

ООО «Буквоед»

г. Санкт-Петербург

Должностная инструкция
Продавца-кассира

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

Е.В.Рыбин

18 декабря 2014 года

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая должностная инструкция определяет цели и задачи, функциональные обязанности, права и ответственность, квалификационные требования к продавцам (далее продавцу-кассиру).

1.2. Продавец-кассир относится к категории торгового персонала.

1.3. Продавец-кассир входит в состав работников магазина.

1.4. Продавец-кассир подчиняется непосредственно управляющему магазином или лицу, его заменяющему в период отсутствия (заместителю управляющего магазином, старшему продавцу, сменному администратору, старшему кассиру, управляющему этажом, заместителю директора магазина).

1.5. Назначение на должность продавца-кассира и освобождение от нее производится приказом генерального директора.

1.6. На должность продавца-кассира назначаются сотрудники:

- имеющее образование не ниже среднего общего, с опытом работы от года на предприятиях розничной торговли или прошедшие специальную стажировку и сдавшие квалификационные экзамены и тесты на знание ассортимента товаров компании, скорость поиска товаров, знание основных и вспомогательных операций работы (личные продажи, выкладка, кассовые операции).

1.7. Продавец-кассир в своей деятельности руководствуется:

- законодательными и иными нормативными актами РФ в сфере своей деятельности, документами территориальных и других административных и исполнительных органов, касающимися работы продавца-кассира;

- локальными нормативными актами (инструкциями, положениями, стандартами, правилами) Компании;

1.8. Продавец-кассир должен знать:

- приказы руководителя организации;

- учетную политику организации;

- ФЗ №54-ФЗ от 22.05.2003 г. «О применении ККТ при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»;

- типовые правила Эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением (применяются в части, не противоречащей ФЗ № 54 от 22.05.2003г);

- указание ЦБ РФ № 3210-У от 11.03.2014 г. О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства;

- письмо ЦБ России от 18.08.1993 №51 «О методических рекомендациях по использованию данных учета выручки, полученных с применением контрольно-кассовых машин»;

- Федеральный Закон «О защите прав потребителей» от 09.01.1996 г. № 2-ФЗ с действующими изменениями и дополнениями;

- формы кассовых и банковских документов;

- правила приема, выдачи, учета и обеспечения сохранности денежных средств и ценных бумаг (чеки кредитных терминалов, Z-отчеты);

- правила определения подлинности банкнот;
- правила эксплуатации электронно-вычислительной техники, кассового оборудования;
- ассортимент, классификацию, характеристики и назначение товаров, способы пользования ими и ухода за ними;
- гарантийные сроки пользования товарами;
- наименования основных производителей продаваемых товаров, особенности ассортимента и качества их продукции;
- порядок приема товаров от поставщиков, проведения инвентаризации;
- правила обмена и возврата, расшифровки артикула и маркировки, установления брака;
- приемы и методы эффективного обслуживания;
- приемы подбора, комплектования продаваемых товаров;
- принципы выкладки и оформления наприлавочных, внутримагазинных, оконных и иных витрин магазина;
- приемы и методы определения цены в соответствии с базой данных и ценниками;
- перечень товаров, находящихся в ТОПлисте (ТОП 100), список книг фокусного ассортимента (ФА 100);
- перечень актуальных маркетинговых акций;
- программы терминалов торгового зала;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда, технике безопасности, производственной санитарии, противопожарной защите.

1.9. Продавец-кассир в период отсутствия старшего продавца исполняет обязанности старшего продавца в соответствии с приказом генерального директора.

1.10. Рабочее время и время отдыха определяется графиком работы продавца-кассира с которым он знакомится под роспись до начала месяца работы.

1.11. Рабочее место, участок работы продавца-кассира определяется руководителем или его заместителем (старшим продавцом):

- на день – при инструктаже в начале смены (устно);
- на более длительный период – при планировании рабочего времени;

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1. Цель продавца-кассира:

Обслуживать посетителей магазина, превращая их в постоянных клиентов путём осуществления вежливых консультаций, удобной выкладки, сервисного кассового обслуживания в соответствии с правилами ведения кассовых операций и регламентами реализации товаров.

