

УТВЕРЖДАЮ

_____ Бекасова М.Н.

« ____ » _____ 2021г.

Инструкция менеджера по работе с персоналом для магазинов сети «Шапландия».

Набор персонала проходит в 4 этапа:

1. Продление объявлений.
2. Разговор по телефону.
3. Собеседование.
4. Стажировка.

1. Продление объявлений

В случаях, когда не поступают звонки, менеджеру необходимо прозвонить самому понравившиеся предложения.

2. Разговор по телефону.

Пример разговора менеджера

- ответ по телефону.

Всё по ситуации.

Представьтесь: «Менеджер сети магазинов «Шапландия». Здравствуйте».

(Разговаривать максимально приятно и вежливо, внятно.)

Менеджер: «Вы ищите работу продавца-консультанта? Расскажите о себе. Как вас зовут? Сколько лет? Опыт в продажах? Как вы себя ощущаете в продажах? Любите продавать? Или легко обучаемы?» Послушать.

Этот диалог для того, чтобы менеджер определил – стоит ли дальше продолжать общение.

Сделать комплимент по поводу понравившихся моментов.

Можно задать пару вопросов типа; по ситуации: «У нас работают педагоги или психологи – это люди легко обучаемые в продажах».

Пригласить на собеседование.

Если спрашивают об условиях,

Менеджер:

Магазины «Шапландия» находится в трех городах. Указать город и адрес.
График 5x2 с 10:00 до 19:00.

Много всяких условий заработать хорошую зарплату:

- премии за выполнение плана
- премии за перевыполнение плана
- премии «лучший продавец»

Зарплата:

День аванса.

День полочки.

Зарплата у всех разная. В среднем по году...

Но все зарабатывают по-разному. У одних 60, у других 20. Все зависит от вас.

Менеджер назначает время собеседования в офисе – сразу на завтра.
Остальное по ходу разговора.

3. Собеседование.

Приветствие. Сделайте комплимент по поводу внешности, если уместно.

Менеджер: «Расскажите о себе»:

- Причина увольнения с последнего места работы?
- Сколько было продавцов смене?
- Знакомы с «индивидуальной» формой оплаты?
- Были в лидерах или как?
- Знание компьютера – Достаточно «Пользователь».

Второй вариант, если человек работал в другой отрасли, но легко обучаемый и хочет работать продавцом (это педагоги, психологи).

Вопросы по ситуации. Приходилось ли что-то продавать?

Наши условия:

Рабочий день с 10 до 19. График 5x2

5 дней стажировки. Учим, даем 4 листа текста для изучения.

Выучить и сдать на 6-й день.

Во время стажировки продажи записывать на листочке. На 6-й день показать менеджеру.

Стажировка оплачивается в день.

В будущем есть учебный материал, по которому вы научитесь многим полезным вещам, необходимым в жизни женщине. Очень интересный курс. Даже не работая у нас, с такими знаниями сможете искать высокооплачиваемую работу.

Информация по начислению зарплаты открытая, зарплата выплачивается:

- день аванса;
- день получки.

Регулярно проводится инвентаризация. Можно отследить движение любого товара, что важно для продавца.

Зарплата - форма «индивидуальные продажи».

Начисление по вашим продажам.

Ваш оклад + % ваших личных продаж

- + лучший продавец месяца, квартала;
- + % от выполнения общего плана магазина;
- + % от стажа.

В случае, если получилось меньше 20 тысяч рублей, то min 20 тысяч начисляется. Это бывает раз в год.

Средняя зарплата 25-50 тысяч рублей. Все получают по-разному. Рычагов заработать хорошую зарплату много, поэтому все зависит от вас лично. Есть возможность работать в Кисловодске, там зарплаты больше.

4. Стажировка

С 10:00 до 19:00 менеджеру поговорить с наставником стажера и коллективом магазина на тему доброжелательности к стажеру.

Менеджеру наблюдать по камерам – смотрит ли этикетки, делает примерки, учит учебный материал. Стажеру выдать 4 листа учебного материала – наизусть.

1. Схема продавец – покупатель.
2. Мой клиент.
3. Видимые и невидимые признаки, по которым подбирается головной убор.
4. Фирмы (не мех).

В конце стажировки – сдача экзамена. В случае принятия на работу, менеджер показывает весь учебный материал с акцентом на то, что он очень полезен и интересен для любой женщины.

Продавцу выдается «Персональный лист» с датами сдачи. Фирмы (мех) сдавать через 1,5 – 2 месяца.

Работа менеджера

1. Менеджер постоянно участвует в обучении персонала:

- 1.1. Проводит очередные экзамены;
- 1.2. Проводит тренинги (по текущей ситуации);
- 1.3. Проводит пятиминутки (можно онлайн) по текущей ситуации;
- 1.4. Назначает и проводит внеочередные экзамены.

2. Наблюдение по камерам или при посещении магазина.

- 2.1. Внимательно смотреть ситуацию (например, процесс продажи или обслуживание на кассе и т.д.) Назначить по необходимости внеочередной экзамен с указанием страниц и видео по данному вопросу.
- 2.2. Что смотреть по камере:
 - а) где находятся продавцы когда заходит покупатель;
 - б) процесс обслуживания;
 - в) чем занимаются в свободное время. Пример: старший продавец или кто-то из продавцов может прочитать статью из учебного материала.

3. Менеджер должен посещать магазин планоно (см. инструкцию) и по необходимости.

К посещению магазина сделать анализ (см. табл.)

- личные продажи;
- показания счетчиков;
- сделать сравнительную характеристику

Пример посещения магазина:

- заполнить чек – лист;
- посмотреть процесс продажи, как предлагают товар, продают и завершают продажи. По результату сделать выводы для себя;
- разбор какой-то ситуации;
- задавать любые вопросы продавцам по сложившимся ситуациям или по необходимости по учебному материалу. Выбрать правильный ответ.

Вопросы по разбору увиденной продажи (отметить положительные и отрицательные стороны). Продавцы делятся положительным опытом.

Задача посещения магазина менеджером - это, в том числе вдохновлять работников, подчеркивая увиденные при посещении положительные ситуации по процессу проведения продажи. При обнаружении не знания и не применения учебного материала (нет рассказа о фирмах, не спрашивают, к какой одежде подбирают, не создают образ, не предлагают аксессуары и т.д.) менеджеру необходимо выдать задание данному продавцу, с указанием страниц, создать условия, при которых будет возникать необходимость изучения видео из «учебного материала по «Технике продаж».

Должностную инструкцию составил

менеджер по персоналу



Васекина Л.И.

Инструкцию получил

_____ / _____ /