



# 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**



# 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-кассир, флорист**

Рубашка, бейсболка, бейдж,  
свитшот или жилет утеплённый  
серый, бабуши, фартук (носим  
по необходимости)

### **ПОЯСНАЯ СУМКА**

для флористов

### **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 кассе

- **Приветствовать покупателя**

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

- **Спросить мобильное приложение**

«У Вас есть мобильное приложение «Мой Spar»?»

ДА - сканировать QR-код

НЕТ - «Предлагаю скачать мобильное приложение Мой Spar по QR-коду.

Регистрация простая по номеру телефона».

Рассказать о преимуществах программы лояльности.

- **Предложить пакет**

«Предлагаю приобрести пакет...»

- **Расширение покупки**

«Рекомендую попробовать...»

«Желаете приобрести...»

«Сегодня по акции жевательная резинка Дирол, какой вкус

Вы предпочитаете?»

- **Озвучить сумму покупки**

«Сумма вашей покупки...»

- **Произвести расчёты с покупателями**

«Оплата картой или наличными?»

«Ваша сдача. Ваш чек / Чек отправлен на электронную почту»

- **Попрощаться**

«Спасибо за покупку! Приходите к нам еще!»

## Стандарты обслуживания на КСО

### Есть покупатели на КСО

- **Приветствовать покупателя**

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

- **Уточнить суть запроса**

«Какой у Вас вопрос?»

- **Решить ситуацию**

- **Поблагодарить за выбор КСО**

«Спасибо, что выбрали кассы самообслуживания!»

- **Попрощаться**

«Всего доброго! Приходите к нам ещё!»

### Мало покупателей на КСО, очереди на кассах

- **Пригласить на КСО**

«Приглашаем оплатить покупку на кассе самообслуживания, если оплата по безналу!»

- **Проработать сомнения**

«Проходите пожалуйста, консультант Вам поможет!»

«Согласна, на кассе удобнее. На кассе самообслуживания Вы сэкономите время»

- **Помочь совершить покупку на КСО**

- **Поблагодарить за выбор КСО**

«Спасибо, что выбрали кассы самообслуживания!»

- **Попрощаться**

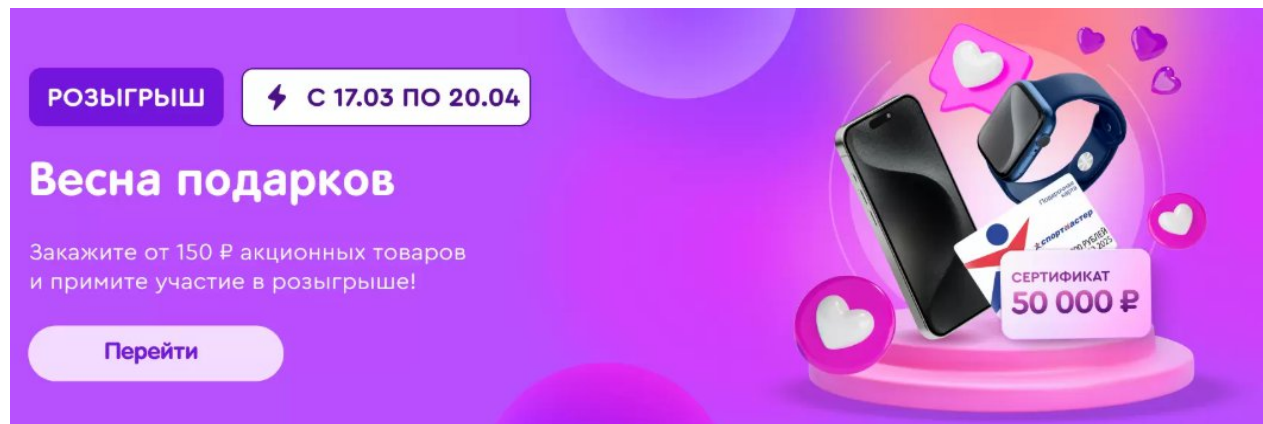
«Спасибо за покупку! Приходите к нам еще!»

