

Вводный курс

#WE LOVE
FRESH

Добро пожаловать в СПАР!

SPAR – это крупнейшая многоформатная торговая сеть, специализирующаяся на продуктовом ритейле, известная в России с 2001 года

Бескомпромиссное качество товара, строгий подход к выбору поставщиков и международный ассортимент определили выбор покупателей

15 тыс. сотрудников обеспечивают работу супермаркетов и развиваются в успешной команде

Более 200 собственных и франчайзинговых супермаркетов в 12 регионах России

400 тыс. довольных покупателей посещают ежедневно наши супермаркеты



Наши цели



Довольные
покупатели



Лояльный
персонал



Рост
товарооборота



Высокая
рентабельность

Наши принципы

- ✓ SPAR – We Love Fresh
- ✓ Главное правило оценки качества товара – это ответ самому себе на вопрос: «Купил бы я это сам?»
- ✓ Мы стремимся обеспечить исключительное качество обслуживания покупателей



Наш девиз:

Мы все коллеги, одна команда.

Мы твердо знаем, что нам надо!

Качество, цены, свежий товар!

Все для клиента! Да здравствует СПАР!

SPAR – лучшее место для выполнения заданий



Конкурентоспособная
оплата за смену



Опыт необязателен



Гибкие задания от 4
часов

Охрана труда

Правила **охраны труда** направлены на сохранение жизни и здоровья исполнителей в процессе производственной деятельности.

Что **важно** знать и иметь при себе перед первой сменой:

- ✓ иметь действующую **медицинскую книжку**
- ✓ ознакомится с **вводным инструктажем** по охране труда
- ✓ ознакомится с **первичным инструктажем**
- ✓ ознакомится **инструктажем по электробезопасности**



Правила и знаки безопасности

Во время задания:

- ✓ Быть внимательным, не отвлекаться и не отвлекать других
- ✓ Не допускать к выполнению своего задания необученных и посторонних лиц
- ✓ Не оставлять без присмотра включенным оборудование и используемый инвентарь
- ✓ Не загромождать, не захламлять проходы и эвакуационные выходы
- ✓ Принимать пищу в столовой

По окончании задания:

- ✓ Отключить все электроприборы, убрать все использованное оборудование
- ✓ Привести в порядок место выполнения задания
- ✓ Вымыть руки, снять рабочую форму



Место размещения огнетушителя



Запрещено курить и пользоваться открытым огнем



Опасно для жизни



Внимание! Опасность поражения эл. током



Осторожно! Скользкий пол



Внимание! Прочие опасности



Направление к эвакуационному выходу



Эвакуационный выход из помещения

Пожарная безопасность

- ✓ Не разжигать огонь на территории предприятия
- ✓ Не пользоваться самодельными электроприборами
- ✓ Курить в специально отведенных местах
- ✓ Не загромождать товаром и оборудованием проходы и лестницы

Действия при пожаре:

- ✓ Немедленно позвонить в пожарную службу по телефону 01 или 112
- ✓ Дать сигнал тревоги, нажав на красную кнопку пожарной сигнализации
- ✓ Принять меры к эвакуации людей и самому покинуть помещение
- ✓ По возможности приступить к тушению пожара
- ✓ Обесточить все приборы и аппараты

Первая медицинская помощь

- ✓ Оказать пострадавшему первую медицинскую помощь
- ✓ Вызвать скорую помощь по телефону 03 или 112
- ✓ Сообщить штатному сотруднику о происшествии
- ✓ Постараться сохранить без изменений место происшествия



Санитарные нормы и правила

В нашей компании внедрены принципы работы на основе правил пищевой безопасности

Применяя принципы **пищевой безопасности** в наших магазинах мы:

- ✓ гарантируем **безопасность** употребления пищевых продуктов
- ✓ предотвращаем случаи **пищевого отравления**
- ✓ создаем **репутацию** производителя качественной и безопасной продукции питания

Основные принципы **пищевой безопасности** построены на соблюдении **санитарных норм и правил**



