечатываете штрихкоды:

- В кассовой программе заходите в “Остатки”;
- Распечатать этикетку;
- Выходит окно с ассортиментом, но вы сканируете штрихкод с самой крышки (чтобы избежать ошибок);
- Нажимаете Готово;
- Программа спрашивает “сколько этикеток достаточно для работы?”

- Нажимаете 10;
- Идет печать этикеток;
- Данные штрихкода вкладываете в кармашки под пивом на пивной стене.
Если остались старые этикетки - их утилизируете.

Более подробно можно изучить здесь [Воблabeer – Google Диск](#)

8. Смешанная продажа одного пива из разных кег

Представим ситуацию, когда клиент захотел 2 литра определенного пива:

- Заходите в кассу;
- Пробиваете и видите, что остаток 1,5 литра из 30 литров;
- Необходимо провести смешанную продажу, а именно:
 - 1,5 литра налить из 1й кеги;
 - Произвести снятие, далее постановку свежей кеги на кран и допродать еще 0,5 литра. Все это нужно внести в 1 чек.

Действия:

- Берете 1,5 литра из 1й кеги;
- Количество в кассовой программе исправляете на 1,5 литра;
- Пробиваете ПЭТ-тару;
- Далее, чтобы допробить еще 0,5 литра нужно из режима “Продажа” перейти в режим “Касса”;
- Нажимаете “Отложить чек”;
- Возвращаетесь в “Продажа” (оно стало пустым, так как чек висит в отложенном);
- Заходите в “Остатки”;
- Снятие с крана;
- Находите необходимый кран;
- Выходит окно, где вы нажимаете “Да” - “Да”;
- *Далее нужно поставить новую кегу на кран;*
- В кассовой программе нажимаете “Постановка на кран”;
- Выходит окно со списком кранов;
- Выбираете тот кран, с которого снимали ранее кегу;
- Выходит окно с Qr-кодом;
- Считываете Qr-код с кеги (Пэт-тары);
- Как выходит окно с информацией, что кран подключен, выходит чек, его обязательно сохраняете со вскрытой кегой;
- Далее возвращаетесь к продаже;
- Заходите в режим “Касса”;
- “Восстановить чек”;
- Из появившегося окна выбираете нужный чек;
- Перекидывает вас в окно “Продажа”, где эти 1,5 литра висят;

- Вам нужно добавить 0,5 литра;
- Нажимаете количество 0,5 литра и далее с помощью проводного сканера находите пиво из это кеги, добавляете 0,5;
- Применяете бонусную карту (к примеру, у данного покупателя есть карта)
- OK;
- Выводите чек на оплату - Оплата - Тип оплаты “Банк” (к примеру);
- Выходит ошибка (из-за того, что меняли кеги) - это дополнительная проверка, что данные выгружены, чек получен, то есть проверка продавца идет.

Более подробно можно ознакомиться здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

9. Возврат кег

- В кассовой программе заходите в окно “Остатки”;
- Далее “Возврат кег”;
- “Оборотная тара”;
- Выбираете кеги 30 литров и далее количество 5 вбиваете;
- Enter;
- “Готово”;
- Выходит чек, который вы прикладываете к накладной;
- В накладной расписывается продавец и водитель (водитель с собой привозит данную накладную).

Более подробно можно ознакомиться здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

10. Возврат при приемке не соответствующего товара

- Имеете товар, у которого не считывается QR-код;
- Берете накладную, в которой данный товар числится, заполняете на возврат этой бутылки;
- Далее бухгалтерия убирает его из 1С.

Более подробно можно ознакомиться здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

11. Приемка товара

- Подготовьте достаточно места для разгрузки товара;
- Товар выгружается и оценивается на целостность;
- Принимаете груз по документам, проверяете на количество и комплектность;
- При приемке обязательно проверяете на качество упаковки и марки с QR-кодом;
- Если заметили кривую или испорченную марку, проверяете через приложение Честный знак, а также обязательно проверяете его, отсканировав через сканер;

- Если приложение прочитал Qr-код, а сканер нет, то бутылку оставляете на возврат;
- Смотрите по реестру актуальность данных;
- Если марка не соответствует кеге, которую завезли, то эту кегу возвращаете обратно;
- Приемку разливных напитков осуществляете через приложение “Честный знак. Бизнес”;
- Сканируете код, нажимаете “Проверить код”, выводит вся информация по товару;
- Проверяете: товар должен быть в обороте, сроки годности, сверяете КИ товара (см.видео);
- Qr-код на крышке обязательно защищаете, если будет промывка и попадет капля кислоты, то она разъест краску и информация будет не доступна;
- Проверяете информацию на галстуке.

Более подробно можно ознакомиться здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

12. Возврат кег

- Водитель забирает пустые кеги;
- Заходите в кассовую программу в “Остатки”;
- Выбираете “Возврат кег”;
- “Оборотная тара”;
- Нажимаете на тот литраж кег, которые у вас забирает водитель;
- Вбиваете количество кег, сколько забрали. Нажимаете enter;
- “Готово”;
- Выходит чек, его нужно приложить к накладной;
- Заполняете накладную в 2х экземплярах, ставите подписи (продавец и водитель).

Более подробно можно ознакомиться здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

13. Инвентаризация

- В кассовой программе заходите в “Остатки”;
- Нажимаете “Инвентаризация полная”;
- “Восстановить документ” (ждем загрузки данных, выгружается список товаров вашего магазина);
- Далее начинаете физический просчет товара;
- После закрытия магазина, начинаете считать торговый зал;
- При окончании инвентаризации, нажимаете “Готово”;
- Выходит чек, который вкладываете в товарный отчет.

Более подробно можно ознакомиться здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

14. Инструкция по работе с кассой, ручной ввод количества товара.

ВидеоИнструкция находится здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

15. Инструкция пивной системы.

ВидеоИнструкция находится здесь [Воблавеер – Google Диск](#)

Розничная сеть Воблавеер использует следующие журналы и акты в своих магазинах:

- 1) Акт передачи денежных средств - заполняется, когда смена продавцов меняется между собой;
- 2) Акт промывки пива - заполняется, когда техник приходит на промывку кранов;
- 3) Гигрометры - заполняется ежедневно;
- 4) Журнал постановки задач - заполняется управляющим магазина либо партнером при посещении магазина;
- 5) Журнал проверки купюр - заполняется, когда клиент пришел с 2 либо 5 тысячной купюрой;
- 6) Журнал сроков годности - заполняется при подаче информации об акции выходного дня;
- 7) Журнал ФЗ -171 - заполняется при трудоустройстве нового продавца, а далее ежеквартально;
- 8) Заявление на возврат от покупателя - по необходимости;
- 9) Объяснительная - по факту;
- 10) Товарный отчет (форма ТОРГ-29) - заполняется, когда есть приход (новая поставка, перемещения с другого магазина) и расход (продажа, возврат);
- 11) Образец журнала учета технического обслуживания разливного оборудования.

Все бланки можно взять здесь

- Для работы магазина (программа стажировки, журналы)

До открытия франчайзи-магазина, продавцы партнера проходят обучение в формате онлайн либо оффлайн. Решение принимает сам партнер.

Если принято решение об оффлайн обучении, то необходимо заранее с куратором вашего проекта согласовать дату и время обучения, уточнить все детали.

Обучение в формате онлайн по каждому продавцу при открытии магазина проходит дистационно, в среднем обучение занимает 4 дня по 2 часа, по итогу обучения - каждый сотрудник должен сдать аттестацию, ссылка на аттестацию здесь

https://docs.google.com/forms/d/1p_Lo5bkxAlfJrnv1fhPf6UHyAL-89Vy2uKPFU10tgSQ/edit

Программу стажировки продавца можно скачать здесь

- Для работы магазина (программа стажировки, журналы)

Также есть дополнительная услуга от компании, как выезд старт-менеджера в город партнера на помощь в обучении команды продавцов и открытии магазина. Подробности можно уточнить у куратора вашего проекта.

12. Инкасация

Проведение инкасации в магазине

1. Продавец должен убедиться, что в торговом зале нет покупателей и посторонних лиц;
2. Необходимо закрыть входную дверь, разместив предупреждение о том, что магазин временно закрыт;
3. При проведении инкасации, инкасирующий должен предоставить паспорт и приказ, где указаны данные магазина и ИП;
4. После сверки информации из паспорта и приказа инкасирующего, необходимо отсчитать нужную сумму из наличных денежных средств;
5. Затем инкасирующий выводит чек с суммой инкасации и продавец фиксирует его своей подписью;
6. Сумма переданных наличных средств и сумма в чеке инкасации должны совпадать.

ВАЖНО! Ни в коем случае не произносить вслух о мероприятиях по инкасации при покупателях и посторонних лицах, в рамках соблюдения безопасности инкассатора.

Пробитие чека по итогу инкасации:

- Инкассатору (управляющий магазина либо партнер) необходимо зайти в кассовую программу под своим паролем;
- Во вкладке касса нажимаете “Инкасация”;
- В всплывающем окне вводите инкасируемую сумму наличных денежных средств;
- Нажимаете “Готово”;
- Выходит чек.

13. Стандарты работы персонала

“Стандарты работы персонала”.

Как выглядит идеальный магазин Воблавеер:

1. Часы работы магазина вс, пн, вт, ср 10:00-22:00; чт, пт, сб 10:00-23:00.
Здесь вы ориентируетесь на местные постановления о времени продажи спиртных напитков.
Например, в республике Татарстан розничная продажа алкоголя разрешается с 08:00 до 23:00, последний чек должен быть проведен на кассе не позднее 22 ч.59 мин.
За ночную продажу алкогольных напитков ответственность наступает по ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ (нарушение правил продажи этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции); Должностные лица будут оштрафованы на сумму от 20 до 40 тысяч рублей, юридические - от 100 до 300 тысяч рублей. Согласно Закону о качестве и безопасности пищевых продуктов, правилам торговли, в магазине к продаже допускается только качественный товар. Соблюдаются условия хранения и реализации товара.
2. В магазине соблюдаются все нормы чистоты и опрятного внешнего вида:пэт-тара
 - Чистые стены, чистая входная дверь;
 - Чистый пол (даже в непогоду);
 - Целый пол (плиты не сломаны);
 - Ступени, пандус магазина очищены, не сломаны, с целой резиной на полу, перила прямые, целые, окрашенные;
 - Чистое, не пыльное оборудование;
 - Чистые стекла холодильных витрин;
 - Включено общее и витринное освещение;
 - Отсутствуют насекомые, грызуны;
 - Нет посторонних запахов.
3. Магазин оформлен в соответствии со стандартами сети:
 - В магазине соблюдаются все правила расстановки товара и оборудования, согласно “Стандартам выкладки” и стилистике магазина;
 - К открытию магазина и к 16:00 (час пик) витрины, полки должны быть чистыми и с полным ассортиментом товара;
 - Выкладка дополняется товаром по мере его продажи с учетом ротации;
 - В магазине представлен полный ассортимент товара;
 - В магазине есть ценники на весь товар с актуальной информацией. Ценники выглядят аккуратно: целые, ровные, без исправлений, жирных и грязных пятен;
 - Отсутствуют промоматериалы сторонних поставщиков (несогласованные брошюры, наклейки, стопперы, монетницы, стойки);

- Всегда есть ПЭТ-тара, банки 3 л, 2 л, ручки и наклейки для банок, крышки, стаканы и фирменные пакеты.
4. В магазине покупателей обслуживает доброжелательный, клиентоориентированный персонал, руководствуясь стандартами компании по обслуживанию покупателей.

Требования к благоустройству территории магазина:

1. Над входом в магазин висит вывеска "Воблавеер". В вечернее и темное время суток вывеска должна быть включена;
2. Продавцу необходимо контролировать время включения и выключения вывески. **С октября по март** время включения вывески с 15:00 до 22:00 ч. **С марта по октябрь** время включения вывески с 17:00 до 22:00 ч.;
3. Своевременно информировать управляющего о всех технических неисправностях оборудования, отсутствия освещения, необходимости проведения ремонта;
4. Прилегающая к магазину территория (от входной группы минимум 5 метров по периметру) должна быть убранной. Отсутствие мусора, опавших листьев, наледи, сугробов.
5. Окна, витражи, входная дверь должны быть чистыми;
6. В зимние месяцы необходимо контролировать наросты сосулек с крыши магазина, рассыпать реагенты, то есть своевременно принимать меры для обеспечения безопасности покупателей;
7. Не допускать наполнения мусорных урн при входе в магазин больше, чем на $\frac{2}{3}$.

