



РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ СТАЖЕРА



Фамилия _____

Имя _____

Магазин _____

Наставник _____

**Приветственное слово
Генерального директора
Самсоновой Светланы Анатольевны.**



Поздравляем! С сегодняшнего дня ты – стажёр компании Россита!

Тебе предстоит многому научиться, и поэтому осваивать новые знания ты начнешь постепенно, по этапам. Этапы стажировки будут проходить на твоём рабочем месте в магазине. Каждый этап будет длиться определенное время, а все твоё обучение продлится 3 месяца.

В изучении необходимых тебе знаний поможет Твой наставник!

На протяжении всего обучения в магазине наставником будет твой непосредственный руководитель или продавец-кассир, а по некоторым задачам тебя могут консультировать эксперты, которых назначит руководитель. Они будут помогать в освоении новых знаний!

Когда отсутствует твой наставник – консультируйся у своих коллег – экспертов!

Сомневаешься? Просто спроси!!! Будь уверен, они помогут!

Проявляй инициативу! Задавая вопросы, ты получаешь больше полезной информации!

Помни, ты – главный организатор своего обучения, все остальные – лишь помогают тебе в усвоении новых знаний и умений.

Насколько эффективным будет обучение зависит, в первую очередь, от тебя!

Вперёд к новым знаниям!

Задачи рабочей тетради стажёра (РТС)

Перед тобой – Рабочая тетрадь стажера, она будет сопровождать тебя на этапах стажировки в должности продавца.

Ты увидишь, что Рабочая тетрадь стажера помогает спланировать обучение первых недель стажировки. Она организует каждый твой день, включает советы, которые помогут сделать твою работу лучше и понятнее. К тому же, Рабочая тетрадь стажера является блокнотом для записей, в ней ты решаешь задания по материалам и презентуешь их наставнику. Рабочая тетрадь позволит тебе плавно и в полной мере подготовиться к аттестации по должности продавец-кассир (универсал).

Рабочая тетрадь стажёра нужна для:

- **Эффективного изучения ассортимента** Компании «Россита», изучения работы по технологиям Компании и овладения знаниями и навыками продаж.
- **Планирования твоего времени.** На каждый день в Рабочей тетради стажера прописаны задания, поэтому ты будешь знать, что нужно сделать, чтобы освоить необходимые знания и умения.
- **Контроля выполнения заданий.** Все выполненные задания в конце каждого дня тебе необходимо показать наставнику для проверки.

Благодаря РТС ты можешь проследить динамику своих продаж. Для этого обязательно отмечай свои продажи в таблице!

Перечень документов, которые тебе необходимо изучить в процессе стажировки ты найдешь на **стр. 23** РТС.

Ответственно относись к выполнению заданий Рабочей тетради стажера, так как работая ней ты, в полной мере подготовишься к аттестации после 3 месяцев испытательного срока, сможешь блестяще пройти аттестацию и стать сотрудником компании!

Добро пожаловать в Компанию Россита!

Схема стажировок продавцов-кассиров по этапам на 3 месяца

1 этап	2 этап		3 этап
Период:			
Активного получения знаний, наращивания навыков	Углубления и закрепления знаний и навыков		АТТЕСТАЦИЯ
Продолжительность и срок:			
1 –й месяц (20 рабочих дней)	2 –й месяц	3 –й месяц	
Основные задачи периода:			
Изучить структуру компании, стандарт обслуживания клиента, основные регламенты магазина	Глубоко изучить ассортимент, технологию производства, отработать навыки продаж, закрепить стандарт обслуживания клиента, подготовиться к аттестации		

Содержание 1-го этапа Рабочей тетради стажера

Неделя	День	1	2	3	4	5
1	1	Оформление согласно ТК РФ	Технология продаж. 1 этап: «Установление контакта»	Технология продаж. 1 этап: «Установление контакта»	Технология продаж. 2 этап: «Выявление потребностей»	Технология продаж. 2 этап: «Выявление потребностей»
	2	Знакомство с пространством магазина и коллективом			Технология производства	Технология производства
	3	История компании				
	4	Ценности компании				
Неделя	День	6	7	8	9	10
2	1	Технология продаж. 3 этап: «Презентация товара»	Технология продаж. 3 этап: «Презентация товара»	Технология продаж. 4 этап: «Работа с возражениями»	Технология продаж. 4 этап: «Работа с возражениями»	Технология производства. Углубленное изучение
	2	Предложение СС на этапе презентации	Предложение СС на этапе презентации	Алгоритм расчета на кассе	Алгоритм расчета на кассе	
	3	Торговые марки	Торговые марки			
	4					
Неделя	День	11	12	13	14	15
3	1	Технология производства. Углубленное изучение	Технология производства. Углубленное изучение	Технология производства. Углубленное изучение	Технология производства. Углубленное изучение	Технология производства. Углубленное изучение
	2		Расчет на кассе	Расчет на кассе		
	3					
	4					
Неделя	День	16	17	18	19	20
4	1	Технология производства. Углубленное изучение	Технология производства. Зачет.	Ассортимент СС. Углубленное изучение	Ассортимент СС. Углубленное изучение	Ассортимент СС. Углубленное изучение
	2					Подведение итогов первого этапа стажировки
	3					
	4					

ОФОРМЛЕНИЕ В КОМПАНИЮ. ЗНАКОМСТВО С МАГАЗИНОМ. ИЗУЧЕНИЕ ИСТОРИИ КОМПАНИИ. ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ.

