

Утверждаю

_____ Бекасов В.В.

«__» _____ 2023 г.

План работы оператора

По камерам. Мероприятия по организации достойной «Картины в торговых залах»

№ п/п	Цель наблюдения	Проблема	Мероприятия по устранению проблемы	Материал на сайте
1.	Открытие, закрытие смены	<ul style="list-style-type: none">• Опоздания• Невыполнение должностных инструкций старшим продавцом• Нет сообщений о проблеме от старшего продавца	Наблюдение конкретного магазина с 9:30 до 10:15. Звонки, замечания, по необходимости письменное объяснение от старшего продавца.	Должностные инструкции. по необходимости «Штраф конкретно в группу»
2.	Внешний вид продавцов (1 раз в неделю фотоотчет всех магазинов)	Нарушение дресс-кода	«Фото по требованию» конкретного продавца	Скрипты. 1
3.	Местонахождение продавца по очереди (наблюдение конкретного магазина 1 раз в неделю).	Не соблюдение правил	Звонки, замечания старшему продавцу	Скрипты. 2
4.	Включение подсветки, рекламы. (Наблюдение по камере. Настроить будильники, в зависимости от времени темнения)	Не вкл. Вовремя	Штраф старшему продавцу	Сразу сообщение в группу: «Не включена подсветка. Штраф старший продавец.»

5.	Выяснение нерешенных проблем магазинов	В случае проблемы	Звонки в 10:10 старшим продавцам. Выяснение их действий по проблеме. Разъяснить подсказать Нетел. или помочь	—
6.	Наблюдение предложения сопутствующих товаров. Обслуживание на кассе. Озвучивание имеющихся скидок, акций и т.д.	Обнаружена проблема	Видео, урок 9 послать в учебную группу	Видео. Скрипты. 3,4
7.	Спорные вопросы по очередности (обнаружены оператором или обращение П-к)	Обнаружена проблема	Использование «Тестирования». Найти конкретно пункт и ответна него. Если выяснения на повышенных тонах – штраф.	Скрипты 2,5
8.	Выявление продавцов, которые при необходимости не пользуются «Шпаргалкой» при работе на компьютере и зовут коллег на помощь.	Обнаружена проблема	Просмотр камер каждого магазина. О проблеме сообщить Мелкоедовой Л.	
9.	Нецензурные слова. Разговоры на повышенных тонах.	Обнаружена проблема	Сразу штраф продавцу.	Сообщение в группе «Прекратить, ФИО, штраф»
10.	Организационные сообщения. Посмотреть реакцию смен.	—	—	Каждый четверг 6 скрипт 7,8,9,10,11
11.	Разовые поручения на просмотр конкретной темы.	—	отчет В.В., Л.И	—

P.S. при необходимости, после сообщения в группу, можно использовать «Обратную связь» - «Приняла к сведению».

План составил

_____ Васкина Л.И

«__»_____2023 г.