Требования к продавцу магазина:

1. Обязательно корпоративная форма - футболка (чистая, гладенная), толстовка. Зимой под толстовку допускается надевать водолазку черного цвета;
2. Фирменный бейдж с указанием имени продавца;
3. Низ корпоративной формы дополняется однотонными брюками темного цвета, допускаются не рваные джинсы;
4. Обувь закрытая, темного цвета;
5. Длинные волосы должны быть аккуратно собраны в хвост либо заплетены;
6. Украшения скромные, неброские. Не яркий маникюр и макияж.

Запрещено:

1. Присутствие посторонних лиц за прилавком, во внутренних помещениях;
2. Включение громкой музыки;
3. Наличие личных вещей в торговом зале;
4. Вести разговоры по телефону в присутствии покупателей;
5. Вести личные беседы между продавцами в присутствии покупателей;
6. Распущенные длинные волосы;

7. Прием пищи в торговом зале;
8. Жевание жевательной резинки;
9. Ношение резиновых шлепок, длинных юбок, бриджей, разноцветных брюк, толстовок, водолазок, спортивных трико, ярких украшений.

Требования по поставке/приемке товара:

1. Поставка товара в магазин осуществляется согласно графику поставок;
2. От поставщиков принимаем товар по количеству/качеству на основании сопроводительных документов:
 - Товарно-Транспортная накладная (ТТН);
 - Счет фактура (СФ).
3. Подписать УПД (универсальный передаточный документ) в ЭДО, дождаться статуса “Подтвержден”. Убедиться в личном кабинете “Честный знак”, что входящий документ не имеет ошибок.
4. Продавать маркированный товар можно только после успешного подтверждения УПД (“Честный знак”) и ТТН (ЕГАИС).

Требования по приемке рыбы:

1. Приемку рыбы необходимо производить под видеокамерами по весу и качеству;
2. При приемке необходимо проконтролировать качество рыбы.

Признаки (пороки) некачественной рыбы:

- Мясо отходит от костей. Дряблая консистенция мяса и лопнувшее брюшко;
- Липкая;
- Рапа — на рыбе присутствует соляная корка;
- С рыжим налетом (“ржавчина”) чаще встречается на рыбе чехонь, синец;
- На влажной (копченой, вяленой) рыбе местами отсутствует чешуя;
- Не характерный неприятный запах. Запах затхлости, кислый запах в жабрах;
- На рыбе имеются повреждения (царапины, вмятины, отсутствуют части туши (голова, хвост);
- Присутствует плесень;
- Тусклая и темная поверхность;
- Повышенное содержание влаги в рыбе;
- Белобочка — образование белого пятна на участке туши;
- Запаривание — неприятно резкий запах копчености, красновато-коричневый цвет под кожного мяса рыбы;
- Пересушенная, сморщенная;

Признаки качественной рыбы:

- Тушка рыбы должна быть плотной и упругой;
- Влажная рыба (копченая, вяленая) полностью покрыта чешуей, с блеском;
- Отсутствуют пороки (см. «пороки рыбы»);
- Рыба имеет презентабельный товарный вид;
- Копченая рыба имеет поверхность однородного золотистого (соломенно-желтого) цвета;
- Присутствует аромат копчености;
- На сушеной рыбе допускается незначительное отсутствие чешуи, не пересушенная;
- У вяленой и сушеной рыбы должна быть чистая сухая поверхность, сероватого или темно-серого цвета;
- Допускается слабое пожелтение поверхности разреза мышц в брюшной части.

Сроки годности продукции

Продавцы несут полную материальную ответственность за товар, который принят в магазин. Также они несут законодательную ответственность за продажу некачественного товара покупателям. Поэтому, при приемке товара продавцы должны учитывать сроки годности и реализации принимаемой в магазин продукции. Для того, чтобы не было просроченной продукции и запаса срока годности хватило для полной реализации товара, необходимо учитывать с каким запасом срока годности принят товар.

1. Если срок годности товара от 6 до 12 месяцев — принимаем товар с запасом срока годности не менее 50%;
2. Если срок годности товара 2 месяца — принимаем товар с запасом срока годности не менее одного месяца;
3. Если срок годности товара до 45 суток — принимаем товар с запасом срока годности не менее 80%.

Все продавцы магазина несут равнозначную ответственность за наличие в магазине просроченного товара!

Условия хранения товара

1. Товар, требующий соблюдения температурного режима (рыба, сырная продукция, снеки) должен храниться в холодильнике Согласно температурному режиму указанному на упаковке;

2. Рыба в холодильнике (товарный запас), должна храниться в бумажном пакете или обернутой в коричневую бумагу. Если бумага промасливается (жирная рыба) бумагу необходимо заменить;
3. Сроки хранения рыбы смотреть на этикетке;
4. Категорически запрещается вскрытие и расфасовка продукции в индивидуальной расфасованной упаковке;
5. Снеки в вакуумной упаковке с маслом до выкладки в торговый зал (холодильную витрину), хранить только в холодильнике;
6. Не допускать попадания прямых солнечных лучей на мясную, рыбную, сырную продукцию;
7. Соблюдать условия хранения товара, написанного на этикетке. Контролировать сохранность товарного вида продукции;
8. Для соблюдения норм и правил хранения продукции, также для профилактики появления неприятного запаха в магазине, продавец обязан следить за чистотой:
 - В холодильнике, необходимо производить генеральную уборку 2% раствором "Ника-2" минимум 1 раз в неделю и при необходимости;
 - Уборка холодильных витрин (рыба, снеки, сырная продукция), холодильных горок (для выкладки бутылированного пива, напитков) в торговом зале должны производиться ежедневно с применением 2% раствора "Ника-2";
 - Ежедневно очищать верхнюю часть кега и пегасы от разлитого пива теплым раствором "Ника-2" 40-60 °С. Обрабатывать кипятком пегасы ЗАПРЕЩЕНО — это приводит к поломке пегасов;
 - Своевременно освобождать/обрабатывать емкости для сбора конденсата холодильных камер и витрин, а также емкость по сбору слива пива , 2% раствором "Ника-2";
 - Ежедневно обрабатывать каплесборники, установленные под пегасами с разливными напитками раствором "Ника-2".
1. Продавец должен следить, чтобы рыба/снеки не располагались вплотную к металлической решетке задней стенки холодильной витрины, во избежание засорения фильтров задней стенки холодильной витрины и порчи товара (быстро усыхает, может при сильном нагреве задымиться, загореться).
2. Должны соблюдаться: температурный режим в помещении магазина не более +20°С, уровень влажность не более 75%.

Что такое ротация товара?

Этот принцип довольно прост — товар, пришедший раньше, должен и продаваться первым. Часто бывает, что в то время, когда в магазин приходит очередная партия товара, продукция из предыдущей поставки еще не

распродана. Зато сроки годности товаров из разных партий могут различаться. Если каждый раз во время новой поставки товара выставлять его на полки, то продукция из старых партий может «завалиться», в результате чего станет непригодной по причине истечения конечного срока реализации. Более свежую продукцию, следует ставить позади той, которая изготовлена раньше.

Ротация товара должна проводиться на постоянной основе: при выкладке товара и складировании товарного запаса. Все упаковки с пивом должны быть промаркованы датой изготовления и датой окончания срока годности. На всех полных кегах также должна стоять маркировка с двумя датами.

Если подходят к концу сроки годности товара, низкие продажи по определенным позициям, в наличии есть некачественный/просроченный товар — об этих проблемах необходимо сообщить Управляющему группой магазинов и согласовать дальнейший план действий по решению данной проблемы:

— Организовать мероприятия по повышению максимальных продаж данной продукции (дополнительная/расширенная/ паллетная выкладка, перекрестный мерчендайзинг).

Пиво, из подключенного к кранам кега, должно быть реализовано в рекомендуемые производителем сроки реализации (или годности):

- К кеге должен быть прикреплен чек Постановки на кран!
- Если срок реализации подходит к концу, а в открытой кеге большой остаток пива, необходимо согласовать с Управляющим уценку для реализации остатка пива в кеге.
- Знать меру наполнения тары. Недолива быть не должно .
- Температура в кеговой должна быть не выше +7°C.

Для чего используется газ при разливе пива и других газированных напитков:

Основная задача газа (углекислоты CO₂/азотной смеси) — выдавливание напитка из кеги при подаче потребителю. На этом функциональное назначение данного компонента не заканчивается — он играет большую роль в вопросе правильной презентации. Давление при подаче напитка, необходимое для поддержания в нем правильного газового состава, называется давлением насыщения. При недостаточном показателе рабочего давления или его избытке теряется насыщенность вкуса, и возникает образование обильной пены. И в первом, и во втором случае страдает потребитель, который лишен возможности насладиться оригинальным вкусом.

Преимущества от использования газовой смеси:

- сохранение правильной концентрации CO₂;
- сбалансированное содержание углекислоты при разливе;
- обеспечение необходимого давления без дополнительной подкачки;

- снижение зависимости качества продукта от изменения температуры.

Для обеспечения качественного разлива и соответствия вкуса пива, напитков от производителя продавец должен:

1. Следить за манометром давления в газовом баллоне.

2. Норма для углекислоты:

- Давление в холодильной камере не более 1,8 атм;

- для разлива через охладители в пегасы 2,2-2,5 атм.

3. Норма для Азотной смеси, которая подключается к разливной системе с краном для пива с пониженным содержанием углекислоты: 2,5-3 атм.

4. Следить за манометром, показывающим количество (объем) газа в баллоне. Стрелка не должна опускаться ниже красной черты. Если газа в баллоне мало — это приводит к обильному образованию пены при разливе (пены много, напитка в таре мало).

5. В запасе всегда должен быть минимум один баллон газа. Если у магазина высокие продажи, в запасе должно быть 2 газовых баллона.

6. При приемке баллона с углекислотой, проконтролировать наполненность баллона газом и наличие брака, для этого:

- Закрыть вентиль и краны на используемом баллоне, снять редуктор;

- На новый баллон установить редуктор;

- Открыть газ;

- Проверить наличие брака (побита резьба, не открывается вентиль, есть утечка газа из баллона);

- Проверить уровень объема газа в баллоне, стрелка на манометре должна стоять выше 50;

- Если баллон бракованный/мало газа в баллоне, договориться о замене на другой баллон.

- При подключении нового баллона, прикрепить бирку с датой подключения.

- Все не подключенные баллоны в магазине должны быть промаркованы “Полный”, “Пустой”;

- На ночь обязательно закрывать вентиль газового баллона!

7. Если редуктор замерзает и покрывается льдом, нужно закрыть вентиль газового баллона, подождать, пока лед сойдет и снова открыть вентиль;

8. Если нарушилась герметичность газового шланга, необходимо согнуть шланг, выше места повреждения и закрепить место сгиба шланга, обмотав скотчем. Вызвать техника по разливному оборудованию для устранения неполадки.

9. Следить за своевременным, регулярном обслуживании пивного оборудования, которая производится техниками по охладителям и разливному оборудованию. Для этого в каждом магазине должен быть заведен “Журнал учета технического обслуживания разливного оборудования”:

- При открытии магазина в журнал вносятся данные об установленном оборудовании, контакты техников, обслуживающих данное оборудование;
- Разливное (пивное) оборудование промывается 1 раз в 2 недели;
- Во время промывки техником разливного оборудования, в целях техники безопасности, продавцам, запрещено подходить к оборудованию, перемещать/подключать/отключать кеги. Т.к. это может привести к взрыву;
- Техник, после проведения всех необходимых процедур, должен сделать запись в журнале, поставить свою подпись и дату;
- Продавец в свою очередь должен поставить подпись в журнале техника, о том, что в эту дату промывка была произведена;
- Продавец должен отслеживать, когда необходимо оформить заявку технику для очередного обслуживания пивного оборудования.

Правила эксплуатации одноразовых ПЭТ КЕГ:

1. Перенос Пэт Кег. Во избежание повреждений, осуществляется только в упаковочном мешке (коробке). Переносить Пэт Кег необходимо в вертикальном положении, обращаться максимально аккуратно, не допускать падений, резкого опускания на неровную поверхность. При переносе не допускать ударов об посторонние предметы, касания с острыми предметами. Ставить Пэт Кег необходимо на ровную очищенную поверхность.

2. Подключение Пэт Кега. При подключение необходимо плавно, без рывков надеть заборную головку, УБЕДИТЬСЯ, что заборная головка установлена без перекосов и находится по центру фитинга, нажать на рычаг заборной головки. Запрещается при одевании крутить заборную головку, это может привести к разгерметизации кега.