Правила перемещения в магазине (чистая/грязная зона)

В магазинах существуют понятия
«чистая зона», «грязная зона»,
поточность

«Чистая зона» – это зона, где продукт находится в открытом виде. В данной зоне должен быть обеспечен **максимальный уровень санитарно-гигиенических мер и контроля**



Соблюдение стандартов пищевой продукции

Для поддержания качества товара, необходимо соблюдать:

- ✓ сроки годности (в торговом зале производить контроль – не реже 1 раза в день, на линии гастронома – контроль каждые 3 часа)
- ✓ условия хранения

Контроль сроков годности и условий хранения производится на основании требования производителя и маркировок



Распорядок дня

Начало задания

- ✓ Мы приходим за **15 минут** до начала задания
- ✓ Отмечаемся в приложении в начале и в конце задания (это важно, чтобы правильно рассчитывалось вознаграждение)
- ✓ **Проклеиваем** принесенный с собой товар на стойке охраны
- ✓ Оставляем **личные вещи** (деньги, телефон, ключи ...) в раздевалке или в специальных боксах, которые находятся в кабинете директора



Стандарты внешнего вида

- **одежда:** брюки или джинсы черные/синие
- **обувь закрытая** (носок, пятка), чистая, НЕ резиновая
- **волосы чистые, убраны** под сетку и головной убор (если это необходимо)
- украшения и посторонние предметы **отсутствуют** (заколки, серьги, телефон, деньги и т.д.)
- **ногти** на руках чистые, ухоженные
- телефоны и гаджеты необходимо оставлять в раздевалке: **использование телефона в торговом зале, цеху в личных целях является грубым нарушением стандартов работы**



Продавец гастронома, продавец торгового зала

Рубашка, бейсболка, фартук,
бейдж, жилет утеплённый серый

ФАРТУК

носим по необходимости

Из своей одежды:

чёрная футболка, брюки или джинсы
черного, серого, темно синего, голубого
цветов, черная закрытая обувь

Обслуживание гостей:

Доброжелательное обслуживание гостей в наших супермаркетах – одна из главных задач каждого сотрудника:

- ✓ Всегда приветствуем гостя
- ✓ Предоставляем полный ответ на интересующие гостя вопросы
- ✓ Рассказываем об актуальных акциях в магазине
- ✓ Благодарим гостя за покупку



Стандарты обслуживания на гастрономе

- **Приветствовать покупателя**

«Здравствуйте! / Добрый утро/день/вечер!»

- **Выявить потребность**

«Что желаете / предпочитаете?»

«Что могу предложить / порекомендовать?»

- **Предложить товар**

«Я могу Вам предложить...»

«Предлагаю попробовать...»

- **Расширение покупки**

«Рекомендую попробовать...»

«Я могу Вам предложить из новинок...»

- **Работа с возражениями**

«В нашем магазине представлен товар по разной цене, могу предложить Вам товар по акции...»

«Важно, чтобы продукция была свежей, попробуйте...»

(показать упаковку, дать попробовать)

- **Попрощаться**

«Спасибо за покупку! Приходите к нам ещё!»

«Приятного аппетита»

Стандарты обращения с товаром в отделах супермаркета:

- ✓ При работе с товаром придерживаемся правила **«КУПИЛ / СЪЕЛ БЫ Я ЭТО САМ»**
- ✓ Выкладка товара на витрину согласно **планограммам**
- ✓ При выкладке на витрину придерживаемся правила **РОТАЦИИ**
- ✓ Соблюдаем и контролируем **сроки годности** товара/заготовок, а также **условия его хранения**
- ✓ Не допускаем наличие **брака**





Планограмма

Планограмма - схема или фотография выкладки товара, по которой товар выставляется блоками в соответствии с брендом, размером упаковки и стоимостью продукции

Зачем нужна планограмма?