2.2. Задачи продавца-кассира:

- создать уют и комфорт, возможность самостоятельного поиска и выбора товара клиентом через комплекс мерчендайзинга, ориентировки в зале и поддержания порядка в течение рабочего дня;
- построить и развивать постоянные отношения с клиентами через культурное общение, установление эффективного контакта, выявление запроса, подготовки оптимальных рекомендаций и ответа на вопросы клиентов;
- завершить контакт кассовым обслуживанием клиента на эмоциональном подъёме, поощряя уже сделанный выбор, активно рекомендуя полезные новинки и уникальные предложения сети, быстрого и точного расчёта за покупки;
- сохранять вверенные товарно-материальные ценности и полученные денежные средства;
- активно развивать себя, свои профессиональные качества, помогать клиентам в удовлетворении их запросов;

2.3. Оптимальные показатели результативности работы продавца-кассира и коллектива магазина:

- более 50 книг продано за смену (продажи сотрудника через эффективные контакты более 4 книг в час);
- более 70% посетителей магазина стали клиентами компании (покупателями);
- более 90% покупателей и посетителей ушли в хорошем настроении;

3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ (ПРОДАВЕЦ-КАССИР ОБЯЗАН)

3.1. Общие обязанности и требования:

3.1.1. Обслуживать клиентов на закреплённом участке в соответствии с графиком работы магазина, находиться в рабочее время на рабочем месте, определённом управляющим магазином (старшим продавцом, сменным администратором).

3.1.2. Рабочее место покидать после передачи сменяющему продавцу, либо по окончании рабочего времени предупредив управляющего магазина (старшего продавца).

3.1.3. Эффективно (быстро, качественно, самостоятельно) выполнять устные и письменные распоряжения управляющего магазином или лица его заменяющего (старшего продавца, сменного администратора) в рамках должностных обязанностей.

3.2. Обслуживать клиентов на кассе, проводить кассовые операции:

3.2.1. Отражать на (в) ККМ (контрольно-кассовой машине) все полученные от покупателей денежные суммы в соответствии с руководством по эксплуатации для существующего типа контрольно-кассовых машин.

3.2.2. Каждое получение денежных средств в любой форме от покупателей сопровождать пробивкой кассового чека.

3.2.3. Принимать товары и вносить данные в кассовый терминал.

3.2.4. Сверять цену каждого наименования товара с базой данных.

3.2.5. Предлагать нужные клиенту товары (акционные, спонтанные, не найденные и прочие).

3.2.6. Стремиться совершить не менее одной допродажи на 1 чек.

3.2.7. Громко и четко сообщать общую сумму покупки покупателю.

3.2.8. Получать от покупателя денежные средства за приобретенные товары согласно маркировке или указанной в ценниках, громко и четко озвучивает сумму полученных денег.

3.2.9. Оставлять купюру на кассовом ящике в поле зрения покупателя до окончательного расчета.

3.2.10. Проверять купюры 500 руб. и более номиналом на детекторе подлинности.

3.2.11. Производить расчет на кассе.

3.2.12. При наличии в чеке скидки по акции громко и четко озвучивать сумму скидки.

3.2.13. Громко и четко озвучивать сумму сдачи при её передаче покупателю.

3.2.14. Чек надрывать и отдавать покупателю.

3.2.15. Оформлять платежи по пластиковым картам, используя для этого имеющееся оборудование.

3.2.16. В конце смены отчитываться по кассе (Z-отчет), продажи по свободной цене, перед старшим продавцом. Запрещается без разрешения Старшего продавца самостоятельно снимать X, Z отчеты.

3.2.17. Бережно обращаться с денежными знаками (не загрязнять их и не производить каких-либо надписей на бумажных купюрах).

3.2.18. Обеспечивать сохранность денежных средств, находящихся в кассе, контрольно-кассовой машины и прочих материальных ценностей.

3.2.19. При работе на ККМ продавцу-кассиру запрещается хранить при себе личные деньги, кошельки, емкости для хранения денег.