3. Отключение Пэт Кега. Зафиксировать пустой Пэт Кег, поднять рычаг заборной головки, плавно отсоединить заборную головку от фитинга.

Категорически запрещено!

- Бросать Пэт Кег. Ударять при переносе. Ронять. Волочить по полу;
- Переносить Пэт Кег без упаковочного мешка (коробки) за горловину фитинга;
- Двигать наполненный, подключенный Пэт Кег за ручку заборной головки;
- Подключать Пэт Кег к системе с давлением более 2,5 атмосфер;
- Протыкать пустой кег после использования;

- Выбрасывать кег в обычные мусорные контейнеры;
- Для профилактики нагрева кег с пивом (нагрев приводит к скисанию пива, образованию обильной пены) в жаркую погоду охладители в системе пивного оборудования, кондиционеры на ночь не выключаются;
- По нормативу включать газ при разливе, т.к. от этого зависит качественные и вкусовые характеристики напитков.

Если кег с пивом открыт и подключен к крану, но низкие продажи по данной позиции, для того чтобы исключить потери, необходимо сообщить Управляющему магазинами для снижения цены.

Если сроки реализации истекли, нарушены условия хранения — пиво прокисает/становится мутным, т.е. некачественным продуктом.

Некачественное пиво продавать ЗАПРЕЩЕНО! Оно должно немедленно сниматься с продажи!

Признаки некачественного пива:

- При разливе пиво обильно пенится;
- Появляются хлопья, осадок;
- Горьковато - кислый привкус;
- Мутное.

Условия и сроки реализации газированных, пивных напитков (лимонад, квас, сидры):

1. Срок реализации разливных газированных напитков равен сроку годности.
2. На кеге должен быть прикреплен Чек “Постановка на кран” (если это алкогольная продукция);
3. На Квас и лимонад дату подключения проставляют датером или маркером;
4. Признаки порчи газированных напитков:
 - Меняется цвет напитка;
 - Кислый запах;
 - Напиток становится густым, тягучим;
 - Идет образование большого количества пены.

Некачественные газированные, пивные напитки продавать ЗАПРЕЩЕНО! Они должны немедленно сниматься с продажи!

Условия возврата продукции у каждого поставщика индивидуальны, в розничной сети Воблавеер порядок оформления следующий.

Причины возврата:

1. Возврат пустой использованной тары (кеги, ПЭТ);
2. Возврат некачественного товара;
3. Возврат брака:
 - Если в кеге короткий фитинг;
 - Заборная головка плотно не одевается на фитинг кега;
 - В новом кеге при открытии оказалось некачественное пиво;
 - Нарушение целостности упаковки.

Возврат пустой использованной тары (кеги, ПЭТ):

- Подготовить пустую тару к отправке (отсоединить заборную головку от фитинга, составить в определенное место на складе/торговом зале магазина);
 - Пересчитать количество сдаваемой тары согласно виду/весу тары (кеги: 30л, 50л; ПЭТ: 30л);
 - Водитель забирает пустую тару (кеги, ПЭТ) в день поставки разливного пива, напитков со склада;
 - В Накладной прихода товара, в конце, внести в таблицу данные по сдаваемой таре количество/весу;
 - Продавец ставит подпись в таблице на экземпляре Накладной водителя;
 - Провести возврат кег по кассе в день возврата, не ранее. Для этого войти во вкладку «Остатки», далее «Возврат кег»;
 - Водитель ставит подпись в чеке. Один чек отдается вместе с накладной водителю, второй вкладывается в отчет;
 - Данные по чеку внести в Товарный отчет.

Возврат брака

1. В кеге может быть установлен короткий фитинг (не доходит до дна кега), что является нарушением, и относится к браку. Это ведет к образованию остатка пива, напитка, который невозможно разлить. Что необходимо сделать:
 - Отключить кег;
 - Взвесить кег, вычислить чистый вес остатка пива, напитка (без веса тары);
 - Сообщить технику по разливному оборудованию;
 - Техник должен приехать, определить и подтвердить наличие брака;
 - Сообщить и согласовать с Управляющим группой магазинов возврат бракованного кега ;
 - Оформить бланк по браку (“Акт на возврат пива”) с подписью техника, продавца и Управляющего и приkleить на верхнюю поверхность бракованного кега;

- Оформить 3 экземпляра “Акт на возврат пива” для возврата данного пива в бракованной кеге на склад. Один экземпляр остается в магазине. Отправить кег на склад со вторым экземпляром акта, с машиной, в день приемки разливного пива, напитков. Возврат металлической кеги делается по кассе.
 - Чек возврата кеги и “Акт на возврат пива”, с подписью водителя, продавца с расшифровкой и штампом магазина вложить в пакет документов для отправки в бухгалтерию.
 - Данные по “Акту на возврат пива” и чеку возврата кеги внести в Товарный отчет.
2. Если заборная головка плотно не одевается на фитинг кега, необходимо:
- Сообщить технику по разливному оборудованию;
 - Техник должен приехать, определить и подтвердить наличие брака;
 - Сообщить и согласовать с Управляющим группой магазинов наличие бракованного кега. Оформить бланк по браку (“Акт на возврат пива”) с подписью техника, продавца и Управляющего, приклеить на верхнюю поверхность бракованного кега;
 - Оформить 3 экземпляра “Акт на возврат пива” для возврата данного пива в бракованной кеге на склад. Один экземпляр остается в магазине. Отправить кег на склад со вторым экземпляром акта, с машиной, в день приемки разливного пива, напитков. Возврат металлической кеги делается по кассе.
 - Чек возврата кеги и “Акт на возврат пива”, с подписью водителя, продавца с расшифровкой и штампом магазина вложить в пакет документов для отправки в бухгалтерию.
 - Данные по “Акту на возврат пива” и чеку возврата кеги внести в Товарный отчет.
3. В новом кеге, находится некачественное пиво – это производственный брак. Такой кег подлежит возврату поставщику. Для возврата кега с некачественным пивом необходимо:
- Отключить кег;
 - Подключить новый кег, чтобы этот вид пива был в ассортименте;
 - Через кран слить остатки некачественного пива;
 - Количество слитого некачественного пива списать, оформив “Акт по списанию слива пива”;
 - Сообщить технику по разливному оборудованию;
 - Техник должен приехать определить и подтвердить наличие брака;
 - Сообщить и согласовать с Управляющим группой магазинов наличие бракованного кега. Оформить бланк по браку (“Акт на возврат пива”) с подписью

техника , продавца и Управляющего ГМ, приклепить на верхнюю поверхность бракованного кега;

— Оформить 3 экземпляра “Акт на возврат пива” для возврата некачественного пива на склад. Один экземпляр остается в магазине. Отправить кег на склад со вторым экземпляром акта, с машиной, в день приемки разливного пива, напитков. Возврат металлической кеги делается по кассе.

— Чек возврата кеги и “Акт на возврат пива”, с подписью водителя, продавца с расшифровкой и штампом магазина вложить в пакет документов для отправки в бухгалтерию.

— Данные по “Акту на возврат пива” и чеку возврата кеги внести в Товарный отчет.

Списание товара

1. При открытии нового магазина, для запуска работы пивного оборудования допускается однократное списание пива, напитков 0,5 л с каждого крана:

- Оформить “Акт списания” по сливу пива, напитков с подписью Техника;
- Один раз в две недели техник по разливному оборудованию проводит промывку пивной системы. Для проведения этой процедуры допускается списание пива с каждого крана.

Для этого необходимо:

- В день промывки оборудования, заполнить “Акт списания по промывке пивного оборудования”;
- 2. При повреждении оборудования (порвался шланг):
 - Необходимо оформить заявку и вызвать техника по разливному оборудованию, для устранения неполадок (если возможен ремонт на месте);
 - Сообщить Управляющему в случае не исполнения заявки;
 - Согласовать с Управляющим списание пива;
 - Заполнить “Акт по списанию пива”.
- 3. Если покупатель вернул в магазин некачественный товар/в процессе продажи выявили наличие некачественного товара, необходимо оформить списание:
 - Согласовать с Управляющим списание данного товара;
 - Внести данные по согласованному товару в “Акт списания”;
 - Все списания в течении рабочей смены должны быть проведены Управляющим по кассе. Данные по Списаниям продавец должен внести в

Товарный отчет.

Переоценка товара

Причины переоценки:

- Подорожание цены;
- Снижение цены;

Если происходит переоценка по определенным позициям товара в магазине:

1. Переоценка розничных цен проводится по вторникам, по необходимости.
2. Провести переоценку товара:
 - Проверить прохождение новой цены по кассе;
 - Поменять старый ценник, на ценник с новой ценой.

Документы, которые должны быть в магазине

1. Документы для доски “Информации для покупателей”:
 - Свидетельство о регистрации владельца ИП (ИНН, ОГРН);
 - Закон о защите прав потребителя, Правила Торговли;
 - Контактный телефон ответственного лица (Управляющего либо владельца магазина).
 2. Сопроводительные документы работы магазина:
 - “Папка с документацией магазина”;
 - Договор материальной ответственности продавца;
 - Документ, удостоверяющий личность продавца или его копия;
 - Паспорт Здоровья продавца или Медицинская книжка;
 - Памятка по “тревожной кнопке”.
 3. Бланки документов:
 - Товарный отчет;
 - Акты на списание;
 - Мягкие накладные на перемещение.
- Список контактных телефонов:
- Телефон вневедомственной охраны;
 - Список телефонов сотрудников магазина и управляющего/владельца.

Проведение инвентаризации

Инвентаризация товаров — это проверка их наличия в натуральном виде. Целью инвентаризации является обеспечение достоверности данных бухгалтерского учета.

Немаловажным этапом в проведении инвентаризации является проведение подготовительных мероприятий. Перед началом подсчета товара необходимо провести этап генеральную уборку, магазина, снять весь товар с полки, протереть пыль с оборудования, и с каждой бутылки, кеги отодвинуть помыть под поддонами. В товарном запасе на складских стеллажах, в холодильном оборудовании (камера, хол.горка, боннета) необходимо просмотреть каждую единицу товара и, выставив каждое SKU из группы товаров “Напитки” отдельно во избежание пересорта, штучный товар сортировать по наименованиям и видам.

Продавец является материально ответственным лицом на основании договора руководствуясь инвентаризационной описью либо документом подтверждающим результат инвентаризации!

Каждое последнее число месяца пересчитываются все товарно материальные ценности магазина, проверяется целостность и сохранность оборудования!

Виды проводимых в магазинах инвентаризаций:

- Плановая, проводится по графику при сдаче одной смены продавцов другой смене;
- Внеплановая, проводится руководителем в присутствии продавцов действующей смены;
- Выборочная, проводится по отдельным позициям/группам товаров, руководителем магазина в присутствии продавцов.

1. В проведении инвентаризации обязаны участвовать ВСЕ продавцы магазина!

2. Необходимо пересчитать ВЕСЬ товар по весу/количеству/наименованию;
3. На ККТ в разделе “Остатки” открыть документ “Инвентаризация” и ввести данные расчета. Перед тем, как закрыть документ, продавцам необходимо проверить правильность ввода данных по наименованию/количеству/весу товара и только потом и закрыть документ;
4. Чек документа “Инвентаризация” необходимо подписать всем продавцам сдающей и принимающей смены и прикрепить к Товарному отчету;
5. Для эффективной работы во время проведения инвентаризации необходимо:
 - Отдельно просчитать закрытые кеги: вид/количество/литраж;

- Отдельно просчитать по каждой позиции открытые кеги: отключить кеги
 - взвесить — вычесть вес тары (получится чистый вес пива): вид/количество/литраж;
6. Просчитать количество полных кег отдельно по объему кег (30 л, 50 л);
 7. Количество остатков в подключенных кегах взять из “Списка подключе
 8. Просчитать штучный товар: название позиции/количество;
 9. Просчитать весовой товар: название позиции/количество/вес:
- Сформировать и сдать полный пакет документов для отчетности в бухгалтерию;
- Если в бухгалтерии при проверке всего пакета документов по данной смене, выявлены недостача/излишок, бухгалтерия отдает данные Управляющему группой магазинов для удержания недостачи с продавцов данной смены. Излишки оприходываются.

Правила заполнения “Товарного отчета”

1. Заполнить “шапку” (название организации, адрес магазина);
2. В дни приемки товара, в разделе “Приход” вносить данные по принятому товару, согласно Накладным (поставщик, номер накладной, наименование товара, сумма);
3. В графе расход: ежедневно вносить суммы выручки за день (нал + безнал);
4. Внести данные по Чекам списания в товарный отчет, согласно дате на чеке;
5. Проконтролировать наличие подписи с расшифровкой (ФИО) продавца, заполняющего “Товарный отчет”, если это маркет, то должны быть указаны две фамилии ответственных.

