Должностная инструкция продавца-консультанта

1. Общие положения

1. Настоящая инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность продавца-консультанта.
2. Продавец-консультант назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом Генерального Директора по предоставлению Менеджера магазина и Директора по продажам
3. Продавец-консультант в своей работе руководствуется настоящей должностной инструкцией, правилами торговли, законом о защите прав потребителей, приказами и распоряжениями Генерального Директора, Коммерческого отдела, корпоративными стандартами и правилами, закрепленными внутренними нормативными документами.

2. Требования к должности

1. Продавец-консультант должен иметь образование не ниже среднего специального, специальность значения не имеет.
2. Продавец-консультант должен знать принципы продаж, основы мерчендайзинга, весь ассортимент товаров, преимущественные характеристики одних товаров над другими, весь спектр услуг, предоставляемых операторами сотовой связи, организационную структуру и уровни управленческих отношений, правила внутреннего трудового распорядка, правила охраны труда, противопожарной безопасности.
3. Продавец-консультант должен уметь работать на ПК в режиме пользователя, уметь работать с кассовым аппаратом, программой «1С бухгалтерия».
4. Продавец-консультант должен иметь надлежащим образом оформленную медицинскую книжку, во время проходить плановые медосмотры, быть пригодным по состоянию здоровья к выполнению подобной деятельности.

3. Подчиненность и замещение должности

1. Продавец-консультант непосредственно подчиняется Менеджеру магазина.
2. В случае необходимости исполнителя этой должности замещает в последовательности уменьшения приоритетности продавец-консультант, работающий на этой же торговой точке, или любой другой продавец-консультант.
3. В случае необходимости исполнитель этой должности замещает другого продавца-консультанта.

4. Цели сотрудника

Должностная инструкция взята с сайта www.rabotagrad.ru. Полный каталог должностных инструкций смотрите на сайте.

4.1. Продавец-консультант должен осуществлять продажи товаров и услуг в розничной торговой точке с целью максимально полного охвата постоянных и потенциальных клиентов.

5. Функциональные обязанности сотрудника

1. Продавец-консультант взаимодействует с посетителями розничной торговой точки с целью осуществления продажи товаров:
2. громко и доброжелательно приветствует посетителей, как только они вошли в салон;
3. оказывает консультации покупателям по вопросам ассортимента, наличия и количества товара, предлагаемого клиенту, сроках поставки, информации о производителях, технологии производства, области применения и прочих технических вопросах;
4. оказывает помощь покупателю в поиске подходящего ему товара;
5. осуществляет презентацию товара покупателям, согласно их потребностям; демонстрирует товар в действии;
6. проверяет товар: исправность, комплектация;
7. информирует покупателя о предоставляемых компанией услугах;
8. информирует покупателя о скидках, действующих в компании и правилах (порядке) оплаты и получения товара;
9. *осуществляет денежные расчёты с покупателями за приобретённый ими товар;*
10. оформляет гарантийный талон, заполняя все поля: IMEI, серийный номер, дата, информация о магазине, фамилия и подпись покупателя, фамилия и подпись продавца, печать организации;
11. производит отпуск товара, проверяя соответствие модели и цвета, указанных на упаковке, с данными в накладной; соответствие IMEI телефона и указанного на упаковке;
12. упаковывает товар в фирменный пакет и передает его покупателю, обязательно со словами: «Спасибо за покупку! Мы будем рады видеть Вас вновь! Всего доброго!»;
13. в случае невозможности осуществления продажи в момент прихода посетителя в салон прикладывает все усилия для оформления заказа через интернет-магазин или другую розничную точку.
    1. Продавец-консультант взаимодействует с посетителями розничной торговой точки с целью осуществления продаж услуг операторов:
14. информирует абонентов о действующих тарифных планах, услугах, предоставляемых операторами;
15. *осуществляет денежные расчёты с абонентами за подключение или внесение абонентской платы;*
16. *всем абонентам, желающим пополнить счет на сумму, позволяющую преобрести КЭО, предлагает пополнить счет при помощи КЭО, в случае согласия клиента производит продажу, фиксируя ее в тетради с указанием номера карты, пробивает и гасит чек, консультирует клиента по активизации карты, при необходимости помогая ее активизировать;*
17. заключает договоры на подключение к оператору сотовой связи.

Должностная инструкция взята с сайта www.rabotagrad.ru. Полный каталог должностных инструкций смотрите на сайте.

