



Основы работы в торговом зале супермаркетов АШАН





Добро пожаловать в супермаркет АШАН!

Тебе предстоит выполнять следующие действия:

- Заполнять полки товаром
- Следить за сроками годности товаров
- Работать с ценниками на товар



Работа с ценниками



Сначала ставим ценник, потом товар

Если ценника нет рядом с товаром, то клиент не сможет его купить



Ценник ставим под каждым видом товара слева

Запрещено располагать ценник в середине полки



Ценникодержатель с ценником

Пустой держатель и товар без ценника недопустим. Также недопустим сломанный держатель в отделе, если ты нашел такой, то его надо заменить



Каждый товар с ценником

Если у товара несколько цветов, вкусов, видов, то под каждый новым видом нужно поставить свой ценник



Один товар – один ценник

Если в корзине больше одного товара, то используется разделитель





Мы используем следующие форматы ценников

(коды этих форматов тебе пригодятся, когда ты будешь печатать ценники)



R5 — основной ценник



F5 — ценник для фруктов и овощей (ФРОВ)



R1 — ценник с клавишей за кг (заморозка)



R2 — ценник с клавишей за 100 гр (товары на вес)



R4 — 1 ценник на 1 листе в раму и для подставки



A5 — 2 ценника на 1 листе



R7 — ценник за 100 гр формата А4 (товары на вес)



RS — 4 ценника на 1 листе



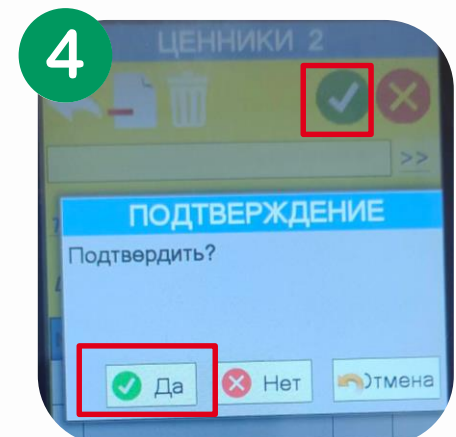
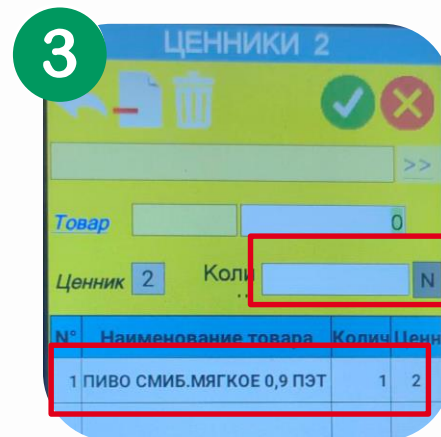
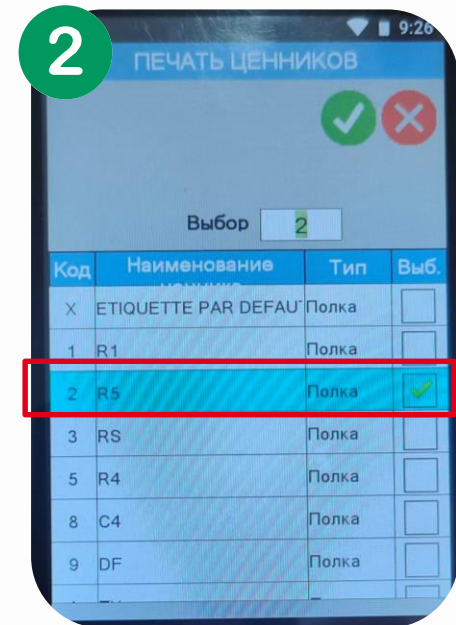
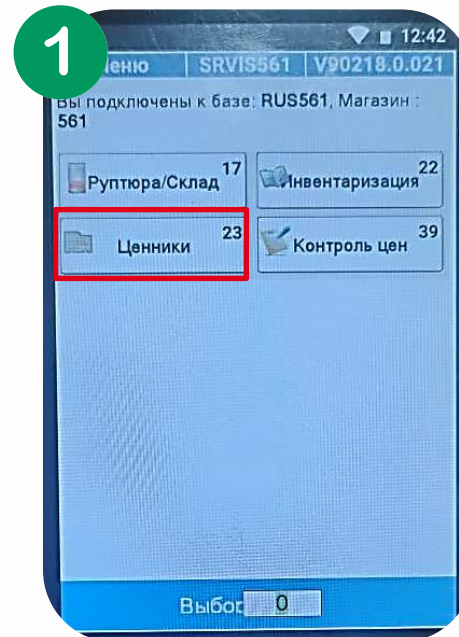
Как самостоятельно напечатать ценник

(если видишь, что он отсутствует на полке с товаром):

Товар всегда должен быть с ценником. Если ты видишь, что ценник отсутствует, напечатай его и установи.