Инкассация, отчетность по ККТ

1. У сотрудника, который проводит инкассиацию в магазине, при себе должен быть Приказ и паспорт.
2. Ежедневно необходимо вкладывать Z отчет (отчет о состоянии счетчиков ККТ с гашением) для сдачи в общий пакет документов в бухгалтерию).
3. Продавцу ЗАПРЕЩЕНО:
 - Пересчитывать наличную выручку в присутствии покупателей, посторонних лиц;
 - Просить в присутствии посторонних лиц размен у инкасирующего сотрудника;

- Разглашать информацию о процедуре, датах, графиках, суммах инкасации.

Необходимо строго соблюдать конфиденциальность информации, т.к. данная информация относится к коммерческой тайне и сотрудник, нарушивший конфиденциальность, несет за это административную/уголовную ответственность.

Передача документов в бухгалтерию:

1. Документы должны находиться в магазине после окончания смены, забирать домой пакет документов запрещено!
2. Документы передаются только Управляющему ГМ.
3. Документы должны быть оформлены без исправлений и ошибок.
4. К этому дню необходимо заполнить и подготовить для отправки следующие документы:

- Товарный отчет;
- Накладные;
- Чек на возврат кег;
- Чек по списанию;
- Z отчеты;
- Ведомость пересчета + чек Инвентаризации;
- Ведомость для сверки сроков пива;
- Акт передачи денежных средств.

Продавцу допускается принимать только Акты и Счета на оплату от арендодателя.

Продавец не имеет права принимать почту России, уведомления, заказные письма под подпись. Эти документы отправляются на юридический адрес организации.

Тревожная кнопка

Тревожная кнопка находится в каждом магазине, на случай возникновения ситуаций, в которых существует угроза нанесения ущерба здоровью сотрудников, угроза нанесения ущерба имуществу Компании, также при наличии противоправных действий со стороны покупателей.

1. Продавец должен знать инструкцию по работе с “тревожной кнопкой”;
2. Продавец до открытия магазина должен надеть браслет с “Тревожной кнопкой”, чтобы была возможность оперативно реагировать на ситуации, требующие ее включения;

3. Один раз в неделю, в закрепленный за магазином день, при открытии магазина, продавцом, проводится проверка работы “тревожной кнопки”. Для этого необходимо позвонить по телефону в Вневедомственную охрану/назвать адрес и пультовый номер магазина/нажать тревожную кнопку/проверить поступление сигнала на пульт управления Вневедомственной охраны.

4. Дополнительно проверка работы “тревожной кнопки” может проводиться сотрудниками Вневедомственной охраны.

5. При закрытии магазина в конце рабочего дня, продавцом включается сигнализация, и магазин сдается на охрану.

6. При наличии проблем постановки магазина на сигнализацию, продавец обязан связаться с техником по сигнализации. Техник может решить проблему, проконсультировал продавца по телефону, если это не приносит результата, техник должен приехать в магазин для ликвидации технической неисправности.

7. При данной ситуации покидать магазин продавцу нельзя, т.к. он несет полную материальную ответственность.

8. Если техник не может самостоятельно решить данную проблему, он связывается с Вневедомственной охраной, выясняет возможные причины.

9. Если причину невозможности поставить магазин на сигнализацию в данный момент устраниить нельзя, продавец должен связаться и согласовать дальнейшие действия с Управляющим группой магазинов/Инженером по эксплуатации.

10. Продавцу, без согласования с Управляющим группой магазинов, нельзя покидать магазин закрывая его только на ключ, без постановки на сигнализацию.

Законодательство

Пиво, а также напитки на основе пива — это алкогольная продукция. При продаже пива надо учитывать нормы, регулирующие торговлю алкоголем, но с некоторыми особенностями.

1. Основным правовым документом в области реализации алкоголя, и пива в частности, выступает Федеральный закон от 22 ноября 1995 № 171-ФЗ “О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции”.

2. Если покупатель документально не может подтвердить, что принесенная им одноразовая тара является новой, продавец не может принять ее для разлива пива или напитков.

Возврат товара ненадлежащего качества, согласно “Закону о защите прав потребителя”:

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков:

П.1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

1. Продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя.

2. При возврате товара ненадлежащего качества продавцу необходимо убедиться, что товар был куплен в этом в магазине. Для этого нужно выяснить информацию: дата покупки, что было в чеке, на какую сумму.

3. Если есть БОЛЬШИЕ сомнения, что товар приобретен именно в вашем магазине:

- Сообщить Управляющему группой магазинов для согласования дальнейших действий;
- Вместе с Управляющим посмотреть по видеокамерам приход данного покупателя в магазин и приобретение данного товара;
- Так как продажа некачественного товара была произведена через кассу, возврат производится только через оформление возвратного чека на ККТ. Возвратный чек необходимо приложить к "Акту списания" по данному товару.

№29 ФЗ "О КАЧЕСТВЕ И БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ"

(Принят Государственной Думой 1 декабря 1999 года)

Согласно статьям данного Закона сотрудники магазинов должны:

- Обязаны предоставлять покупателям или потребителям, а также органам государственного надзора полную и достоверную информацию о качестве и безопасности пищевых продуктов.
- Соблюдать и контролировать сроки годности продукции.
- Соблюдать и контролировать условия хранения и реализации продукции.
- Продукция некачественная, а значит не безопасная, подлежит снятию с продажи, возврату поставщику/утилизации.
- Продавцы проходят обязательные предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры, а также гигиеническое обучение в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- Больные инфекционными заболеваниями, лица с подозрением на такие заболевания, лица, контактировавшие с больными инфекционными заболеваниями, лица, являющиеся носителями возбудителей инфекционных заболеваний, которые могут представлять опасность распространения таких заболеваний, а также работники, не прошедшие гигиенического обучения, не допускаются к работам, при выполнении которых осуществляются непосредственные контакты работников с пищевыми продуктами, материалами и изделиями.
- За нарушение настоящего Федерального закона лица, по оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами несут административную, уголовную и гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Медосмотр

Обязательность прохождения медицинских осмотров и порядок их прохождения предусмотрены санитарно-эпидемиологическими правилами и Приказом Минздрава РФ за №302н от 12 апреля 2011 года. Основная цель проведения осмотров — это определение степени пригодности работника по состоянию здоровья для выполнения определенной работы и выявления у него возможных противопоказаний к этому.

1. При поступлении на работу объем профилактических медицинских осмотров составляет: осмотр терапевтом и дерматовенерологом, исследование крови на сифилис, бактериоскопическое исследование на заболевания, передаваемые половым путем, флюорографическое обследование органов грудной клетки, исследование на носительство возбудителей кишечных инфекций, серологическое обследование на брюшной тиф, исследование кала на гельминтозы и протозоозы, соскоб на энтеробиоз.

2. Периодические медицинские осмотры для указанной категории работников включают: осмотр терапевтом и флюорографическое обследование органов грудной клетки, исследование кала на гельминтозы и протозоозы, соскоб на энтеробиоз — 1 раз в год; осмотр дерматовенерологом, исследование крови на сифилис, бактериоскопическое исследование на заболевания, передаваемые половым путем, — 2 раза в год.

3. Гигиеническое обучение в соответствии с законодательством Российской Федерации, санитарный минимум — сотрудники должны проходить 1 раз в 2 года.

Ответственность продавца при работе на ККТ

Торговля товаром без кассового аппарата наказывается штрафом по статье 14.5 КоАП РФ: на ИП и руководителей организаций — от $\frac{1}{4}$ до $\frac{1}{2}$ суммы расчета, но не менее 10 000 рублей;

1. Так же вступил в силу 54-ФЗ о применении ККТ. Данным законом меняется принцип работы кассовой техники.

— Согласно 54-ФЗ, ЭКЛЗ меняется на Фискальный накопитель с обязательным подключением к Оператору Фискальных Данных (ОФД). Введено понятие “Онлайн кассы”.

— Срок эксплуатации фискального накопителя составляет 13 месяцев.

— Принцип работы новой ККТ заключается в том, что каждая произведенная на кассе операция, будет в режиме онлайн, через ОФД, отправляться в ФНС. То есть теперь налоговая дистанционно может контролировать бизнес, который обязан применять ККТ.

2. Не функционирующий должным образом кассовый аппарат (при наличии неисправностей) эксплуатировать нельзя. Как нельзя и вести торговлю в этом случае. Если магазин продолжит продавать товары при неработающей онлайн-кассе, то может быть оштрафован. В соответствии с пунктом 2 статьи 14.5 КоАП РФ величина штрафа может составить до 50% от выручки, полученной, но не проведенной через ККТ (однако не менее 10 000 рублей) — для кассира, а также до 100% от выручки (и не менее 30 000 рублей) — для магазина.

3. Действия кассира в случае, если касса обесточена (нет электроэнергии), в общем случае должны быть те же, что и в случае, если ККТ сломалась: необходимо незамедлительно прекратить торговлю. В случае нарушения данного порядка действий ФНС может наложить на магазин тот же штраф — по статье 14.5 КоАП РФ.

Правила работы продавца - кассира в магазине на ККТ

1. Смешанные чеки (нал + безнал в одном чеке) при продаже товара в магазинах нашей сети проводятся.

2. При оформлении возврата покупателями некачественного товара в магазин/ошибочно пробит чек, возврат денег должен соответствовать форме оплаты при продаже данного товара (нал/безнал). Т.е. если товар был приобретен за наличные, то возвратный чек проводится на кассе по наличному расчету. Если товар приобретен по безналу, то и возврат денег должен быть произведен через терминал банка на карту покупателя.

3. Продавец — кассир должен знать и проверять признаки подлинности денежных купюр, т.к. несет ответственность за прием подлинных/фальшивых денежных купюр в кассу магазина.

4. Если продавец по невнимательности принял у покупателя фальшивые купюры, то он обязан возместить ущерб, равный сумме принятых фальшивых купюр.

5. Действия продавца, если есть сомнения в подлинности денежной купюры. Если купюра кажется подозрительной: оставить купюру у себя, нажать тревожную кнопку, тянуть время до приезда наряда Росгвардии. Запомнить время события.

14. Подлинность купюр

Действия продавца в случае возникновения сомнений в подлинности денежных купюр, полученные от клиентов

1. Проверить купюру на детекторе банкнот;
2. Если в магазине отсутствует детектор банкнот, тогда необходимо лично проверить подлинность переданной купюры по нескольким признакам, а именно:
 - водяной знак: виден на просвет, расположен в левой части банкноты и может содержать элементы портрета и номинала.
 - защитная нить: расположена вертикально, на просвет выглядит как темная полоса с надписью (например, "ЦБ РФ" или номинал купюры);
 - краска, меняющая цвет: при наклоне банкноты меняется цвет (например, на 5000-рублевой купюре);
 - рельефная печать: на некоторых элементах банкноты, таких как надпись "Билет Банка России", присутствует рельеф, который можно почувствовать на ощупь;
 - скрытые символы: при наклоне банкноты можно увидеть скрытые символы, такие как "РР" или знак рубля;
 - защитные волокна: вкрашены в бумагу и видны на просвет;
 - муаровые полосы: при наклоне банкноты на однотонных участках могут появляться переливающиеся полосы;
3. Если признаки подделки на лицо, сохраняя спокойствие необходимо объяснить покупателю, что купюра имеет признаки подделки и вызвать полицию, не отдавая купюру покупателю. Если же покупатель ушел без купюры до приезда полиции, то отложить ее и дождаться приезда наряда.

Признаки подлинности денежных купюр:

1. Банкнота 1000 рублей образца 1997 года модификации 2010 года.

Когда еще только планировался выпуск новой тысячерублевой купюры модификации 2010 года, заместитель председателя Банка России сообщил, что общий дизайн банкноты не изменится, а среди средств защиты от подделки появятся новые элементы. На первый взгляд, так оно и есть. Однако несколько изменений и различий можно найти и во внешнем виде.

Например, изменился цвет изображения памятника Ярославу Мудрому, и ему был придан небольшой рельеф. Изменилась по ширине и цвету защитная нить, а также она переместилась к краю купюры. На лицевой стороне (нижний правый угол) есть надпись, прямо говорящая о новизне банкноты: "Модификация 2010 года".