 Этап 1
 Месяц 1
 День 1

Оформление в компанию, согласно ТК РФ.

Директор магазина передает копии (сканкопии) документов менеджеру по кадрам. Менеджер по кадрам оформляет нового сотрудника согласно ТК РФ в течение первых 3 дней.

С перечнем необходимых документов для оформления и ознакомления тебя познакомит директор магазина, он же согласует время, в которое будет происходить оформление.

Знакомство с наставником

Директор магазина из числа опытных сотрудников назначит тебе наставника (или сам выступит в роли наставника), который станет для тебя учителем, другом, помощником. Впиши его ФИО и должность на обложку тетради.

Знакомство с пространством магазина

Наставник познакомит тебя с пространством магазина. Расскажет, где находится санитарный узел, место приема пищи, информационная доска, склад и прочие служебные помещения.

Знакомство с коллективом и организационной структурой компании. Наставник и Директор магазина представят тебя коллективу. Наставник проведет краткий обзор организационной структуры компании.



Заполните с наставником организационную структуру Вашего магазина. Заполни вместе с наставником фамилии и имена сотрудников магазина, узнай, где можно посмотреть адреса и телефоны магазинов. Расспроси наставника о форматах магазинов. Подробную информацию об особенностях форматов ты получишь на «Дне новичка». Заполни таблицу!

Структура твоего магазина в сети

Генеральный директор	
Розничное направление	
Филиал в городе	Директор филиала
Магазин: _____	Директор магазина: _____
Сотрудники магазина	
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Форматы магазинов розничной сети

	Формат	Позиционирование	Ассортимент
«Россита»			
«Lisette Paris»			
«Россита Эконом»			
Сервисный центр			

Краткий обзор истории компании

Дата	Важное событие
1992 г.	Открытие первого магазина в Новокузнецке
1994 г.	Открытие первого магазина в Новосибирске
13 августа 1999 г.	Официальный день рождения Компании
2000 г.	Появился бренд «Lisette»
2001 г.	Основание сервисного центра в Новосибирске
2002 г.	Магазины в Красноярске
2003 г.	Магазины в Омске
2005 г.	«Россита» стала дипломантом конкурса «100 лучших товаров России», за высокий уровень обслуживания
2006 г.	Торговому Дому «Россита» был вручен сертификат соответствия («Марка года») за торговую марку «Lisette» в категории «Обувь, аксессуары, кожгалантерея»
2007 г.	Открытие Магазинов в Иркутске и Тюмени
2011 г.	В 2011г. Сеть салонов «Lisette» т стала победителем конкурса «Столица качества»

Должностная инструкция. Наставник познакомит тебя с основными должностными обязанностями.



Изучи должностную инструкцию.
Задай интересующие вопросы директору магазина или наставнику.

Начисление ЗП. Директор магазина знакомит с правилами начисления заработной платы: критерии оценки работы, окладная часть, премиальная часть, сроки и место выплаты заработной платы

Знакомство со стандартами деятельности продавца-кассира (универсала).



Изучи самостоятельно документ «Стандарты деятельности продавца-кассира обувных залов «Россита».

Знакомство с ассортиментом. Сезонность. Наставник рассказывает про сроки начала и окончания сезонов.



Запиши и запомни сезонные сроки

1. _____	3. _____
2. _____	4. _____

Знакомство с ассортиментом сопутствующих средств (СС). Наставник рассказывает об ассортименте, торговых марках СС.

Знакомство с принципами выставки обуви. Наставник рассказывает, по какому принципу выставлена обувь в наших магазинах. Рассказывает о специальных стендах и их назначении.

Информация, представленная на ценнике. Наставник тебе расскажет, как должен выглядеть ценник, какая информация предоставлена на ценнике, как с ним работать.

Ценности компании

Ценности компании (работа по методичке). В нашей компании есть свои секреты успеха, которые помогают нам достигать поставленных целей. Эти секреты мы отразили в наших Ценностях.



Выслушай наставника о ценностях компании, прочитай в методичке какие ценности и нормы существуют в нашей компании. Запомни их и руководствуйся ими в своих действиях! Познакомься с текстом Хартии, расспроси своего наставника о Хартии. Подпиши Хартию.