Для печати тебе понадобится сканер:

- 1 Выбери функцию «Ценники»
- 2 Выбери формат ценника
- 3 Далее отсканируй товар или введи штрих-код/артикул, внеси количество ценников и нажми «Enter».
- 4 Нажми на зеленую галочку, затем на «Да».





Как заполнять полки товаром

- ✓ Если полки пустые (как на фото), то начинай выставлять товар со средних полок. До них легче всего дотянуться, поэтому товар на этих полках заканчивается быстрее всего.
- ✓ Фейсинг (лицевая сторона товара) размещается лицом к покупателю.
- ✓ Товар выставляется от ценника до ценника (это количество фейсов, сколько товара должно стоять).
- ✓ Товар выставляется плотно друг к другу, без пробелов.
- ✓ При выкладке нельзя блокировать доступ к товару тележками/паллетами.
- ✓ Если товар пришел в динамической упаковке (шоу-бокс/заводская коробка), то выкладывай в ней. →
- ✓ Соблюдай правило ротации: первым пришёл – первым ушёл.

Чтобы выложить товар на полку, следуй алгоритму:

1. Временно сними имеющийся товар на полке (используй тележку).
2. Вглубь поставь более свежий товар.
3. На передний план поставь снятый товар.





Важно соблюдать безопасность выкладки

- ✗ Не загромождай проходы**
Все оборудование после использования нужно вернуть в специально отведенные места
- ✗ Не оставляй товары на полу**
Товары могут располагаться только на паллете или стеллаже
- ✗ Не оставляй оборудование без присмотра**
Без присмотра запрещено оставлять в аллее паллеты, стремянки, рохли, штабелеры, тележки для выкладки, мусорные тележки
- ✗ Не ставь товар на край полки**
Оставляй отступ от края 1 см, а при выкладке в морозильные камеры — отступ от задней стенки
- ✗ Не допускай перегрузку полок стеллажей**
Это приведет к повреждению оборудования и может нанести вред здоровью покупателей и сотрудников при падении товара





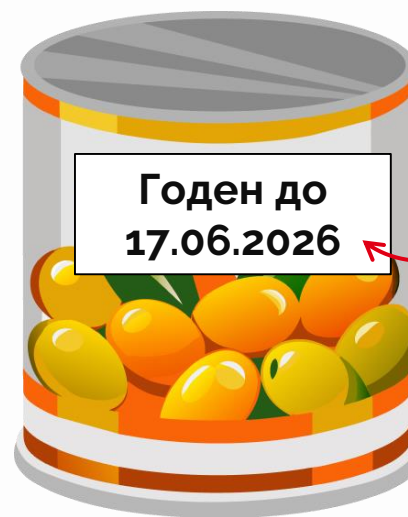
Следи за сроками годности. Просроченного товара не должно быть на полке!

- 1 Проверяй сроки годности товара в своем отделе.

Как читать сроки годности на упаковке?

Пример:

- Дата, указанная производителем после слов «Годен до_дата», является первым днем просрока. Пример: годен до 17.06.2026. Значит, 17 июня 2026 г продукт считается просроченным.
- Если написано «Изготовлен» и «Годен в течение»/«срок годности», то отсчитываем время или дату срока годности от даты изготовления.



Первый день просрока

- 2 Просроченный товар отнеси в зону списания.

Если в отделе много товара со сроком годности, который скоро истечет, то передай эту информацию менеджеру.