Чем отличается тысячерублевая купюра 2010 года от двух предыдущих образцов:

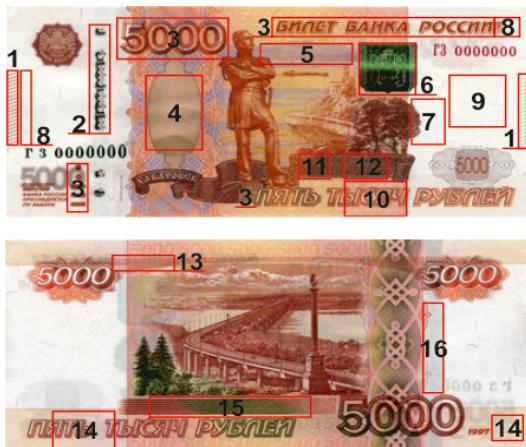
- широкая защитная нить “выходит” на поверхность в витражном окне, она также стала светлее;
- водяной знак остался только один, и расположен он на широком купонном поле — это комбинация портрета Ярослава Мудрого и числа 1000;
- герб не меняет цвет полностью, по его поверхности перемещается блестящая полоса при наклоне;
- рельефные штрихи расположены на лицевой стороне по краям;
- левый серийный номер написан неодинаковыми по высоте цифрами (слева направо увеличивается).



- Два водяных знака слиты в один: полутонаовый водяной знак портрета Ярослава Мудрого и филигравный водяной знак номинала банкноты, на нем также видны участки разных цветов, что придает объемности изображению;
- Защитная нить шириной 5 мм выполнена деметаллизацией и внедрена в бумагу, плюс на ней есть повторяющееся изображение («1000» гаю; цифрами и геометрические фигуры — ромбы), а с оборотной стороны — серая полоса с числом 1000;
- Если посмотреть на защитную нить в месте, где она выходит на поверхность (витражное окно), при наклоне она меняет изображение: либо цифра 1000 и ромб, либо отсутствие изображения — блестящий фон;
- Микроузор из геометрических фигур — параллельные линии на обороте купюры, прослеживаемые при ксерокопировании и не различимые невооруженным глазом;
- Архитектурные сооружения города Ярославля, расположенные на заднем фоне напечатаны специальным раствором: здание справа от часовни состоит из повторяющегося текста “1000” и “Ярославль”;
- Число 1000 в микротексте повторяется позитивом вверху купюры. Вся полоса насчитывает 11 строк;
- Негативно-позитивный микротекст “ЦБ РФ 1000” расположен внизу купюры и состоит из 6 полос с переходами от негатива к позитиву слева направо;
- Микротекст у основания здания, изображенного на лицевой стороне купюры, — повторяющиеся цифры 1000, разделяемые точкой;

- Два вида защитных волокон, расположенных “в беспорядке” и внедренных в бумагу: под воздействием ультрафиолетовых лучей становятся видны красные участки двухцветных полос (красно-синих), а серые остаются серыми;
 - Кипп-эффект — если посмотреть на банкноту под острым углом или направить ее против света, будут видны буквы “РР”. Они могут быть светлыми или темными в зависимости от того, как расположена банкнота;
 - Бескрасочное тиснение в виде тонких штрихов на левом краю банкноты по лицевой стороне и после текста “билет Банка России” — переход в тиснение;
 - Рельефные элементы (надпись, эмблема Банка России и метка для людей с ослабленным зрением, тонкие рельефные штрихи);
 - Герб Ярославля напечатан не просто оптически переменной краской, а магнитной оптически переменной краской (ОВМ), поэтому на нем заметна “перемещающаяся” блестящая полоса при наклоне купюры;
 - Муаровые полосы — при прямом рассмотрении однотонное поле, а при наклоне голубые и желтые полосы;
 - Муаровые полосы — видны постоянно и светятся зеленым и красным цветами под воздействием ультрафиолета;
 - Обратите внимание — есть перфорированное число 1000, оно располагается под гербом Ярославля и не должно быть шероховатым на ощупь.
1. Денежная банкнота в 5000 рублей образца 1997 года модификации 2010 имеет следующие защитные признаки:
 - По краям — рельефные штрихи.
 - На лицевую сторону купюры выходит в “витражное окно” защитная нить на котором прописаны цифры 5000 с кажущимся эффектом перемещения.
 - Рельефное написание фразы "билет Банка России".
 - На купюре выделено место для скрытой муаровой полосы (MVC) — при перпендикулярном угле просмотра на расстоянии 30-50 сантиметров это поле воспринимается однотонным, однако при изменении угла можно заметить разноцветные полосы.
 - Графические элементы в изображении дальнего берега реки Амур — если приглядеться или рассмотреть эту часть купюры при помощи лупы, — можно обнаружить надпись "ЦБ РФ", а также силуэты медведей, рыб, тигров и деревьев.
 - Применение оптически переменной краски — ОВИ (ею отпечатан герб Хабаровска) — изменяя угол наклона купюры, можно увидеть белую полосу, перемещающуюся по гербу.
 - На купюре номинал обозначен микроперфорацией (число 5000 цифрами).

- Рядом с надписью “билет Банка России” расположен элемент, выполненный бескрасочным тиснением.
- Водяной знак комбинированный, располагается в правом поле купона (портрет Н.Н. Муравьева-Амурского и число 5000).
- Использование микротекста — повторяющееся число 5000.
- Использование микротекста — повторяющееся число 5000.
- Кипп-эффект (нанесение скрытого изображения) — при изменении угла наклона можно увидеть светлые буквы "РР", расположенные на ленте.
- Использование микроузора.
- Микротекст - ЦБ РФ 5000.
- Дополнительная защитная нить.



15. Необходимый пакет документов

Необходимый пакет документов для трудоустройства сотрудников.

Для оформления в штат сотрудников, нужно:

1. Пройти перед трудоустройством медицинский осмотр продавцу для оформления санитарной книжки, приходит в специализированную организацию со словами: "Медосмотр на должность продавца, вредности нет".

В компании Boblabeer продавцы проходят медицинский осмотр, а потом им компенсируют затраты. В случае франчайзи-партнеров, вы сами принимаете решение, на кого возложить данную статью расходов.

2. Необходимы следующие документы: паспорт, СНИЛС, ИНН, трудовая книжка.
3. Трудоустройство и ведение отчетности компания Boblabeer в лице бухгалтера ведут в 1С (кадры, бухгалтерия). При процессе трудоустройства 1С выдает приказ о приеме на работу. Весь пакет документов можно взять здесь. Это мы используем в собственных магазинах.

▣ Пакет документов для трудоустройства продавцов

Документы, необходимые для оформления сотрудников:

1. Должностная инструкция продавца;
2. Согласие на запрос и получение страхователем сведений о среднем заработке из Социального фонда Российской Федерации;
3. Заявление на отпуска;
4. Инструктаж по ответственности за розничную продажу алкогольной продукции несовершеннолетним;
5. Пожелание по использованию отпуска в 20.. году;
6. Договор о полной индивидуальной материальной ответственности;
7. Расписка-при接纳ия направления на медицинский осмотр;
8. Дополнительное соглашение № 1 к трудовому договору о неразглашении коммерческой тайны;
9. Согласие на осуществление видеонаблюдения на рабочем месте;
10. Трудовой договор;
11. Положение о защите персональных данных работников;
12. Заявление прием на работу ИП образец;
13. Заявление на обработку персональных данных;
14. ПВТР (правило внутреннего трудового распорядка) образец;
15. Положение об оплате труда и премировании;

16. Работа с поставщиками

Принцип работы с поставщиками.

Сбор контактных данных по поставщикам пива и закусок ведет менеджер по запуску. Он собирает все коммерческие предложения, анализирует их, производит отбор тех поставщиков, с кем интересно сотрудничество. Далее куратор знакомит поставщиков с партнером для заключения договора сотрудничества.

- Для отгрузки алкогольных напитков необходима регистрация в системе ЕГАИС (на каждую торговую точку отдельно RSA ключ).
- Для отгрузки маркированной продукции необходима регистрация в системе "Честный знак" (на каждую торговую точку отдельно МОД - место осуществления деятельности).
- Для отгрузки мясной и рыбной продукции необходима регистрация в системе Меркурий.

Вопросы, которые обсуждает куратор с поставщиками:

- частота отгрузок;
- отсрочка платежа;
- сумма минимального заказа;
- проводимые акции со стороны поставщиков;
-

Выбор ассортимента для первого закупа при открытии магазина делает куратор по запуску совместно с руководителем отдела закупа Воблавеер, опираясь на многолетний опыт.

Перечень ассортимента товара можно взять здесь

 Перечень ассортимента товаров

Новый ассортимент необходимо согласовывать с курирующим менеджером.

Для заведение всего ассортимента в программу для дальнейшей продажи нужно:

1. Выслать всем поставщикам таблицу "Заведение номенклатурных позиций" для внесения данных, которые они будут отгружать. К обязательному заполнению столбцы, отмеченные зеленым цветом, остальные поля - по желанию поставщика. В столбец "Алкокод ЕГАИС" обязательно вносим данные по напиткам с содержанием спирта. В столбце "Наименование" обязательно у алкогольных напитков указывается % содержание спирта и объем тары.
2. Партнер собирает все данные в единую таблицу и высыпает своему куратору.
3. Куратор направляет все данные бухгалтеру Воблавеер для внесения данных.

При выстраивании ценовой политики на весь ассортимент, который будет продаваться в магазине партнера, необходимо заполнить таблицу "Ассортимент к заполнению" и выслать вашему куратору.

Приемка товара без ЭДО

На ежедневной основе бухгалтерия отправляет список документов (поступление товара) , подтвержденных в ЭДО.

Вы в свою очередь контролируете - какие отгрузки пришли по факту в магазин и все недостающие документы (по данным бухгалтерии) запрашиваете у поставщика (день в день).

Далее контролируете по данным бухгалтерии поступление этих недостающих документов.

В случае , если поставщик не работает через ЭДО или не отправил документ в ЭДО по каким то причинам:

Для продажи товара, УПД которое не поступила путем ЭДО, необходимо:

1. Наличие этих позиций в базе Далион, то есть заранее необходимо заполнить таблицу «Заведение номенклатурных позиций» и направить своему менеджеру, чтобы бухгалтерия завела их.
2. Получить от менеджера видео по приемке товара на кассе.
3. Сделать приемку на кассе, особое внимание обратить на то, что вводите верное количество по каждой поступившей позиции и прописываете закупочную цену каждой единицы.(если не заводится закупочная цена с документа поступление, цена по умолчанию регистрируется розничная)

Так же важно приемку товара на кассе проводить датой поступления товара, т.к это влияет на движение товара (реализуется через кассу то, чего нет на остатке в магазине)

Необходимо верно делать приемку, так как это влияет на РФР (расчет финансового результата).

Если категория товара относится к маркированной продукции, то все УПД обязательно должны отгружаться по ЭДО с фиксацией в Честном знаке.

Памятка от бухгалтерии (необходимо выучить, распечатать, ознакомить продавцов)

1. Каждый поставщик должен работать в ЭДО, если это продажа алкогольной продукции, то обязательное условия наличие регистрации в ЕГАИС и «Честный знак». Все документы должны быть формализованными (JPG, PDF и др. форматы не являются документом и требует подтверждение оригиналом). Каждое место осуществления деятельности должно быть зарегистрировано.
2. Перед первой поставкой необходимо обменяться приглашениями в ЭДО. Прилагаем карту партнеру поставщикам
3. Каждый поставщик должен предоставить полную информацию по ассортименту, который будет отгружать, заполнить таблицу для заведения номенклатуры в базу Далион.
4. Данная таблица обрабатывается рядом лиц компании Воблавеер, чтобы загрузить данные в программу, а далее сделать интеграцию с базой партнера.
5. После заведения номенклатуры, необходимо запланировать поставки в магазин партнера.
6. Перед отправкой важно, чтобы поставщик загрузил все накладные УПД через ЭДО.
7. Товар поступил в магазин партнера, необходимо его принять и отписаться по итогу менеджеру, который вас ведет. Он сообщает бухгалтеру, что товар принят без расхождений и тот, в свою очередь, подтверждает в ЕГАИС и Честном знаке. Как только вы получите информацию, что поставки приняты, ТОЛЬКО ТОГДА можно торговать маркированной продукцией.
8. Если вы выявили недопоставку либо расхождение по приходу либо некачественный товар, необходимо сообщить вашему менеджеру.
9. При выявлении недопоставки либо расхождений либо по приходу некачественного товара после подтверждения в ЕГАИС и Честном знаке, у партнера есть сутки, чтобы сообщить об этом своему менеджеру для внесения корректировок. В иных случаях, корректировки внести уже нельзя будет.
10. В случае расхождения менеджер подаёт данные бухгалтеру с указанием номера УПД, номенклатурной позиции, количество либо присыпает УПД в читаемом формате с указанием ИП адрес ТТ. На расхождение даётся 1 р/д с момента поставки. Бухгалтер проводит возврат или принимает УКД с поставщиком. О корректировки документа уведомляет поставщика сторона ИП.

