**Отчет**

**Магазин «Эконта» № 27**

**Наблюдение за работой кассиров**

Наблюдение за работой кассиров в магазине «Эконта» № 27 проводилось в период с 01.04.05 по 10.04.05г.

Наблюдение проводилось в соответствии с разработанными ранее стандартами обслуживания покупателей.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО кассира** | **Дата** | **Баллы** |
| 1 | Галанина | 01.04.05г | 7 |
| 2 | Думина | 03.04.05г | 6 |
| 3 | Кустова | 02.04.05г | 6 |
| 4 | Сапарова | 07.04.05г | 5 |
| 5 | Тихонова | 01.04.05г | 5 |
| 6 | Анисимова С. | 07.04.05г | 5 |
| 7 | Чижова | 06.04.05 | 6 |
| 8 | Иванова | 04.04.05 | 6 |
| 9 | Тимошина | 05.04.05 | 6 |
| 10 | Соболева | 06.04.05 | 5 |
| 11 | Анисимова М. | 05.04.05 | 5 |
| 12 | Галкина | 04.04.05 | 5 |

**Уровни обслуживания покупателей (1 балл соответствует 10 %):**

* **100-90%** -высокий уровень обслуживания
* **80-60%** - допустимый уровень обслуживания
* **50-35%** -низкий уровень обслуживания
* **30-0%** - недопустимый уровень обслуживания



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровни** | **ФИО кассира** | **Баллы** |
| Допустимый | Кустова | 6 |
| Думина | 6 |
| Галанина | 7 |
| Низкий | Анисимова С. | 5 |
| Сапарова | 5 |
| Тихонова | 5 |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровни** | **ФИО кассира** | **Баллы** |
| Допустимый | Иванова | 6 |
| Тимошина | 6 |
| Чижова | 6 |
| Низкий | Анисимова М. | 5 |
| Галкина | 5 |
| Соболева | 5 |

**Минусы в работе кассиров:**

* не устанавливают контакта с покупателем (не приветствуют, нет контакта глаз)
* редко спрашивают о наличии карты
* не рассказывают о преимуществах владения картой
* проговаривают только фразу «С Вас … рублей», а фразы « Ваши … рублей», «Ваша сдача...» не произносятся

**Плюсы в работе кассиров:**

* высокая скорость обслуживания
* спокойная, доброжелательная интонация
* полученные купюры всегда кладутся на кассу

**Сравнение уровня работы кассиров с идеальной моделью (стандарты)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категории | Полученный результат (%) | Стандартный вариант(%) |
| 1. Отсутствие раздражительной речи | 100 | 100 |
| 2. Спокойная, доброжелательная интонация | 100 | 100 |
| 3. Полученные купюры кладутся **на** кассу | 100 |  |
| 3. Высокая скорость обслуживания | 90 | 100 |
| 4. Доброжелательное выражение лица | 90 | 100 |
| 5. Спрашивает о наличии карты и намерениях о начислении | 30 | 100 |
| 6. Громко проговаривает фразы «С Вас...», « Ваши … рублей», «Ваша сдача...» | 30 | 100 |
| 7. Установление контакта с покупателем | 20 | 100 |
| 8. При отсутствии карты рассказывает о преимуществах, предлагает завести | 5 | 100 |

**Наблюдение за работой продавцов прилавка**

Наблюдение за работой продавцов прилавка в магазине «Эконта» № 27 проводилось в период с 01.04.05 по 10.04.05г.

Наблюдение проводилось в соответствии с разработанными ранее стандартами обслуживания покупателей.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО продавца прилавка** | **Дата** | **Баллы** |
| 1 | Гордяева (колбаса, сыр) | 07.04.05г | 9 |
| 2 | Господчикова (колбаса, сыр) | 01.04.05г | 8 |
| 3 | Пряхина (колбаса, сыр) | 07.04.05г | 7 |
| 4 | Ичетовкина (охлажденка) | 06.04.05г | 7 |
| 5 | Докина (колбаса, сыр) | 01.04.05г | 6 |
| 6 | Суслова (охлажденка) | 04.04.05г | 5 |

**Уровни обслуживания покупателей (1 балл соответствует 10 %):**

* **100-90%** -высокий уровень обслуживания
* **80-60%** - допустимый уровень обслуживания
* **50-35%** -низкий уровень обслуживания
* **30-0%** - недопустимый уровень обслуживания



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровни** | **ФИО продавца прилавка** | **Баллы** |
| Высокий | Гордяева (сыр, колбаса) | 9 |
| Допустимый | Господчикова (сыр, колбаса) | 8 |
| Пряхина (сыр, колбаса) | 7 |
| Ичетовкина (охлажденка) | 7 |
|  | Докина (сыр, колбаса) | 6 |
| Низкий | Суслова (охлажденка) | 5 |