Товар, не подлежащий продаже



с поврежденной упаковкой



сломанный/испорченный



с отсутствием маркировки

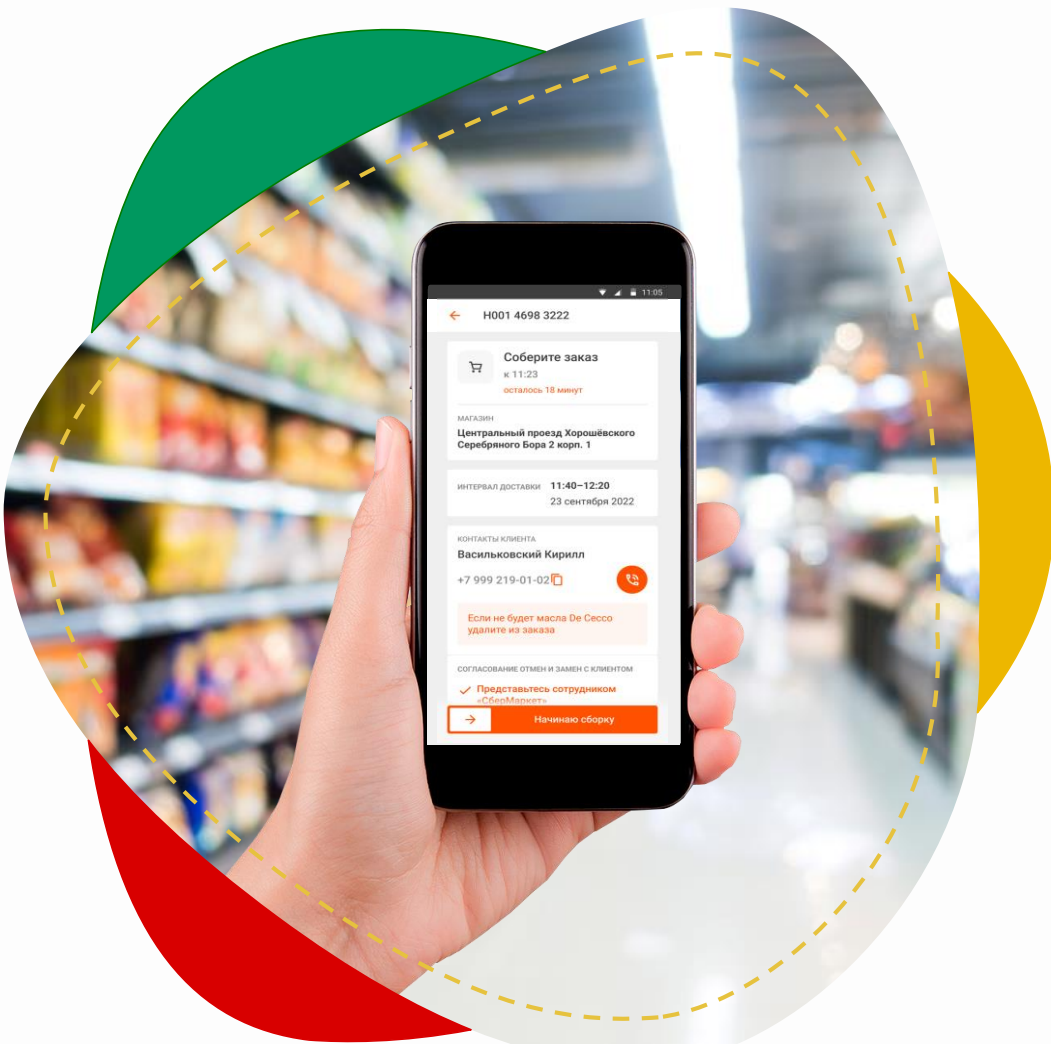


с признаками развакуума

Такой товар необходимо отнести в зону списания!



А еще если ты обнаружил пустую упаковку, например, фантик от съеденной конфеты, то тоже отнеси его на списание. Везде важен учет!



Сборка онлайн-заказов

в приложениях «Шоппер» (от «Купер»)
и «Пикер» (от «Яндекс»)



ShopperApp

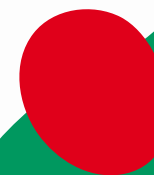


Picker App



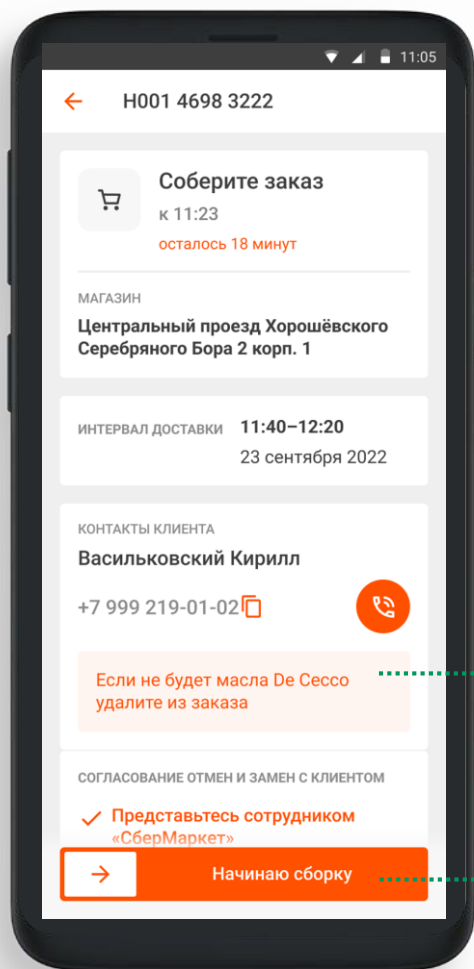
ОБЩИЕ КРИТЕРИИ СБОРКИ

- 1** Начинай со сборки
весовых фруктов
и овощей
- 2** Затем переходи
к непродуктовым товарам
- 3** Охлажденные
и замороженные продукты
собирай последними
- 4** Внешний вид и запах
товара не должны вызывать
сомнения в его качестве
- 5** Характеристики собранного
товара должны соответствовать
указанным в заказе