*Возврат обрабатывается в течение 1 рабочего дня с момента обнаружения

брака порчи и тд. Данные о необходимости провести возврат передаются менеджеру с указанием даты изготовления, номера входящего УПД и причины возврата для корректного отображения возврата с ЕГАИС и ЧЕСТНЫЙ ЗНАК.

11. Подписание документов в ЭДО (ЕГАИС и Честный Знак) проводится 2 раза в день в 09:00 и 16:00 по мск. Продавать пиво можно только после подписания документов.

12. Все поставки планируйте на будние дни, чтобы бухгалтерия могла оперативно помочь. В выходные дни они не работают, не дежурят.

13. Важно делать ротацию:

- ставите на кран первым то пиво, что приняли раньше;

- соблюдаете сроки на кеге;

12. Важно сверять при поступлении товара фактические марки с теми, что отгружены в накладной поставщиком. Пересорт с другим юридическим лицом является серьезным нарушением, не имеющимся возможности изменить данные.

13. Партнеру необходимо подать своему менеджеру информацию по каждому поставщику, а именно полное юридическое наименование и график отгрузок.

Шаблон карты партнера, который необходимо направлять поставщикам, находится здесь, ОКВЭДы не трогайте, они внесены верные

[W карта клиента Пример.doc](#)

Одним из поставщиков каждого партнера является Фудсервис, у которого необходимо будет заказывать на постоянной основе фирменную продукцию. На открытие магазина необходимо сделать следующий заказ у них:

Бонусные карты = 50 штук.

Фирменные пакеты = 2000 штук.

Фирменные крышки = 5000 штук.

Если на момент открытия магазина есть дополнительная потребность в закусках, снеках к пиву, то Фудсервис поможет в решении этого вопроса, так как у них расширенный ассортимент.

С менеджером компании Фудсервис вас свяжет куратор.

В формировании первого заказа всего ассортимента для открытия магазина вам поможет куратор, который вас сопровождает.

На открытие магазина фасованное пиво заказывается кратно упаковкам, если напиток популярен, то оформляете заказа на 3-4 ящика.

Логика заказа разливных напитков:

1 кран - летом под квас.
2 крана - под сидр
1 кран - под лимонад
2 крана - под сорт темного пива
2 крана - под сорт пшеничного
1 кран - под сорт нефильтрованного

Остальные краны под светлое пиво.

Обращаем ваше внимание, что у каждого разливного напитка есть 2 срока годности, а именно:

- общий срок годности, указанный на кеге/пэт (также можно посмотреть сроки через приложение Честный знак);
- срок после постановки напитка на кран (его также можно посмотреть через приложение, а также запросить у поставщиков информацию).

Рекомендуем использовать журнал срока годности для фиксации сроков.

По ПЭТ-таре заказываете:

1,5 литровые = 400 шт
1 литровые = 550 шт.
3х литровые банки = 30 шт.

Рекомендации по формированию стоимости/цен:

Разливное пиво +60%
Фасованное пиво +50%
Разливные напитки +60%
Фасованные напитки +50%
Гренки весовые +60%
Гренки фасованные +50%
Сухарики “Кириешки” +30%
Сухарики “Хрустим” +30%
Мясные изделия +60%
Орехи весовые +60%
Орехи фасованные +50%
Раки и креветки +50%
Рыба (вяленая, горячего копчения и холодного копчения) +65%
Рыбные снеки весовые +60%
Рыбные снеки фасованные +50%

Семечки +30%
Снеки весовые +60%
Снеки фасованные +50%
Сыр +50%
Чипсы "Lays" +25%
Чипсы "Pringles" +30%
Автотовары +50%
Жевательная резинка 50%
Мороженое +60%
Сладости +50%

Товары для бани +60%
Товары для пикника +60%

Задача партнера открыться с рекомендуемыми ценами, проанализировать продажи, а далее принимать решение о переоценке.

Переоценка проходит 1 раз в неделю. Партнер заранее должен предоставить файл с измененными ценами, которые необходимо подгрузить в программу либо выполнить переоценку самостоятельно через программу Даlion. Это занимает 1-2 рабочих дня. Нельзя выполнять переоценку в пятницу, в выходные и праздничные дни, это может спровоцировать сбой работы кассы.

Бланк переоценки можно взять здесь [Бланк переоценки.xlsx](#)

17. Работа с подрядными организациями

Работа с подрядными организациями

При открытии магазина вам необходимо будет заключить договорные отношения с рядом подрядных организаций. Здесь изучите полный перечень, при возникновении вопросов свяжитесь с куратором по запуску

 Подрядные организации.xlsx

В магазин обязательно закупаются огнетушители в количестве 2х штук серии ОП-4 (огнетушитель порошковый ОП-4 предназначен для защиты промышленных и гражданских объектов в качестве первичного средства тушения возгораний): один устанавливается в торговый зал, второй - на склад. Приобретаете огнетушитель напольный с подставкой.

Компания Воблавеер не обязует своих франчайзи-партнеров заключать договора на подключение пожарных извещателей, охранную сигнализацию, установку камер видеонаблюдения, но рекомендует.

Для продажи пива в розлив необходимо приобрести баллоны объёмом 40л пищевой углекислотный газ (двуокись углерода, CO₂) и пищевой газ – смесь азота и углекислоты (70%N₂+30%CO₂).

Пищевая углекислота и пищевой газ – смесь азота и углекислоты.

Предназначена для использования в пищевой промышленности. Это газ высокой степени очистки, соответствующий строгим стандартам безопасности.

Некоторые характеристики:

Чистота — отсутствие примесей, что делает углекислоту безопасной для контакта с продуктами питания.

Применение:

- производство газированных напитков (газированная вода, лимонады, пиво, энергетические напитки);
- хранение и заморозка продуктов (мясо, рыба, фрукты, овощи) — углекислота создаёт контролируемую атмосферу, замедляющую процессы окисления и роста бактерий;
- производство выпечки — углекислота используется в качестве разрыхлителя теста, при нагревании выделяется и способствует образованию пузырьков, делая выпечку воздушной и мягкой.

Маркировка — на баллоне должна быть указана маркировка «пищевая» или «food grade».

Пивной газ (смесь азота и углекислого газа) нужен для сохранения вкусовых качеств пива. Он создаёт защитную среду, улучшает органолептические свойства продукции и увеличивает срок её хранения.

Некоторые функции пивного газа:

- Создание оптимального давления в кеге, необходимого для извлечения напитка из ёмкости.
- Образование плотной и устойчивой пены при разливе пива.
- Предотвращение окисления и микробиологического загрязнения напитка.

Пищевой газ – смесь азота и углекислоты (70%N2+30%CO2) предназначено для бойлерного пива.

Заказ кислоты

- Пищевую углекислоту заказываете с учетом 2 балона рабочих и 1 на запас. Запас всегда нужно иметь, так как бывает утечки газа. Они идут объемом в 40 литров. В сезон расходуется 3 баллона в месяц, в не сезон = 2 балона.
- Пищевую азотную кислоту заказываете 1 баллон. Данная кислота нужна для кранов, с которых будут наливать пиво в 3х-литровые банки. Они идут объемом в 40 литров. 1 баллона хватит более, чем на месяц.

При необходимости сертификат на газ можете запросите у куратора вашего проекта.

18. Маркетинг

Маркетинговые активности

Подача товара на акцию выходного дня

Формат подачи на акцию такой:

1. ИП
2. Адрес ТТ
3. Код + наименование
4. Кол-во штук на акцию
5. До какого числа годен
6. Какую акцию хотите?

Бонусная карта Воблавеер

Инструкция по системе мотивации сети магазинов разливных напитков Воблавеер

Система мотивации направлена на привлечение новых покупателей, а также удержание текущих (постоянных).

Система мотивации представляет собой накопительные карты “Воблавеер”.

Накопительные карты “Воблавеер” - действует накопительная система баллов, которыми в последующем владелец данной карты может их потратить на покупку любой продукции (за исключением, всего алкогольного ассортимента) в любом нашем магазине.



Накопительные карты “Воблавеер”

Условия для получения карты

Всего существует четыре варианта для получения карты:

1. Купить карту. Цена 50 рублей.
2. Совершить единовременную покупку любых продуктов сети “Воблавеер” на сумму не менее 500 рублей. В таком случае карта выдается бесплатно.
3. Обменять бесплатно скидочную/ накопительную карту любых других магазинов разливных напитков.
4. Обменять бесплатно на рекламный купон (листовку).

Механика мотивационной программы (накопительных карт)

При совершении покупки на любую сумму любого товара в любом магазине сети “Воблабeer”, покупателю начисляются баллы на бонусную карту. В дальнейшем этими баллами можно будет полноценно расплатиться за любой продукт в любом магазине “Воблабeer”, вплоть до 100% (за исключением, всего алкогольного ассортимента) стоимости товара или нескольких товаров. За алкогольные продукты начисляются баллы по общей схеме, но баллами нельзя расплачиваться за этот ассортимент.

Условие действия мотивационной программы (накопительных карт)

Бонусный процент (количество начисляемых баллов зависит от статуса клиента, размер начисляемых бонусов от 1% до 5%; на акционные товары 0%). Баллы начисляются на следующий день (ориентировочно в 10:00 местного времени).

Бонусные процент в день рождения держателя карты - 10% от суммы чека в течение 3х дней. Один день до дня рождения, в день рождения и один день после дня рождения.

Процент от суммы покупки, который можно оплатить баллами - 100%, за исключением алкогольного ассортимента (пиво, сладкие пивные напитки, сидр).

Приветственный бонус - 50 баллов. Это количество баллов, которые начисляются на следующий день (ориентировочно в 10:00 местного времени) после активации накопительной карты “Воблабeer”. Это наш подарок обладателю карты. В случае, если эти баллы не были израсходованы в течении 7 календарных дней после их начисления, они полностью сгорают.

Срок действия бонусных баллов - 90 календарных дней. По истечении 90 дней, не израсходованные баллы будут списаны автоматически. Обращаем внимание, что речь идет не о полном списании всех баллов, а только о тех, которые не были использованы в течение 90 дней. Например, покупателю в первый день было начислено 10 баллов, в течение 90 дней он накопил 150 баллов и не использовал их, на следующий день ему списуется только 10 баллов, которые ему были начислены в первый день.

Бонусная карта является именной, то есть привязана к номеру телефона владельца.

Для получения привилегий по бонусной карте можно использовать либо саму пластиковую карту либо номер телефона, к которому она привязана.

Один бонусный балл равен одному российскому рублю.

Инструкция для активации карты

Покупателю для самостоятельной активации бонусной карты необходимо зайти в Telegram, отсканировать Qr-код на листовке или в поисковике мессенджера

Telegram, набрать @VoblabeerCard_bot. Затем следуя подсказкам БОТа, ввести все данные.

Инструкция по списанию бонусных баллов (карта у покупателя с собой)

1. Нажимаете в кассовой программе кнопку “Карта”;
2. Считываете сканером штрихкод на обратной стороне карты;
3. Вводите количество списываемых бонусов. Максимальный лимит бонусов, которые можно списать по данному чеку, указаны в строке “Лимит списания бонусов на чек”;
4. Завершаете продажу как обычно.

Инструкция по списанию бонусных баллов (карты у покупателя с собой нет)

1. Покупатель генерирует QR-код на своем телефоне, нажимая на кнопку “Показать QR-код” и показываем кассиру.
2. Кассир в кассовой программе нажимает кнопку “Карта” и сканирует данный QR-код.
3. Вводите количество списываемых бонусов. Максимальный лимит бонусов, которые можно списать по данному чеку, указаны в строке “Лимит списания бонусов на чек”.

Инструкция по накоплению бонусных баллов (карты у покупателя нет с собой)

1. Нажимаете в кассовой программе кнопку “Карта”.
2. Вводите номер телефона, привязанный к действующей (активированной) карте.
3. Завершаете продажу как обычно.

Использование личной карты продавцом в рабочее время

1. Использование личной карты для проведения при продаже покупателю, в том числе родственникам, друзьям и т.п., запрещено.

Использование личной бонусной карты при проведении продаж покупателю влечет за собой наказание - лишение премии за месяц либо увольнение.