Этап 1
Месяц 1
День 6-7

**ПРЕЗЕНТАЦИЯ.
СОПУТСТВУЮЩИЕ СРЕДСТВА (СС).
ТОРГОВЫЕ МАРКИ**

3 этап продаж: «Презентация товара»



Узнай у наставника, как правильно делать презентацию товара. Самостоятельно изучи методическое пособие «Презентация товара».



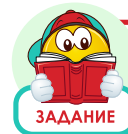
Средства по уходу за обувью



Узнай, у наставника и из методического пособия «Презентация товара», как правильно предлагать средства по уходу за обувью на этапе презентации. Отработай на практике!



Торговые марки



Узнай у наставника, какие торговые марки представлены в вашем магазине. Расспроси об их особенностях. Самостоятельно изучи соответствующие материалы в «Обучающей папке ПК»



Динамика продаж:

Твои продажи за день	Дата: _____	
	ПЛАН	ФАКТ
в парах		
в выручке		

Этап 1
Месяц 1
День 8-9

**ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ.
ОСНОВНЫЕ НАВЫКИ РАСЧЕТА НА КАССЕ.**

4 этап продаж: «Работа с возражениями»



ЗАДАНИЕ

Узнай у наставника, как правильно работать с возражениями покупателя. Сделай банк наиболее встречающихся возражений. Обсуди с наставником. Самостоятельно изучи технологию работы с возражениями в методическом пособии «Работа с возражениями».



Знакомство с кассовым аппаратом. Расчет на кассе.



ЗАДАНИЕ

Узнай у наставника алгоритм расчёта на кассе, действия на ПК при операции «продажа».



Динамика продаж:

Твои продажи за день	Дата: _____	
	ПЛАН	ФАКТ
в парах		
в выручке		

ТЕХНОЛОГИЯ ПРОИЗВОДСТВА

Этап 1
Месяц 1
День 10-16

Торговые марки



ЗАДАНИЕ

Подробно изучи методическое пособие «Технология производства обуви».



**РАБОТА НА КАССЕ.
ИНФОРМАЦИЯ ПО ДК**

Этап 1
Месяц 1
День 12-13

Порядок расчёта на кассе

Наставник подробно рассказывает, как работать с кассовым аппаратом. Дает информацию по ДК. Знакомит с ежедневным пакетом документов по кассе.



ЗАДАНИЕ

В паре с наставником обслужи клиента на кассе.





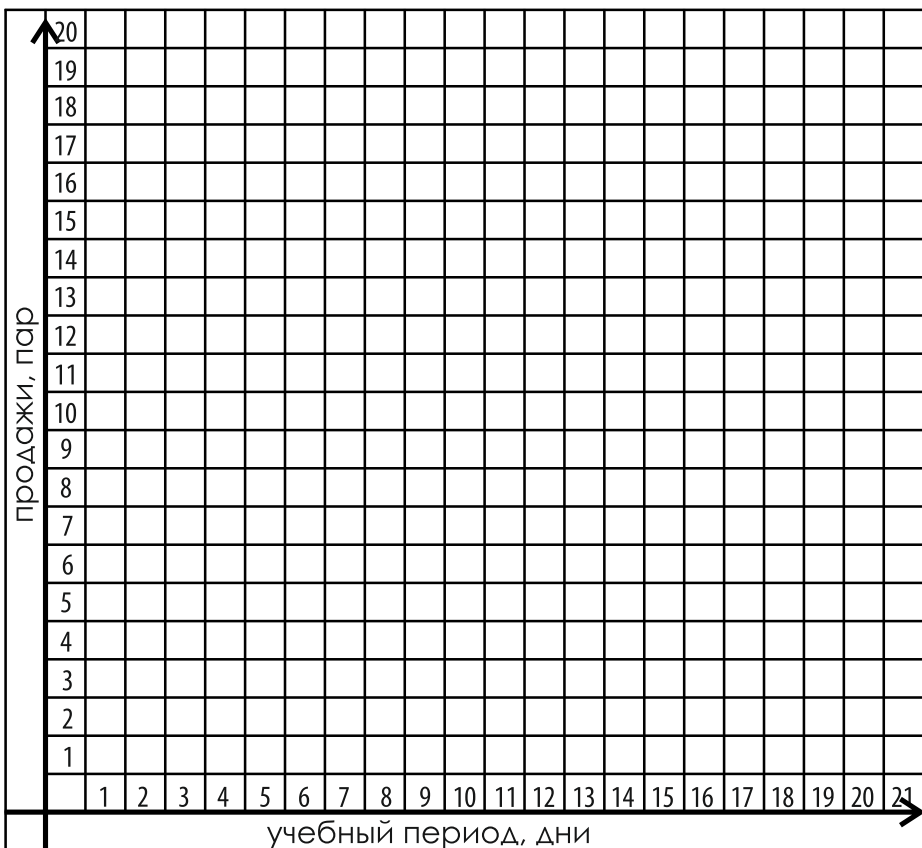
Поздравляем!