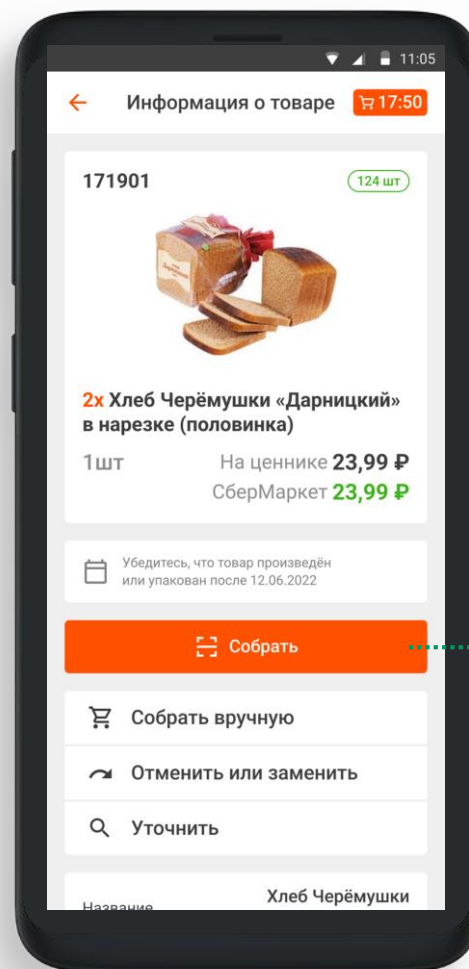


СБОРКА ЗАКАЗА



Внимательно изучи
комментарий клиента

Далее проведи стрелку
вправо «Начинаю
сборку»



Нажми на кнопку «Собрать»,
затем отсканируй его штрихкод
с помощью камеры смартфона.

Товар переместится
в раздел «Собрано»



Если при сканировании
товара горит красный
экран, значит собирается
неверный артикул.



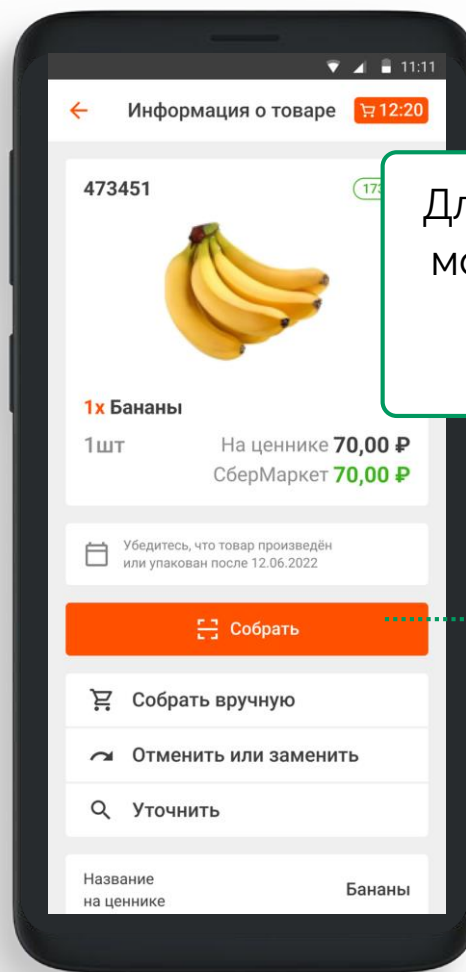
СБОРКА ВЕСОВОГО ТОВАРА

Способ №1.