2. В рабочее время разрешено покупать только закуски (снеки) и безалкогольные напитки (обязательно сохранив чек), алкоголь только после 21:30.

Покупка себе алкоголя до 21:30 - лишение премии в размере суммы всего чека, в котором присутствовал алкоголь либо увольнение.

3. Внерабочее время личной бонусной картой можно пользоваться в полном объеме.

В настройке и подключении программы лояльности вам поможет маркетолог компании, с ним вас свяжет ваш куратор.

Все макеты по маркетинговым материалам вы можете взять здесь

 Маркетинг

Чек-лист по применению маркетинговых инструментов находится здесь

 Документы к регламенту

19. Инструкция по работе с отзывами

Инструкция по работе с отзывами

1. Цели

- Поддержание положительного имиджа компании.
- Повышение лояльности клиентов.
- Эффективное разрешение конфликтов.
- Сбор обратной связи для улучшения сервиса.

2. Каналы обратной связи

- Яндекс.Карты, Google Maps.
- 2ГИС.
- Отзывы в соцсетях (VK, Telegram, Instagram).
- Почта/форма обратной связи на сайте.
- Мессенджеры (WhatsApp, Telegram).
- Обращения в самих точках продаж.

3. Сроки реагирования

Тип обращения	Время первого ответа	Время окончательного решения
Негативный отзыв	До 2 часов (рабочее время)	До 24 часов
Нейтральный отзыв	До 4 часов	До 1 рабочего дня
Положительный отзыв	До 24 часов	—
Вопрос	До 2 часов	До 1 рабочего дня

4. Общие принципы ответа

- Вежливый, дружелюбный тон.
- Персонализированное обращение (по имени, если возможно).
- Благодарность за обратную связь.
- Конструктив, даже при критике.

- Предложение решения (если негатив).
- Подпись: «С уважением, команда ВоблаВеер» или «Администратор сети».

5. Алгоритм обработки отзыва

Негативный отзыв

1. Признать проблему (без споров).
2. Извиниться, даже если виноват не магазин напрямую.
3. Сообщить, что информация передана ответственному лицу.
4. Предложить решение (повторная покупка со скидкой, подарок, обратный звонок).
5. Завершить доброжелательной фразой.

Пример ответа:

Добрый день, Иван!

Благодарим за ваш отзыв. Нам искренне жаль, что вы столкнулись с такой ситуацией — это не соответствует нашим стандартам.

Мы уже передали информацию в магазин на ул. Ленина, и проведем внутреннюю проверку.

В качестве извинения мы хотим предложить вам 10% скидку на следующую покупку.

Спасибо, что помогаете нам становиться лучше.

С уважением, команда ВоблаВеер 

Нейтральный отзыв

1. Поблагодарить за обратную связь.
2. Отметить, что учли замечание.
3. При необходимости — запросить детали или оставить контакт.

Пример ответа:

Здравствуйте! Спасибо за ваш отзыв. Мы обязательно учтем ваше замечание по температуре напитков — работаем над этим.

Если будет удобно, напишите, пожалуйста, в каком именно магазине вы были — это поможет нам точнее разобраться.

С уважением, команда ВоблаВеер

Положительный отзыв

1. Поблагодарить за высокую оценку.
2. Подчеркнуть, что приятно видеть довольных клиентов.
3. При желании — пригласить на акцию или бонусную программу.

Пример ответа:

Спасибо большое за добрые слова! Нам очень приятно, что вам всё понравилось.

Будем рады видеть вас снова — загляните, у нас как раз действует акция «1+1 на лимонады».

Отличного дня!

Ваша ВоблаБир 

6. Особые случаи

- Хейт, оскорблений: вежливо поблагодарить, зафиксировать отзыв и завершить беседу. Не вступать в полемику.
- Фейковые отзывы: сохранять деловой стиль, попросить конкретику. При необходимости — жалоба модераторам.

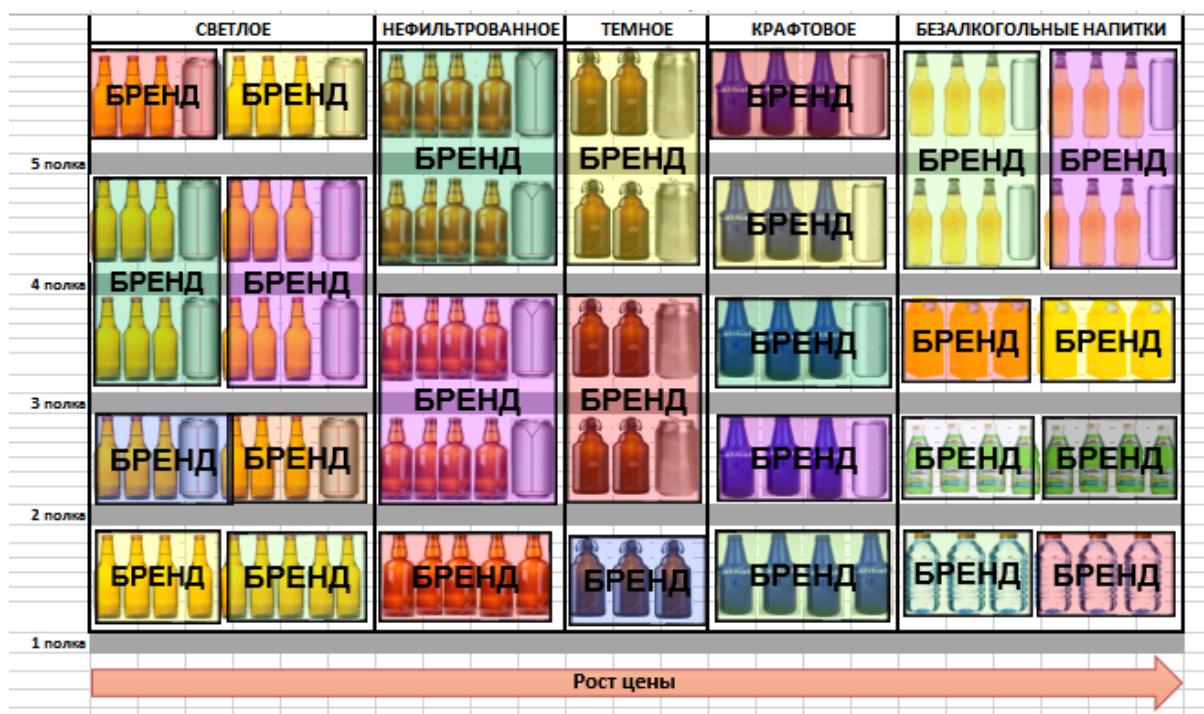
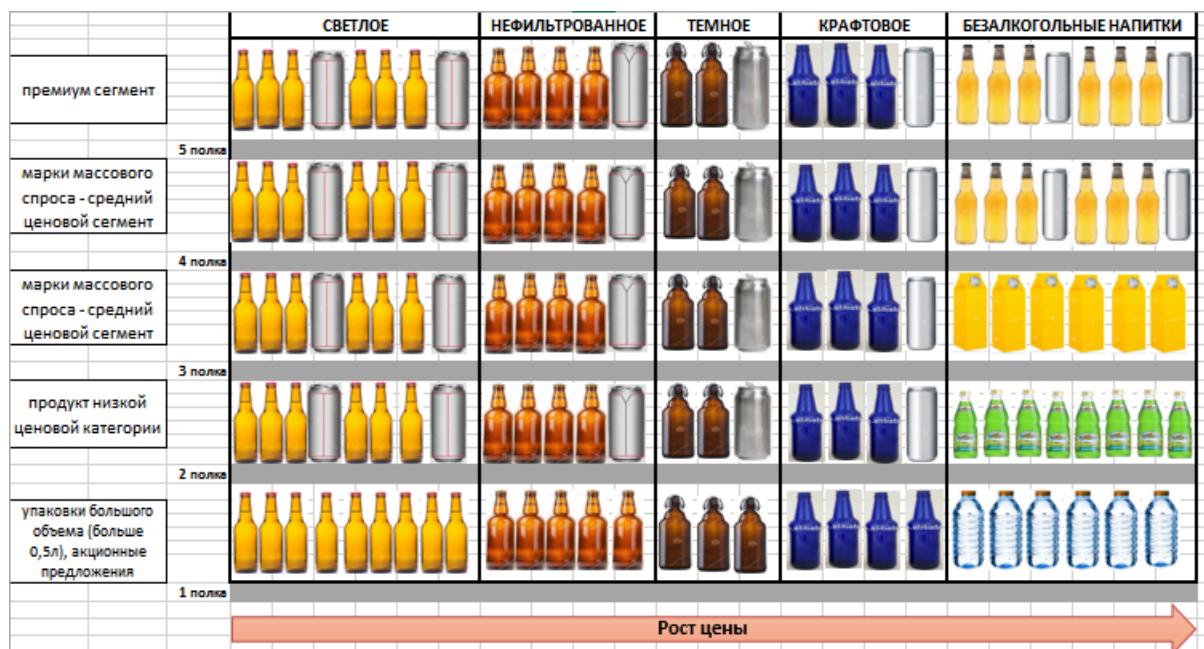
7. Ответственные лица

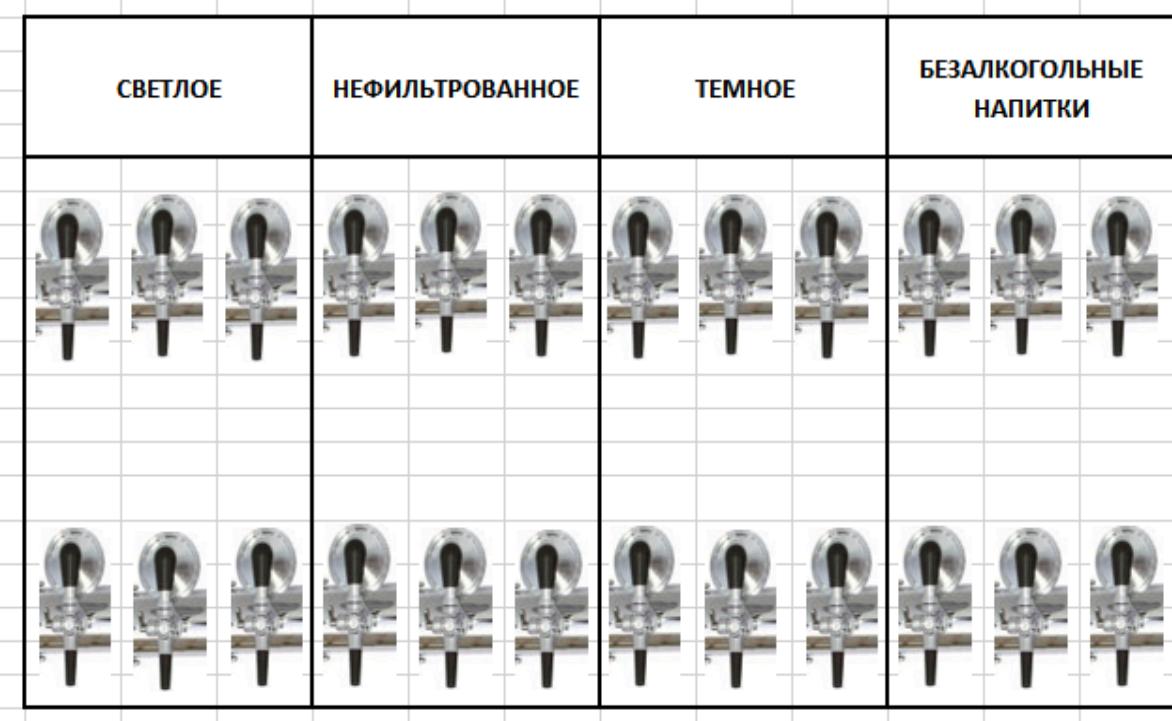
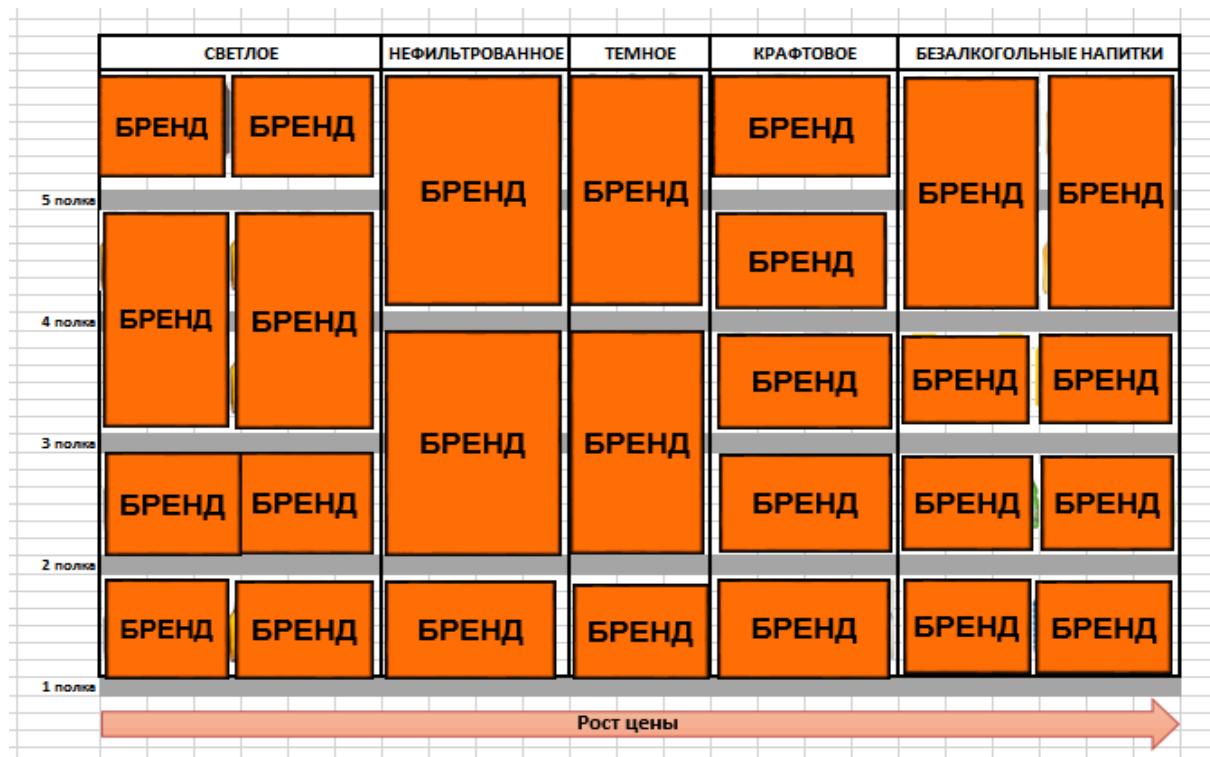
- За мониторинг: [ФИО], маркетолог.
- За ответы: [ФИО], администратор соцсетей.
- За решения по компенсациям: [ФИО], управ