**Плюсы в работе продавцов прилавка:**

* + - отсутствие раздражительной речи
    - высокая скорость обслуживания
    - доброжелательное выражение лица

**Минусы в работе продавцов прилавка:**

* не достаточно хорошо знают ассортимент
* не проявляют активности в общении с клиентом (например, не подходят, если покупатель долго стоит у витрины)

**Сравнение уровня работы продавцов с идеальной моделью (стандарты):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категории | Полученный результат (%) | Стандартный вариант(%) |
| 1. Спокойная, ровная интонация | 100 | 100 |
| 2. Скорость обслуживания клиента – от 1 мин до 3 мин | 100 | 100 |
| 3. Доброжелательное выражение лица | 100 | 100 |
| 4. Отсутствие раздражительной речи | 100 | 100 |
| 5. Установление контакта с покупателем | 40 | 100 |
| 6. Общение с покупателем | 40 | 100 |
| 7.Продавец не стоит к покупателю спиной | 33 | 100 |
| 8. Прояснение потребностей покупателя | 15 | 100 |

**Наблюдение за работой продавцов зала**

Наблюдение за работой продавцов зала в магазине «Эконта» № 27 проводилось в период с 01.03.05 по 10.03.05г.

Наблюдение проводилось в соответствии с разработанными ранее стандартами обслуживания покупателей.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО продавца зала** | **Дата** | **Баллы** |
| 1 | Рытькова (вино-водочный отдел) | 07.04.05г | 9 |
| 2 | Киселёва (вино-водочный отдел) | 04.04.05г | 8 |
| 3 | Горюнова (лаваль) | 04.04.05г | 8 |
| 4 | Измайлова (лаваль) | 07.04.05г | 8 |
| 5 | Фазуллина (овощи, фрукты) | 03.04.05г | 8 |
| 6 | Фролова (молоко) | 01.04.05г | 6 |
| 7 | Хлюнева (молоко) | 04.04.05г | 6 |
| 8 | Шакалова (сопутка) | 01.04.05г | 6 |
| 9 | Аулова (сопутка) | 04.04.05г | 6 |
| 10 | Жирова (хлеб, консервы) | 05.04.05г | 6 |
| 11 | Шубина (кондитерские изделия) | 05.04.05г | 6 |
| 12 | Беляева (кондитерские изделия) | 06.04.05г | 6 |
|  |  |  |  |

**Уровни обслуживания покупателей (1 балл соответствует 10 %):**

* **100-90%** -высокий уровень обслуживания
* **80-60%** - допустимый уровень обслуживания
* **50-35%** -низкий уровень обслуживания
* **30-0%** - недопустимый уровень обслуживания



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровни** | **ФИО продавца прилавка** | **Баллы** |
| Высокий | Рытькова(вино-водочный отдел) | 9 |
| Допустимый | Киселёва(вино-водочный отдел) | 8 |
| Горюнова(лаваль) | 8 |
| Измайлова(лаваль) | 8 |
| Фазуллина(овощи, фрукты) | 8 |
| Хлюнева(молоко) | 6 |
| Фролова(молоко) | 6 |
| Шакалова(сопутка) | 6 |
| Аулова(сопутка) | 6 |
| Жирова(кондитерские изделия) | 6 |
| Шубина(кондитерские изделия) | 6 |
| Беляева**(**кондитерские изделия) | 6 |

**Минусы в работе продавцов зала:**

* продавцы обычно стоят к покупателям спиной, занимаются выкладкой товаров, разговаривают с другими продавцами
* не проясняют потребности покупателей
* недостаточно хорошо знают ассортимент товара (что есть в продаже, чего нет; не всегда знают, где лежит тот или иной товар)

**Плюсы в работе продавцов зала:**

* + - спокойная, ровная интонация
    - отсутствие раздражительной речи
    - доброжелательное выражение лица

**Сравнение уровня работы продавцов зала с идеальной моделью (стандарты)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категории | Полученный результат (%) | Стандартный вариант(%) |
| 1. Доброжелательное выражение лица | 100 | 100 |
| 2. Спокойная, ровная интонация | 100 | 100 |
| 3. Отсутствие раздражительной речи | 90 | 100 |
| 4. Общение с покупателем | 53 | 100 |
| 5. Продавец не стоит к покупателю спиной | 40 | 100 |
| 6. Прояснение потребностей покупателя | 23 | 100 |
| 7. Установление контакта с покупателем | 20 | 100 |