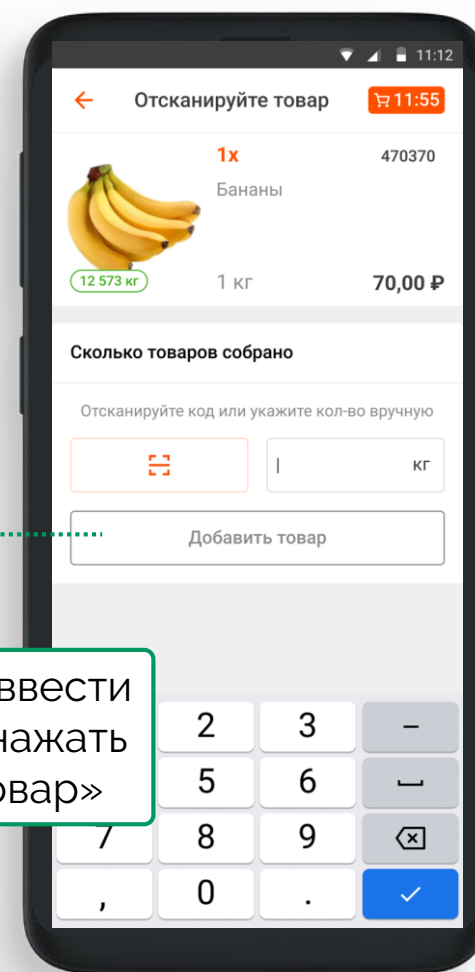
Ты можешь взвесить товар на электронных весах и напечатать этикетку. Затем нажать в карточке товара кнопку «Собрать» и отсканировать штрих-код с этикетки

Способ №2

(если штрих-код не сканируется) – смотри инструкцию на скринах



Для сборки весового товара можно использовать кнопку «Собрать вручную» в карточке товара



В этом случае нужно ввести точный вес товара и нажать кнопку «Добавить товар»



СРОК ГОДНОСТИ ТОВАРА



Если срок годности товара **менее 50%** от общего срока годности, то необходимо узнать, готов ли клиент приобрести товар.

Проверь в разделе «Информация о заказе» комментарий клиента. Произведи замену/отмену или сделай звонок клиенту в зависимости от его пожеланий.

Есть особые категории товаров, которые необходимо собирать очень внимательно, а замена товаров из этих категорий **обязательно согласовывается с клиентом**.



Товары для детей



Косметика



Товары для животных



Товары категории
«Халаль»



Диетические и
диабетические товары



ЗАМЕНА ИЛИ ОТМЕНА ТОВАРА

Замену или отмену товара **обязательно** нужно производить с учетом пожеланий клиента. Он может оставить комментарий к заказу, а также выбрать во время оформления заказа способ согласования отмен и замен.

СПОСОБЫ СОГЛАСОВАНИЯ ЗАМЕН И ОТМЕН, КОТОРЫЕ КЛИЕНТ МОЖЕТ ВЫБРАТЬ В МОМЕНТ СОЗДАНИЯ ЗАКАЗА

Позвонить мне. Подобрать замену, если не смогу ответить.

Позвонить мне. Убрать из заказа, если не смогу ответить.

Не звонить мне. Подобрать замену.

Не звонить мне. Убрать из заказа.

Если клиент выставил статус **«Позвонить мне»**, необходимо обсудить с ним возникшие в заказе нюансы и расхождения (замены, отмены, сроки годности, внешний вид товара), ответить на вопросы.



ЗВОНОК КЛИЕНТУ

Рассмотрим пример звонка клиенту.

Приветствие

Здравствуйте, Елена! Меня зовут Анна, я собираю Ваш заказ Яндекс/Купер. Удобно ли Вам сейчас разговаривать?

Корректировка

В наличии есть все, кроме клубничного йогурта «Данон». Могу предложить на замену клубничный йогурт «Активиа». Подойдет?

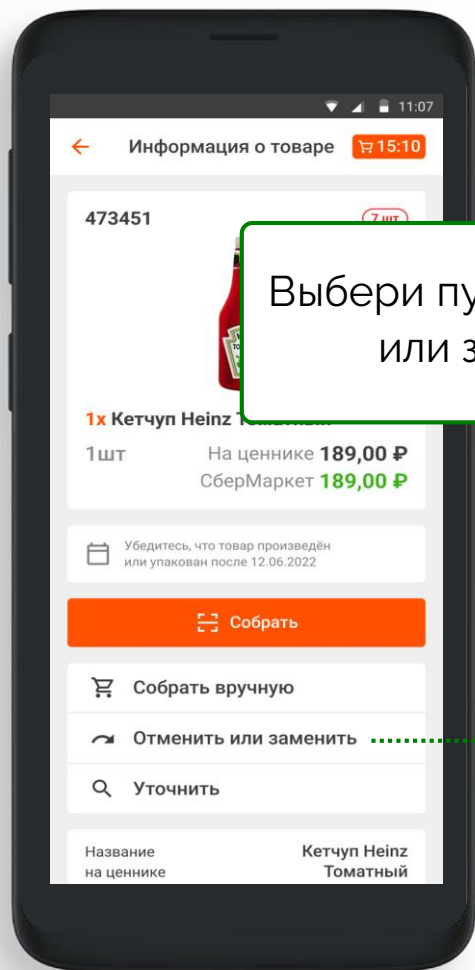
Завершение разговора

Сейчас я произведу все замены/отмены. Хорошего дня!