1. Продавец-консультант взаимодействует с покупателями по вопросам возврата товара:

18. в случае претензий к качеству телефона или его поломки продавец-консультант, не выписывая направление в сервисный центр, объясняет клиенту, что он может обратиться в соответствующий сервисный центр, где ему бесплатно отремонтируют телефон, при условии, что телефон на гарантии, и не было нарушений правил эксплуатации в период пользования товаром. Время ремонта телефона в среднем составляет 5-7 дней;
19. в случае отказа клиента от ремонта телефона в сервисном центре продавец-консультант направляет клиента в центральный офис к менеджеру по браку для проведения проверки качества товара. Проверка будет занимать 20 дней;
20. в случае претензий к качеству аксессуаров продавец-консультант направляет клиента в центральный офис к менеджеру по браку.
    1. При соответствующем желании покупателя продавец-консультант оформляет кредит на запрашиваемый покупателем товар в соответствии с требованиями банков.
    2. Продавец-консультант прикладывает все усилия для выполнения плана продаж, установленного Руководителем отдела продаж.
    3. Продавец-консультант осуществляет контроль за сохранностью товаров на витринах, путем проверки закрытия витрин на замок и реального наличия товара. Отвечает за сохранность торгового оборудования и прочих материальных ценностей.
    4. Продавец-консультант следует корпоративным нормам и ценностям, принятым в отношении взаимодействия с клиентами, руководством, коллегами.
    5. Продавец-консультант постоянно совершенствует свою профессиональную компетентность путем повышения квалификации в учебном центре, самостоятельной подготовки и др.

6. Права сотрудника

1. Продавец-консультант имеет право в отношении непосредственного руководителя и администрации подавать на рассмотрение предложения об изменении характера работы, относящейся к функциональным обязанностям продавца-консультанта и всего предприятия в целом, с целью повышения производительности труда;
2. Продавец-консультант имеет право запрашивать у непосредственного руководителя информацию и документы, необходимые для исполнения своих должностных обязанностей, а также через непосредственного руководителя знакомиться с проектами решений руководства компании, касающимися его деятельности.

7. Ответственность сотрудника

1. Продавец-консультант лицо материально ответственное. Ответственность регламентируется договором о материальной ответственности с компанией и взысканиями в виде штрафов, предусмотренных внутренним распорядком компании.

Должностная инструкция взята с сайта www.rabotagrad.ru. Полный каталог должностных инструкций смотрите на сайте.

2. Продавец-консультант несет ответственность за:

1. вверенный ему товар в отделе, за его целостность и наличие, а также за сохранность торгового оборудования и прочих материальных ценностей. Мера ответственности за товар определяется соглашением между продавцом-консультантом и компанией в виде договора о материальной ответственности;
2. возложение штрафных санкций государственными органами на магазин по вине продавца-консультанта;
3. нарушение должностной инструкции, невыполнение своих функциональных обязанностей;
4. нарушение корпоративных стандартов и правил, в том числе технологии обслуживания клиентов, закрепленных внутренними нормативными документами;
5. разглашение сведений, касающихся внутреннего учета товаров, оборотов денежных средств, в том числе размеров выручки, производимых возвратов, сведений, составляющих коммерческую тайну;
6. неправильное ведение документации и отчетности;
7. сокрытие или дачу ложной информации компании (администрации, руководству) о себе (адрес, семейное положение, состояние здоровья и т.п.), о своей деятельности и намерениях;
8. нарушение трудовой дисциплины, правил охраны труда, противопожарной безопасности;
9. дачу ложной информации клиенту/покупателю;
10. игнорирование и неэтичное отношение к покупателю.
    1. Если действия (или бездействие) продавца-консультанта нанесли моральный или материальный ущерб компании, на продавца-консультанта накладываются штрафные санкции, предусмотренные внутренним распорядком компании, возмещение убытков. Продавец-консультант несет ответственность в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ, вплоть до увольнения.

8. Взаимодействие сотрудника

8.1. В процессе своей деятельности Менеджер магазина обменивается информацией с сотрудниками в соответствии с принятыми локальными нормативными актами Общества, приказами Генерального директора и иными документами, регламентирующими деятельность Общества.

С должностной инструкцией «продавца-консультанта» ознакомлен(а):

Должностная инструкция взята с сайта www.rabotagrad.ru. Полный каталог должностных инструкций смотрите на сайте.