3.2.20. Получать размен у старшего по должности.

3.2.21. Если покупатель хочет вернуть какой-либо товар по истечении некоторого времени после его приобретения либо же просит обменять его, продавец-кассир вызывает

старшего продавца (заместителя управляющего, управляющего магазина) для решения вопроса в соответствии с требованиями законодательства.

3.2.22. Наводить порядок на кассовой стойке, осуществлять выкладку товаров на закреплённом участке работы (в период отсутствия клиентов)

3.2.23. В своей работе на кассе выполняет следующие стандарты, инструкции:

- Стандарт обслуживания покупателей на кассе.
- Стандарт работы на кассе в случае возникновения очереди.
- прочие стандарты и инструкции;

3.3. Эффективно контактировать с клиентами в торговом зале:

3.3.1. При выполнении роли «встречающего» и установлении контакта в активных продажах:

- устанавливать контакт с посетителями: контакт глаз для создания настроения к общению

- первым (ой) приветствовать посетителя;
- предлагать воспользоваться камерой хранения и корзиной;

3.3.2. При работе в зале или в закреплённой торговой секции:

- уточнять искомый товар, выявлять потребность, определив путь поиска товара;

- определять наличие прочих потребностей клиента для предложения товаров магазина;

- чётко и быстро указывать местонахождение товара, доводя клиента до стеллажа;

- передавать в руки клиенту необходимый товар;
- при необходимости разъяснять полезность рекомендованного товара;
- при необходимости информировать о цене товара;
- отвечать на возникшие вопросы клиента открыто и доброжелательно;
- при наличии сомнений корректно помогать клиенту в их разрешении;

3.3.3. При выполнении роли «проводящего» и завершении контакта в активных продажах:

- уточнить все ли клиентом найдено в торговом зале;
- благодарить клиента за посещение магазина;
- попрощаться с клиентом и приглашать клиента к новому посещению магазина;

3.3.4. Контролировать торговый зал/отдел, помогая посетителю, как при обращении, так и самостоятельно, но ненавязчиво выясняя наличие запроса.

3.3.5. Фиксировать случаи неудовлетворенного спроса на товары в записной книжке, передавать информацию в письменном виде по требованию старшего продавца (заместителя управляющего магазином, управляющего магазином) согласно регламента, принятого в магазине.

3.3.6. При конфликтной ситуации приглашать старшего продавца (заместителя управляющего магазином, управляющего магазином) для разрешения спора. Вести себя доброжелательно и вежливо, не теряться.

3.3.7. Контролировать отсутствие нарушений правил торговли, принимать меры по обеспечению отсутствия очередей.

3.3.8. Активно реализовывать маркетинговые акции по выгодным предложениям продукции, информировать клиентов о выгодах предложений, помогать сделать выбор.

3.3.9. Отвечать на вопросы покупателей о наличии товара, проверять наличие товара по базе данных, подсказывать ближайший магазин, где этот товар имеется, связываться с магазином, чтобы отложили товар, объяснять покупателю, как удобнее добраться до магазина.

3.3.10. Обеспечивать одинаково внимательное обслуживание ко всем покупателям независимо от стоимости предполагаемой покупки, длительности выбора товара, внешности и возраста покупателя.

3.3.11. Поддерживать на рабочем месте атмосферу доброжелательности, подавать личный пример в обслуживании покупателей. Продавец-кассир должен быть терпеливым,

внимательным, вежливым при выборе и осмотре товаров покупателями. При вручении покупки следует поблагодарить покупателя и пригласить посетителя магазина снова.

3.3.12. Выполнять стандарты и инструкции Компании:

- Стандарт приветствия;
- Стандарт обслуживания покупателей;
- Стандарт поведения при проведении маркетинговой акции;
- Стандарт поведения при работе с рекламациями покупателей;
- Стандарт прощания;
- прочие стандарты и инструкции.