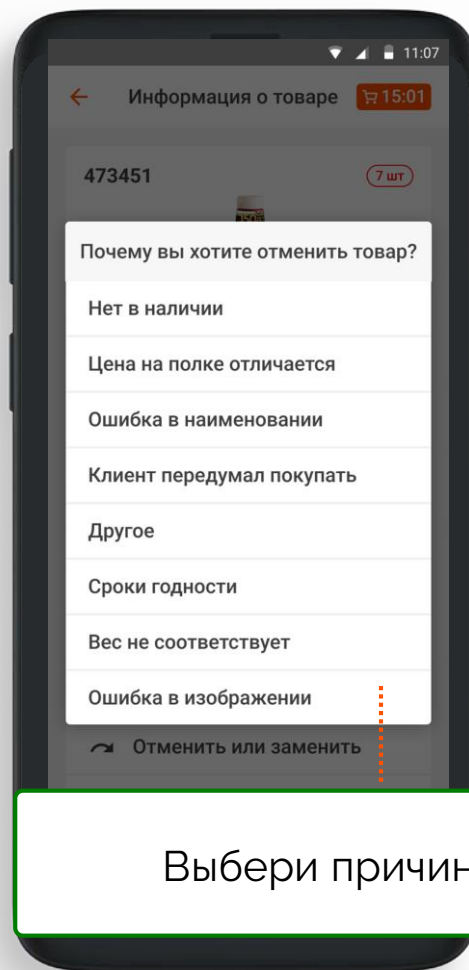




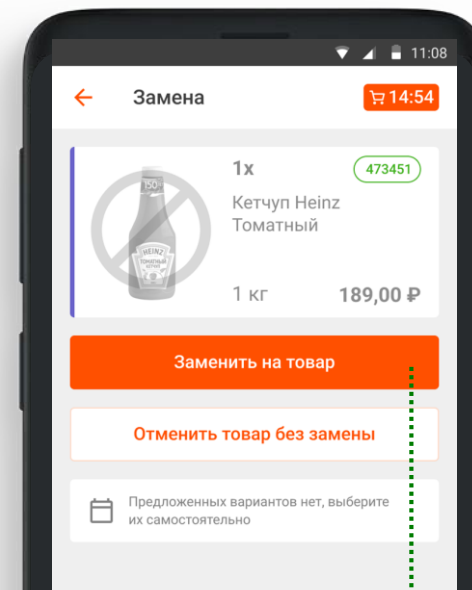
ЗАМЕНА ИЛИ ОТМЕНА ТОВАРА



Выбери пункт «Отменить
или заменить»



Выбери причину

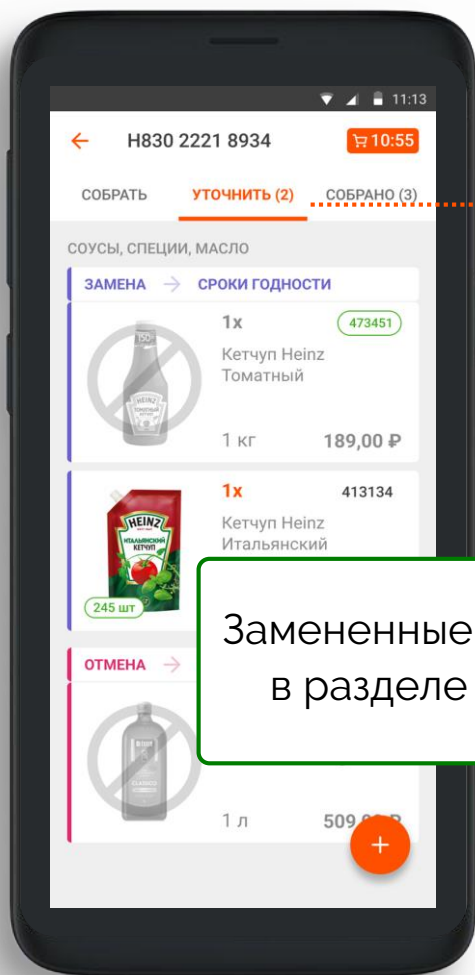


Если товар нужно отменить,
выбери «Отменить товар без
замены».

