Сысоева С. В.

Стандарт работы розничного магазина. Разработка инструкций, регламентов и обучение торгового персонала. – СПб.: Питер, 2013. – 288 с.: ил. – (Серия «Совет директоров»),

ISBN 978-5-496-00436-7

В новом издании «Стандарт работы розничного магазина. Разработка инструкций, регламентов и обучение торгового персонала» для удобства читателя объединены две книги автора. Материалы книги помогут вам разработать инструкции и регламенты по трем основным направлениям:

1. Процедура открытия магазина (если вы планируете регулярно открывать новые магазины, в том числе и в других городах).

2. Процесс управления ассортиментом, в том числе бизнес-процессы товародвижения и стандарт мерчандайзинга.

3. Работа персонала, включая необходимый минимум знаний компании и товара, правила трудовой дисциплины и правила обслуживания покупателей.

Кроме этого, советы и рекомендации, приведенные здесь выстроить систему обучения и контроля работы торгового персонала. Акцент в предлагаемом тренинге продажи сделан на технологической стороне работы, чтобы продавец мог, не задумываясь, действовать быстро, четко, вежливо и доброжелательно в наиболее типичных ситуациях общения с покупателями.

Книга предназначена для руководителей магазинов, сотрудников отдела персонала, специалистов по стандартизации и внутренним тренерам розничных сетей и является практическим дополнением к «Большой книге директора магазина» С. Сысоевой и Г. Крок.