20. Мерчандайзинг

Мерчандайзинг

Принципы выкладки товара в пивной горке





Инструкция по оформлению товара на паллетной выкладке

Паллетная выкладка - это выкладка товара на паллете (поддоне) в упаковке производителя или без нее. Выкладка на паллете часто используется в магазинах с целью привлечения внимания к товару.

Назначение паллетной выкладки. Этот способ размещения товара предназначен для активного продвижения определенных видов товаров во время акций или для распродажи товара. Помимо этого, паллетные выкладки значительно экономят техническое и складское пространство магазина и позволяют организовать хранение и выкладку товаров импульсивного спроса непосредственно в торговом зале. Паллетная выкладка способна существенно увеличить долю импульсных покупок. Таким образом, паллетная выкладка является наиболее удобным способом повышения спроса потребителя на продвигаемый товар.

Конструкция и место расположения паллетной выкладки.

Паллетная выкладка размещается в местах максимальной видимости покупателей: входная группа, предкассовая зона, центр торгового зала и т.п.

Конструкция паллетной выкладки состоит из трех ярусов:

1. Первый ярус - паллет (поддон);
2. Второй ярус - запас продвигаемого (акционного) товара;
3. Третий ярус - выкладка для продажи продвигаемого (акционного) товара.

Первый ярус - основание паллетной выкладки. В качестве основания служит паллет (поддон). Ставить товар на пол категорически запрещено.

Второй ярус - запас продвигаемого (акционного) товара. Данный ярус служит для формирования всей конструкции паллетной выкладки, а также поддержания запаса продвигаемого (акционного) товара.

Конструкция данного яруса формируется из тех же позиций, что и продвигаются на данной паллетной выкладке. Товар второго яруса должен соответствовать товару третьего яруса, то есть если на третьем ярусе стоит Макарий светлое, то под ним должны находиться также упаковки Макарий светлого. Если на паллетной выкладке находятся две и более позиции, то их разделение происходит по коробочно, по вертикальному принципу.

Перемешивать позиции в одной коробке (упаковке) запрещено. Например: под Макарий светлое (третий ярус) находятся только упаковки Макарий светлое (второй ярус), под Макарий хмельное находятся упаковки только Макарий хмельное (второй ярус).

Фронтальная (лицевая) часть второго яруса формируется из двух уровней (две упаковки) для стеклянной тары, и трех уровней (три упаковки) для железной тары (банки). Тыловая (задняя) часть три уровня для стеклянной тары, и четыре уровня для железной. Нарушать количество уровней запрещено.

Третий ярус - выкладка продвигаемого (акционного) товара. На данном ярусе располагается товар, предназначенный для непосредственной продажи, то есть для того, чтобы его брали покупатели. Данный ярус обязательно всегда должен быть максимально заполнен, запрещено наличие на нем "дыр" (пустых мест),

стороннего товара. Упаковочная пленка на данном ярусе образуется по картонное основание или полностью удаляется.

Оформление на паллетной выкладке

На паллетной выкладке обязательно должен присутствовать акционный ценник, демонстрирующий суть акции: 1+1, товар в подарок, скидка и т.д. Акционный ценник распечатывается на цветной бумаге, предоставляется руководителем магазина. Также дополнительно разрешается разместить ценник с регулярной ценой, выделенный акционной вставкой в ценник.

Пример паллетной выкладки



Пример паллетной выкладки

Принципы выкладки рыбы

1. Выкладка рыбы должна быть объемная, презентабельная.
2. Ближе к покупателю выкладываются дорогие сорта рыбы, далее вокруг них в виде “веера” более дешевые. Можно чередовать выкладку рыбы копченой и вяленой для того, чтобы исключить пересортицу последней.
3. На рыбу должны быть установлены одинаковые черные ценники на ножке (без жирных и смазанных пятен).
4. Цена на ценнике должна быть указана за 100 гр.





На ночь рыбку необходимо накрыть легким материалом наподобие простыни либо пергаментной бумагой для избежания обветривания. Убирать в холодильную камеру ее не нужно, так как из-за перепада температуры она быстро испортится.

Ценники для рыбки приобретаются самостоятельно, например, на маркетплейсе OZON

https://www.ozon.ru/product/nabor-melovyh-tsennikov-a8-s-chernoy-igolkoy-50sht-240982260/?_rr=1&from=share_android&perehod=smm_share_button_productpage_link

Это как образец, вы можете приобрести на любой торговой площадки.

21. Уголок потребителя

В каждом магазине обязательно должен быть Уголок Потребителя.

В него входит:

- Выписка из налоговой (ИНН, ОГРН);
- Книжки, а именно “Закон защиты прав потребителей”, “Правила торговли”;
- Список всех номеров проверяющих органов: алкогольная инспекция, Роспотребнадзор, милиция, пожарная часть;
- Номер телефона директора, в вашем случае это может быть номер управляющего магазина либо партнера.

22. План проведения открытия точки

Мероприятия, необходимые перед официальным открытием магазина:

- 1) Вся номенклатура от поставщиков внесена в базу Далион;
- 2) Касса настроена, весь ассортимент товара пробивается;
- 3) Ценники на каждом товаре представлены;
- 4) Настроена программа лояльности;
- 5) Имеется доступ в личный кабинет Kilbil;
- 6) Присвоены роли продавцам и управляющему на кассе;
- 7) Имеется доступ в личный кабинет Далион;
- 8) Есть понимание, как работать с таблицей по заведению номенклатуры;

План проведения торжественного открытия точки.

План проведения торжественного открытия точки включает в себя:

Мероприятие	Время
Адресная рассылка POSM (листовки формата А6) с информацией об открытии	Среда или четверг, то есть за два дня до официального открытия
Смс-рассылка (по базе CRM-системы, либо СМС-таргет)	В пятницу, то есть в день официального открытия
Пост в социальных сетях с информацией об открытии и акцией	В пятницу, то есть в день официального открытия
Работа промоутера на пешеходный трафик (раздача листовок)	В пятницу (в прайм-тайм) В субботу (в прайм-тайм)
Работа промоутера на автомобильный трафик (флаг)	В пятницу (в прайм-тайм) В субботу (в прайм-тайм)
Музыкальное сопровождение (колонка с музыкой для привлечения внимания пешеходного трафика)	В пятницу (в прайм-тайм) В субботу (в прайм-тайм)

23. Смета расходов на открытие и сопровождение

Предварительная смета по открытию магазина и дальнейшего сопровождения можно изучить здесь [!\[\]\(522225d39e0ce7da8c706caa7c800346_img.jpg\) Смета_открытия_магазина_и_расходов_на_сопровождение_.xlsx](#)

24. Рекомендации по увеличению продаж магазина

Рекомендации по увеличению продаж магазина:

1) Работа с персоналом:

- Обучение навыкам продаж;
- Ежедневно рандомно просмотр камер;
- Наблюдение за работой команды при посещении магазина;
- При необходимости личное участие в продажах для демонстрации примера для команды;
- Работа с 1С = отчеты по удаленным чекам;

2) Работа с ассортиментом:

- Наполняемость магазина;
- Выделение среди конкурентов;
- Отслеживание сроков годности (ротация товара);
- Игра с новыми позициями;

3) Кросс-маркетинговые мероприятия:

-Проведение совместных акций с соседними компаниями (например, если по соседству находится табачный магазин, то при покупке у них клиент получает скидку в вашем магазине. Здесь вариантов может быть много);

4) Работа с мерчандайзингом:

- Раз в месяц менять, к примеру, паллетную выкладку местами, на кассовой зоне переставлять товар;

5) Личное присутствие в магазине, умение слушать и слышать клиентов, получать обратную связь по товару;

6) Обязательна работа с программой лояльностью (формирование клиентской базы);

25. Чек-лист проверки магазина

Чек-лист проверки магазина

Каждому партнеру рекомендуем раз в месяц проводить проверку своего магазина по данному чек-листву, чтобы выявить слабые стороны, отработать ошибки и настроить продавца на ответственную работу.

В данный чек-лист можете также добавлять пункты, которые важны вам как партнеру, чтобы контролировать те или иные процессы.

Чек-лист можно взять здесь [!\[\]\(729bff177a16e781f7acf9f05959ee0a_img.jpg\) Документы к регламенту](#)

26. Общая информация

1. Каплесборник.

На тумбе под кранами устанавливается пластиковый каплесборник для сбора капель, которые могут стекать с кранов при проливе пива. Заказать можно самостоятельно на любом маркетплейсе либо через поставщика.

2. Кабельные бирки.

Кабельные бирки нужны, чтобы продавцы не путались в кранах. Подписывается номер снаружи на кране и внутри у заборной головки. Их можно приобрести в любом строительном магазине.

Все фото наглядно можно посмотреть здесь  [Общая информация](#)

3. Температурный режим.

Средняя температура для оптимального хранения товара на складе и в зале должна быть +20 и 75% влажности.

Для холодильной горки +6

Для витрины с рыбой +3

Для витрины с закусками +3

Для холодильной камеры +6 летом и +8 зимой.

4. Дополнительное торговое оборудование.

В работе магазина вам может понадобится полочные ценникодержатели, рекламные стойки, полочные разделители и лотки, держатели информации и тд., данный ассортимент можно заказать на сайте <https://sfera-torg.ru/>.

Ссылка на сайт как пример.

5. Код доступа для работы на кассе.

У каждого продавца должен быть свой код доступа для работы на кассе, которое дает право только пробивать товар.

У партнера либо его управляющего должен быть свой отдельный код доступа, которое дает право проводить возвраты, снимать инкассиацию, но нет возможности продажи.

Для присвоения каждого кода курирующему менеджеру необходимо подать информацию по шаблону:

- название ИП;
- адрес магазина;
- ФИО продавца/управляющего/партнера;
- роль сотрудника;
- дата рождения;
- СНИЛС;
- ИНН;
- номер телефона.

6. Важные действия по работе с Честным знаком, который должен выполнить каждый партнер:

- Подпись документов в ЧЗ;
- Контроль ошибок в ЧЗ.

ВидеоИнструкция здесь  [Воблавеер](#)