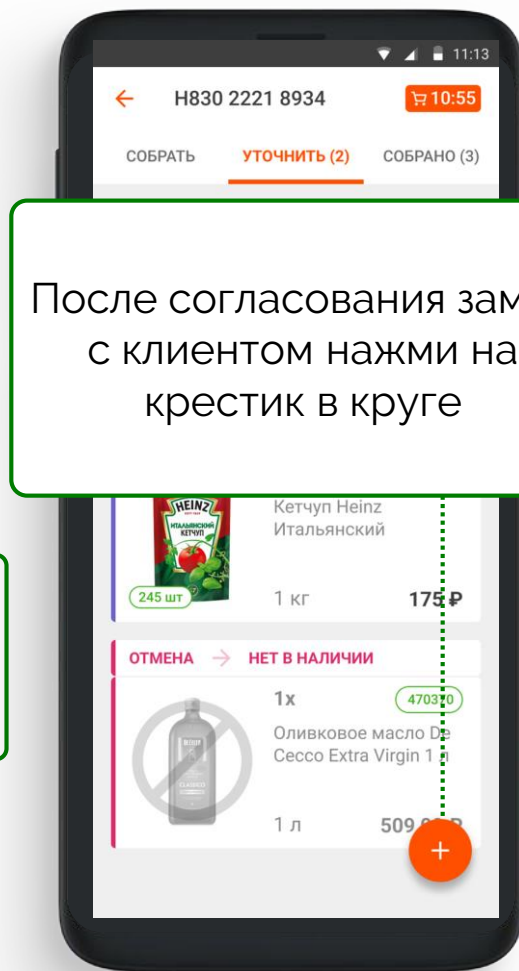
Если заменить – выбери
«Заменить на товар»



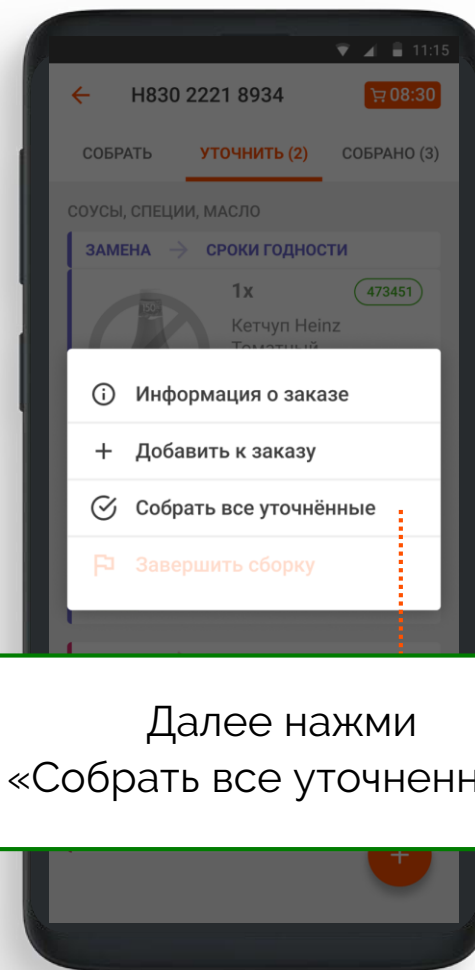
ЗАМЕНА ИЛИ ОТМЕНА ТОВАРА



Замененные товары будут
в разделе «Уточнить»



После согласования замен
с клиентом нажми на
крестик в круге



Далее нажми
«Собрать все уточненные»



ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА УПАКОВКИ ЗАКАЗА

Для упаковки заказов необходимо использовать пакеты АШАН (8 или 12 кг).

Руководствуйся принципами:



Упаковка

Товары в промышленной упаковке * дополнительно не упаковывай



«Пакет в пакете»

Не вкладывай пакет в пакет для «уплотнения». Распредели товары в несколько пакетов



Температурный режим

Товары одного температурного режима упаковываются вместе по типу продукции



Мелкоштучная продукция

Мелкие товары пакуй в фасовочный пакет и клади поверх всего заказа, потому что их легко потерять или даже раздавить



Правило «тетриса»

Упаковывать нужно рационально в зависимости от размера и веса товара. Самое тяжелое кладется вниз, самое легкое – вверх

* Промышленная упаковка – это изолирующий слой, который производитель товаров добавил для их защиты от повреждений (например, упаковка чипсов, фасованных макаронных изделий, круп, вода в пластиковой или стеклянной бутылке и т.п.).