3.4. Производить прием и выкладку товара:

3.4.1. Принимать и контролировать соответствие количества и целостность пришедшего товара сопровождающим документам, составлять установленную отчетность при расхождениях, хранить и возвращать товар с соблюдением правил, обеспечивающих его сохранность в обозначенный срок.

3.4.2. Распечатывать ценники, контролировать правильность указанных в них цен и читаемость ценников.

3.4.3. Оклеивать штрих-кодовыми этикетками канцелярские товары и книги, не оклеенные на складе; проверять канцелярский товар на наличие штрих-кода.

3.4.4. Производить прием товара по распоряжению управляющего качественно и в установленный срок:

- производить пересчет товарно-материальных ценностей в каждом из ящиков;
- сверять количество товара с количеством указанным в реестре;
- выборочно сверять не менее 5 самых дорогих по стоимости позиций из реестра розничных цен с данными, указанными на ШК этикетке товара из каждого места (ящика, коробки и пр.);

- выносить товар в зал;

- производить выкладку товара на стеллажах;

- присваивать адрес товару (при наличии адресного хранения в магазине).

3.4.5. По окончании приема товара передавать управляющему реестры для оформления документов и сообщать о выявленных расхождениях.

3.4.6. Производить полную предпродажную подготовку любых товаров при выносе в торговый зал (проверку цены, соответствия маркировки, внешнего вида, наличие правильно и аккуратно оформленного ценника, товарного внешнего вида и прочее).

3.4.7. Сообщать своему непосредственному руководителю, о случаях обнаружения товаров, несоответствующих требованиям предпродажной подготовки.

3.4.8. Пополнять товар в течение рабочего дня, делать выкладку товаров с учётом общей расстановки, частоты спроса, удобства работы. Принимать меры к более рациональному размещению и улучшению показа выкладки товаров в торговых залах с целью ускорения продажи товара.

3.4.9. Контролировать в течение рабочего дня наличие товара в торговом зале/отделе, проверять качество, наличие и соответствие маркировок, ценников на товарах.

3.4.10. Производить переоценку товара по распоряжению старшего по должности.

3.4.11. Выполнять стандарт по приему и выкладке товара.

3.4.12. Обеспечивать клиентам свободный доступ к товарам в торговом зале.

3.4.13. Оперативно предоставлять товар из закрытого доступа по запросу клиента.

3.4.14. Отслеживать отсутствие в торговом зале ящиков с товарными запасами в открытом доступе.

3.5. Повышать профессиональную компетентность и эффективность:

3.5.1. Ежедневно и ежемесячно ставить высокие профессиональные цели (KPI) и цели профессионального развития.

3.5.2. Повышать профессиональную компетентность самостоятельно, при помощи подразделений и работников компании и коллег, посредством участия и организации

культурных мероприятий компании, путём чтения книг и применения на практике полезных идей.

3.5.3. Планировать свое обучение и готовиться к сдаче квалификационных экзаменов.

3.5.4. Изучать ассортимент товаров и совершенствовать способы обслуживания покупателей, исследовать поведение покупателей.

3.5.5. Вносить письменные предложения по повышению качества работы и обслуживания покупателей. Защищать предложения по улучшению деятельности.

3.5.6. Проходить обязательное обучение по направлениям: техника продажи/коммуникации с покупателями, ассортимент книжного магазина, кассовая дисциплина, а так же посещать семинары, организованные совместно с партнерами Общества, издателями книжной продукции или поставщиками.

3.5.7. Посещать обучение согласно графику.

3.5.8. Совершенствовать своё поведение на основе обратной связи от клиентов, руководителя, коллег.

3.5.9. Повышать и учитывать результаты своей работы.

3.5.10. Читать книги (вне торгового зала) и презентовать заинтересовавшие книги в рамках обмена опытом на инструктажах, утренних собраниях, обучении.

3.6. Прочие обязанности:

3.6.1. Обеспечивать качественное обслуживание возвратного товаропотока.

3.6.2. Производить обработку заявок от интернет-магазина в установленные сроки.

3.6.3. Осуществлять работы по выборочным инвентаризациям товарных ценностей.

3.6.4. В течение рабочего дня поддерживать безупречный внешний вид.