- ✓ Для удобства покупателей (товар расположен логично, по категориям, его легко можно найти)
- ✓ Для увеличения Товарооборота и Наценки (акции, реализация собственной торговой марки и иных высоконаценочных позиций)
- ✓ Для удобства сотрудников (у каждого товара есть конкретное место расположения)
- ✓ Для знакомства покупателя с новинками

Ротация

- ✓ При выкладке товара необходимо своевременно проводить **ротацию** товара
- ✓ Ротация - технология выкладки, по которой **товар с подходящими сроками годности выставляется ближе к покупателю**
- ✓ Работник торгового зала должен знать и соблюдать **условия хранения продукции и сроки ее реализации**
- ✓ При выкладке придерживайся **правила:**
"Первым пришёл - первым ушёл", но всегда проверяй сроки



Бегунок

✓ Для контроля сроков годности и своевременной реализации товаров использовать

бегунок

✓ «**Бегунок**» - это ведомость товара с подходящими сроками реализации, в которой указывается наименование товара, артикул товара, дата заполнения, кол-во товара и дата окончания сроков годности

✓ Работник торгового зала должен проводить осмотр товара на предмет определения даты окончания срока его годности, согласно **графику**. Если до истечения срока годности остается несколько дней, то информацию о таком товаре необходимо записать в «бегунок». Заполненный «бегунок» сдать **штатному сотруднику** для принятия решения по данному товару.

✓ **Ответственность** за ведение «бегунков» несет работник торгового зала

Технология работы с «дырами»

«Дыра» – это отсутствие товара на витрине или полке

Если в зале "дыра", задаем себе вопрос: "Товар есть в наличии?"

ДА

- ✓ Выставляем товар

НЕТ

- ✓ В торговом зале «Дыра» другим товаром не заставляется
- ✓ Ценник остается на месте
- ✓ Проверяется наличие товара на складе
- ✓ Если товара нет в наличии, информация доводится до штатного сотрудника
- ✓ На гастрономе "дыра" закрывается - расширяется соседняя выкладка



Стандарты выкладки товара

Обратите внимание! Первыми на витрину выставляются :

- ✓ Акции
- ✓ ТОП 300
- ✓ KVI
- ✓ УльтраФреш
- ✓ Товар первой цены
- ✓ Собственная торговая марка



ТОП 300

Избранные позиции товара из каждой категории, которые дают максимальную долю в товарообороте

Один раз в неделю (вторник) в течение дня администратор обходит торговый зал и оценивает состояние выкладки товара по списку ТОП 300 (распечатывает из программы RSS)

Оценивается:

- наличие товара
- объем выкладки товара
- соответствие планограмме
- качество товара
- наличие ценников



KVI

Несколько позиций товара в разных категориях, по стоимости которых гости определяют общий уровень цен в магазине

ТОП 12 SKU

Цены на товары KVI «мониторятся» каждый день



Товары KVI выделяются воблером - **СУПЕР ЦЕНА**

УльтраФреш

УльтраФреш – это товары с коротким сроком хранения, свежесть которых должна обеспечиваться круглосуточно
ТОП 49 SKU

Это такие группы товара как:

- Мясо охлаждённое
- Рыбы охлажденная
- Овощи и фрукты



Товар первой цены (ТПЦ)

это товар из самого низкого ценового сегмента в своей категории





СТМ

СТМ - товары, производимые под собственной торговой маркой «SPAR», под торговыми марками партнеров, либо собственные торговые бренды «Спар Миддл Волга»

Данные товары распространяются только в сети супермаркетов SPAR, отличаются уникальным дизайном, а также более низкой ценой при высоком качестве

260 производителей

более 3500 SKU

18 брендов



Коммуникация:

- ✓ Общаться с сотрудниками и руководством магазина вежливо и уважительно;
- ✓ Решать конфликты мирно и профессионально

Чистота и порядок:

- ✓ На каждой смене иметь с собой медицинскую книжку (оригинал/копия/подгружена на платформу – приложение)
- ✓ Соблюдать правила личной гигиены
- ✓ Соблюдать чистоту на рабочем месте и в общественных зонах магазина
- ✓ Убирать за собой



**Помните, внешний вид сотрудника и чистота
магазина способствуют увеличению
товарооборота!**