МАРКИРОВКА ЗАКАЗА

На каждом пакете напиши:

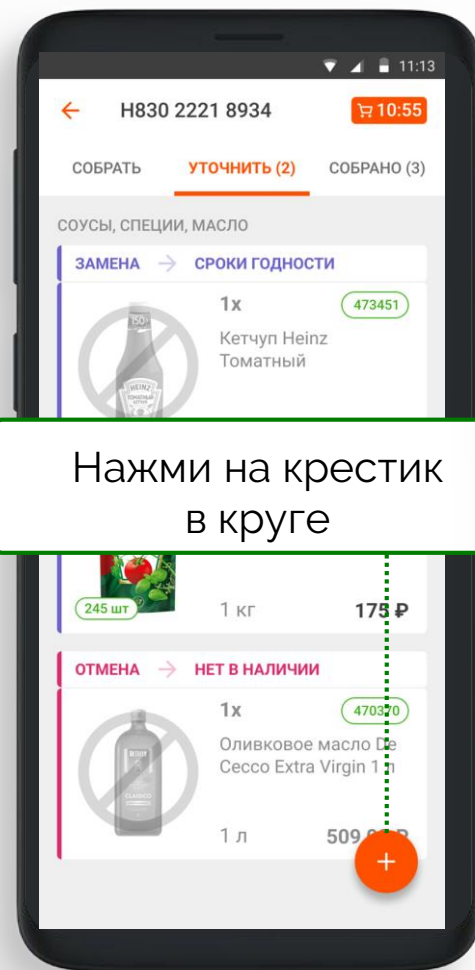
- последние четыре цифры номера заказа из приложения
- количество пакетов, затраченных на упаковку
- букву **К** (для заказов из Купера) или **Я** (для заказов из Яндекса)



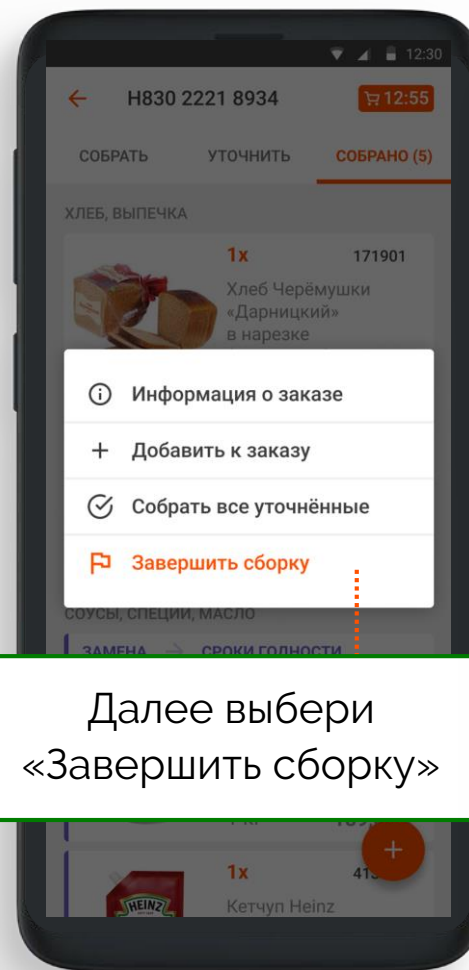


ЗАВЕРШЕНИЕ СБОРКИ

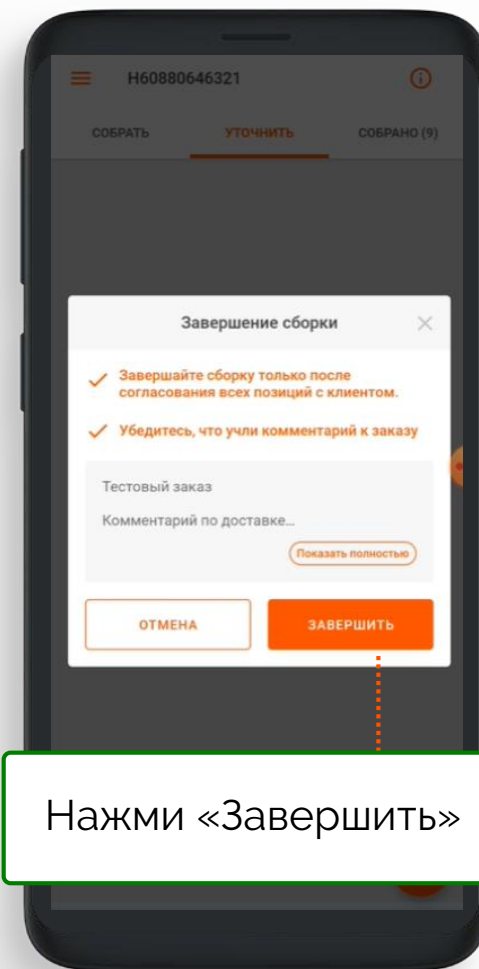
После того, как ты собрал заказ, дождись курьера и передай заказ ему лично в руки. После этого заверши сборку в приложении.



Нажми на крестик в круге



Далее выбери
«Завершить сборку»



Нажми «Завершить»