Закончился первый активный этап твоей стажировки.

Ты уже многое узнал!

Практически каждый день ты отмечал свои успехи.

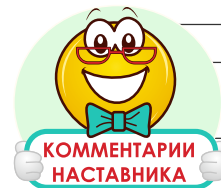
Заполни вместе с наставником предложенную ниже таблицу, и ты сможешь увидеть динамику своих продаж за месяц!



Динамика продаж:

Твои продажи за первый месяц		
	план	факт
в парах		
в выручке		





Этап 2
Месяц 2,3

НАЗНАЧЕНИЕ ДАТ СДАЧИ ЗАЧЁТОВ. ЛИСТЫ АДАПТАЦИИ

Наставник знакомит с листом адаптации. Выдает обучающую папку. Оговаривает сроки изучения материала. Назначает даты зачётов.

Сквозные задачи на период адаптации.

Дорогой стажёр. Чтобы эффективно работать с клиентами, тебе необходимо посещать все обучающие мероприятия, которые проходят в твоём РМ и филиале и много времени посвящать самообучению. В течение испытательного срока ты должен:

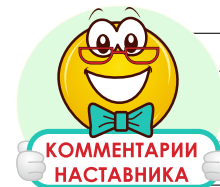
- Изучить материалы обучающей папки
- Посетить «День новичка»
- Посетить всех ЧЗ
- Посещать УЭ
- Сдать все необходимые зачеты

Ставь отметку о посещении обучающих мероприятий на **стр. 25**.

Для того чтобы оценить, насколько эффективно твоя деятельность регулярно запрашивай обратную связь у своего наставника, директора магазина, менеджера по персоналу.

Динамика продаж:

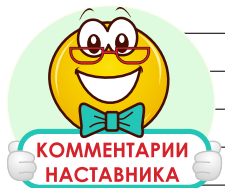
Твои продажи за второй месяц		
	план	факт
в парах		
в выручке		



Динамика продаж:

Твои продажи за третий месяц		
	план	факт
в парах		
в выручке		





 Этап 3
Месяц 3

АТТЕСТАЦИЯ



Дорогой друг!

Твой период адаптации закончился! Завершается период адаптации сдачей аттестации. Аттестация назначается по окончании испытательного срока (спустя 3 месяца с момента оформления на должность).

К аттестации ты должен подойти очень серьезно! К назначенной дате тебе **необходимо подробно изучить материалы** обучающей папки, посетить все обучающие мероприятия, сдать зачёты.

Кроме этого, ты **должен показывать стабильные результаты** в продажах (не ниже среднего показателя РМ)!

В случае неудовлетворительных результатов аттестации, пересдача назначается через две недели.

На аттестацию ты должен прийти с **Рабочей тетрадью стажера**, где внесены комментарии наставника, заполнены таблицы динамики продаж, отмечены все обучающие мероприятия, которые ты посетил в период адаптации, заполнен адаптационный лист.

Содержание рабочей папки

1. Ценности компании
2. История компании
3. Стандарты деятельности продавца-кассира
4. Технология продаж. Методические пособия и диск по ТП.
5. Технология производства обуви
6. Сопутствующие средства (СС)
7. Стандарты мерчендайзинга
8. Краткая информация по поставщикам предыдущих сезонов
9. Торговые марки мужского и женского ассортимента
10. Законодательство
11. Автоматизированное рабочее место
12. Алгоритм расчета на кассе
13. Новая дисконтная система
14. ТИН№1 документооборот розничного магазина
15. ТИН№2 порядок сверки ОКС с Z отчетом
16. ТИН№3 порядок оформления возвратов новой обуви от покупателей
17. ТИН№4 порядок проведения инкассации
18. ТИН№5 работа с СС (приемка, расстановка, и т.д.)
19. УФК
20. Билеты Кассовая дисциплина
21. Билеты Зал
22. Лист адаптации

Аттестационный лист

Фамилия, имя, отчество: _____
 Дата рождения: («__») _____ г.
 Сведения об образовании и повышении квалификации: _____

Занимаемая должность на момент аттестации: _____

Общий трудовой стаж: _____
 Стаж работы по специальности: _____

Вопросы к аттестуемому и ответы на них:

Оценка результатов практической деятельности работника

Результаты голосования. Кол-во голосов:
 За _____ Против _____

Решение аттестационной комиссии

Рекомендации аттестационной комиссии (с указанием мотивов, по которым они делаются)

Примечания

Председатель аттестационной комиссии _____

Члены аттестационной комиссии _____

План карьеры ПК в рознице