Требования к внешнему виду:

- находиться на рабочем месте в форменной одежде;
- следить, чтобы одежда всегда была чистой и опрятной;
- следить, чтобы причёска была аккуратной и ухоженной; волосы – чистыми и аккуратно подобранными;

- тщательно следить за чистотой рук, ногтей;

- следить за личной гигиеной;

- носить бейдж единого стандарта.

3.6.5. Выполнять требования стандарта поведения в торговом зале.

3.6.6. Соблюдать этику взаимоотношений в коллективе, не допуская случаев неуважения и бестактного отношения к коллегам.

3.6.7. Наблюдать за посетителями в целях предотвращения хищений. Особое внимание обращать на перемещение дорогостоящего товара.

3.6.8. Помогать в выявлении лиц, похищающих продукцию, пряча, скрывая её в своей одежде или в пронесенных в магазин предметах: зонтах, пакетах, дамских сумочках и т.п. Установив данную категорию лиц, сообщать об этих гражданах инспектору торгового зала для дальнейшего наблюдения и задержания в случае выноса неоплаченного товара.

3.6.9. Обслуживать подозрительных посетителей в первую очередь, обращать на них активное внимание, настойчиво предлагать помощь в выборе и контролировать их действия открыто и в непосредственной близости.

3.6.10. Участвовать в подготовке и проведении инвентаризации.

3.6.11. Поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте, в отделе, а также в торговом зале в целом и служебных помещениях.

3.6.12. Соблюдать трудовую и производственную дисциплину, правила эксплуатации оборудования, охраны труда и техники безопасности, санитарно-гигиенические нормы, правила противопожарной безопасности и гражданской обороны, правила внутреннего трудового распорядка.

3.6.13. До открытия магазина участвовать в его подготовке к началу работы: протирать пыль, поправлять товар, убирать мусор, производить влажную уборку

оборудования, расставлять мебель; заменять ценники, не соответствующие требованиям к внешнему виду.

4. ПРАВА

Продавец-кассир имеет право:

4.1. Вносить на рассмотрение руководителю структурного подразделения предложения по совершенствованию своей работы.

4.2. Сообщать руководителю подразделения обо всех выявленных в процессе исполнения своих функциональных обязанностей недостатках и вносить предложения по их устранению.

4.3. Повышать свою квалификационную категорию путем сдачи аттестации.

4.4. Обращаться к руководителю по факту нарушения или ненадлежащего исполнения обязанностей другими сотрудниками.

4.5. Знакомиться с проектами решений руководителя подразделения, касающимися его деятельности.

4.6. Требовать от руководителя содействия в исполнении функциональных обязанностей.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Продавец-кассир несет ответственность за:

5.1. Ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей.

5.2. Ненадлежащее исполнение стандартов работы.

5.3. Представление полной и достоверной информации о своей деятельности руководителю подразделения.

5.4. Достижение целей, реализацию задач, своевременное и качественное выполнение функциональных обязанностей.

5.5. В случае работ на кассе продавец-кассир несет полную индивидуальную материальную ответственность за вверенные ему товарно-материальные ценности, денежные средства, оборудование и инвентарь.

5.6. Несёт материальную ответственность за вверенные ему товарно-материальные ценности в соответствии с Договором о коллективной материальной ответственности.

5.7. Недостоверную информацию о состоянии выполнения полученных заданий и поручений, нарушение сроков их исполнения.

5.8. Невыполнение приказов, распоряжений непосредственного руководства и руководства Компании.

5.9. Нарушение правил, содержащихся в законодательных и иных нормативных актах РФ в сфере деятельности, документах территориальных и других административных и исполнительных органов, касающихся работы продавца-кассира;

5.10. Нарушение Правил внутреннего трудового распорядка, правил противопожарной безопасности.

5.11. Разглашение коммерческой тайны.

6. УСЛОВИЯ РАБОТЫ

Режим работы продавца-кассира устанавливается на основании Правил внутреннего трудового распорядка, установленных в магазине, в соответствии с трудовым законодательством.