# Маркетинговые программы

Это комплекс мер (**акции, скидки**), применяемых в супермаркете для привлечения покупателей и увеличения продаж

## Для чего нужны маркетинговые программы?

- ✓ Повышают лояльность покупателя
- ✓ Способствуют росту числа покупателей
- ✓ Увеличивают продажи
- ✓ Способствуют росту среднего чека
- ✓ Знакомят покупателя с ассортиментом магазина



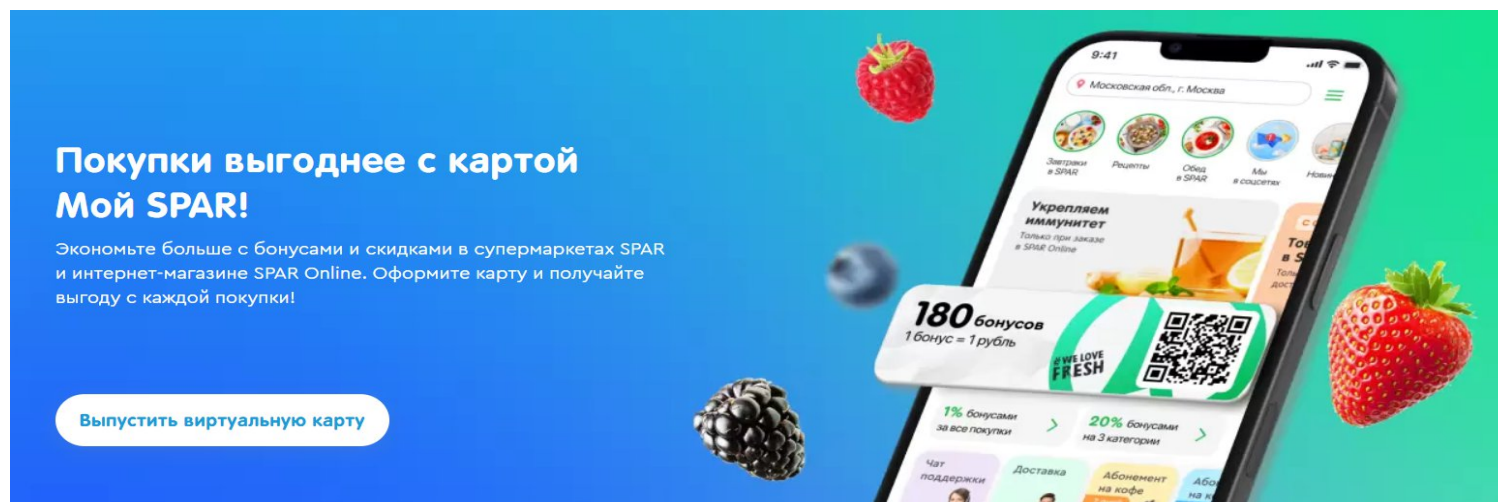
# Маркетинговые программы

**Получить (оформить)** Карту можно одним из следующих способов:

- ✓ Приобрести Карту «Мой SPAR» на кассе супермаркетов
- ✓ Зарегистрироваться в мобильном приложении «Мой SPAR» или на сайте <https://myspar.ru/> (раздел «Мой SPAR»)

**Важно:** для начисления бонусов и применения скидков карту нужно активировать, на один номер телефона можно зарегистрировать только одну карту

**О программах лояльности обязан рассказывать продавец-кассир перед пробитием товара (стационарная касса и КСО)**



# Маркетинговые программы

## Программа лояльности

### Уровни участников

Все участники программы лояльности имеют уровни.

**1-й уровень** доступен всем автоматически.

**2-й уровень** доступен только тем клиентам, которые в прошлом календарном месяце совершили покупки на общую сумму 5000 руб. и более.

Уровень отображается на главном экране мобильного приложения.

### Начисление бонусов

**Для Участников, имеющих Уровень 1:** 0,5% Бонусами и **выбор 1 любимой категории с 10% кешбеком**

**Для Участников, имеющих Уровень 2:** 1% Бонусами и **выбор 3 любимых категорий с 20% кешбеком**

Срок действия бонусов равен 6 (шести) месяцам с момента их начисления.

### Списание бонусов:

Покупатель может оплатить бонусами **не более 50%** суммы чека.

Списать бонусы можно только **один раз в сутки**.

### Скидки в День Рождения:

Привилегии для именинников в День Рождения за 2 дня до него и 5 дней после.

**+5% бонусов** за покупки

**10% скидка** на торты и пирожные

**15% скидка** на заказ от 5000 рублей в SPAR Online

# Маркетинговые программы

## Абонементы

### Цели:

- Повышение лояльности клиентов
- Увеличение частоты посещений
- Создание стабильного дохода
- Привлечение новых клиентов
- Увеличение среднего чека

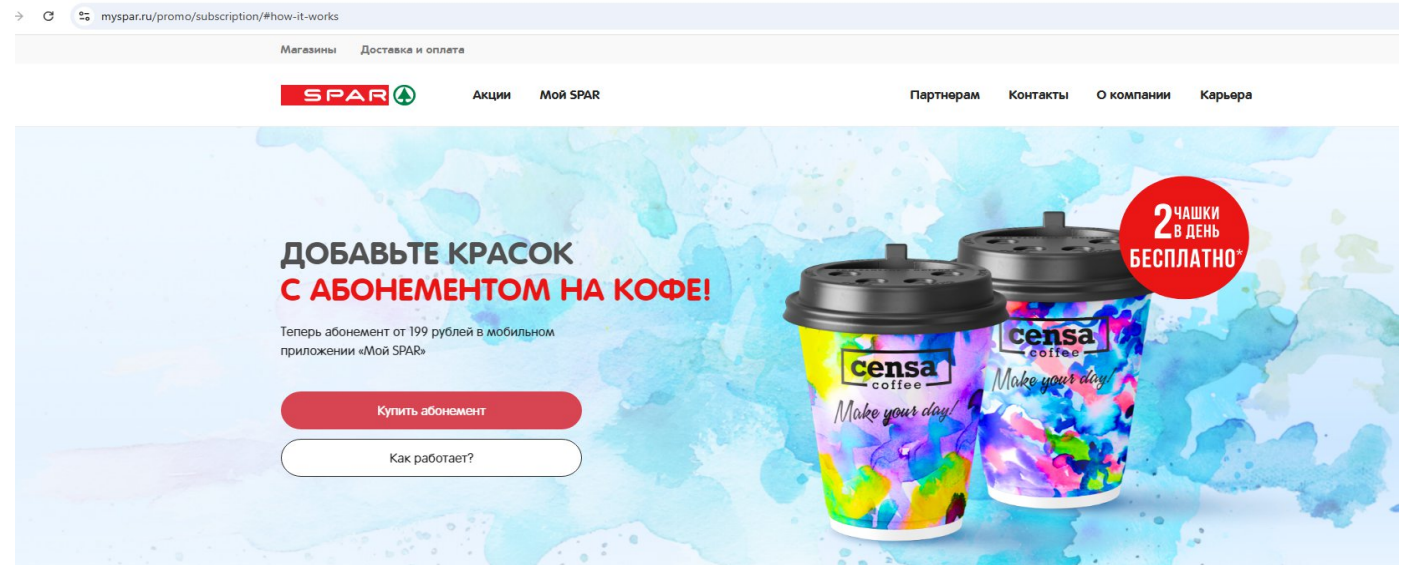
### Преимущества для гостей:

- Экономия средств
- Удобство
- Дополнительные бонусы

### Виды абонементов на кофе в нашей сети супермаркетов:

- Абонемент на 30 дней стоимость 570руб.
- Абонемент на 7 дней стоимость 199руб. (действует с середины декабря 2024 года)

**Продажа абонементов на кофе** – это мощный инструмент для повышения лояльности клиентов, увеличения продаж и обеспечения стабильного дохода



## 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!**