



КОДЕКС РОЗНИЧНЫХ УПРАВЛЕНИЙ ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

версия от 15 августа 2017 года

"Кодекс – это просто свод указаний, а не жёстких законов."

Капитан Гектор Барбосса,

"Пираты Карибского моря: проклятие Чёрной жемчужины"

Поэтому всегда принимай решение самостоятельно исходя из ситуации.
КРУТО только подсказывает возможные варианты решений, но не может выбрать за тебя, как будет правильно поступить в каждом случае.

ВкусВилл

Кодекс создавался сотрудниками розничных управлений для самих себя, поэтому распространяется на всех сотрудников розничных управлений торговой организации: внештатников, стажёров, практикантов, уборщиц, контролёров и работников торгового зала, кассиров и почасовиков, продавцов-консультантов, старших продавцов-консультантов, помощников по рознице и управляющих розницей.

Цели КРУТО

- доносить практику внедрения наших ценностей внутри компании и до внешнего мира;
- помогать формировать команду из наших людей, привлекая их к нам Кодексом;
- адаптировать новых сотрудников и воодушевлять уже давно работающих;
- давать ориентиры для принятия верных решений;
- быть основанием для формирования культуры доверия, самоуправления и цельности.

Наши ценности

- честность:
 - мы ценим открытость и искренность,
 - наши намерения соответствуют словам, наши слова соответствуют действительности;
- доверие:
 - мы уважаем мнение наших покупателей и доверяем им,
 - мы верим, что наши сотрудники и партнёры выполняют работу добросовестно, но ответственно относимся к их отбору, исходя из того, что покупатели ждут от нас безупречных продуктов и такого же качества обслуживания;
- ответственность:
 - каждый из нас вносит свой вклад в общий результат, понимает его значимость и ответственность принимаемых решений в рамках своей компетенции;
- хорошие взаимоотношения и взаимопомощь:
 - мы поддерживаем хорошие взаимоотношения внутри коллектива, с партнёрами и покупателями для достижения результата;
- достойная работа:
 - мы ценим свою работу, так как она даёт нам возможность самореализовываться и развиваться, гарантирует стабильность и честную оплату, мы не боимся ошибок и не наказываем за них, так как лучше делать и ошибаться, чем бездействовать;
- социальная значимость:
 - результаты нашего труда приносят пользу обществу.

Изначально КРУТО создавался для сотрудников компании «ВкусВилл - Избёнка», но может быть использован и в других компаниях.

«Избёнку» мы построили в 2009 году, чтобы дать возможность жителям Московского региона питаться натуральной, вкусной и полезной молочной продукцией без химии. Мы закрепились на рынке и для сотен тысяч семей стали надёжным ориентиром в сфере молочных продуктов. Магазины «ВкусВилл» с расширенной линейкой продуктов, где сохранилось всё лучшее, чего мы добились в «Избёнке», открылись в 2012 году. Мы по-прежнему предлагаем людям продукты для здорового питания, честное отношение, а также дарим положительные эмоции. Мы гордимся и получаем удовольствие от работы, и имеем возможность самореализоваться. А с 2016 года нашей дополнительной целью стало успешное внедрение у себя принципов эволюционного управления делом, которое является развитием идей «бирюзовых» компаний по книге Фредерика Лалу «Открывая организации будущего».

Взаимодействие с покупателями

Сотрудники и сотрудницы наших магазинов являются их радушными хозяевами и хозяйками, которым даны достаточные права для принятия всех необходимых решений, как сделать магазины лучше, а пребывание в них: и сотрудников, и покупателей – приятнее. Мы относимся: и к коллегам, и к нашим покупателям – как к своим, помогая им во всём, как будто это кто-то из наших близких знакомых людей, словам которых мы всегда верим. *Даже если это капризная бабушка, которая пришла только всем испортить настроение, представь, что это мама твоей подруги и отнесись с соответствующим уважением и доброжелательностью.*

Всегда ищи возможность помочь покупателю, но без ущерба для обслуживания других клиентов. Например, можно: открыть для него дверь; помочь донести покупки до машины или даже до дома; заказать нужную ему продукцию; постоять с детской коляской или собакой на улице, пока покупатель делает покупки; занять его ребёнка в магазине; пустить в туалет магазина; попросить старшего продавца-консультанта проверить учётные остатки по товару в магазине, чтобы убедиться в его отсутствии; сохранить и вернуть потерянное или забытое в магазине; достать товар из глубины или с высокой полки; прочитать, что написано; насобирать нужную сумму из горы мелочи; помочь спуститься по лестнице; вызвать скорую и сопроводить до больницы, дождавшись там родных; найти ближайший магазин с нужным продуктом в наличии через бот VKUSVILL в «Телеграмме»; забронировать товар...

Зарплату нам платит не начальник, а довольные покупатели! Покупателям очень нравится:

- доброжелательное и искреннее общение с ними, в том числе приветствие и прощание, но только не заученное, а личное, искренние улыбки, готовность помочь;
- комплименты покупателям или их выбору, помощь с выбором товара, в том числе личные рекомендации продавца-консультанта, предоставление детальной информации по товару, предложение продегустировать товар перед покупкой, помощь с его поиском на полке;
- шутки, но не обидные, лучше даже без тех, которые могут быть восприняты, как обидные;

- индивидуальный подход, например, распечатка интересующей информации о товаре, искренний интерес к покупателю, в том числе узнавание постоянных, обращение к ним по имени и проговаривание их любимого продукта, отсутствие навязчивых допродаж.

По любой ситуации, которую не можешь решить сам, позови старшего продавца-консультанта.

Лично каждый продавец-консультант обещает:

- На полках никогда нет просроченных товаров. *В том числе это относится и к овощам, фруктам и ягодам без упаковки – у них нет указанного срока годности, поэтому их надо отслеживать по виду, и, как только они потеряли товарный вид, сразу списывать по качеству, а для этого особо капризные ягоды проверять по 3-4 раза в день.*
- Никогда не проявлять грубость, непрофессионализм, чёрствость. *Ни в коем случае нельзя обсуждать покупателей в магазине! А в случае выбора между двумя рабочими задачами выбирай всегда ту, которая важнее для покупателей, находящихся в магазине. **Чтобы не было ошибок с перебитием:***
 - *все пробитые товары сразу складывай в пакет или сумку;*
 - *при пробитии весового товара по сетке проговаривай название товара в чеке;*
 - *перед закрытием чека, уточни вслух по количеству всех товаров, которые больше 1 штучки.*

Лично старший продавец-консультант обещает:

- У покупателей принят любой возврат по правилам, и любая другая жалоба покупателя урегулирована ещё в магазине. *Если ты говоришь по телефону даже с управляющим по рознице, а твоё участие нужно покупателю, тут же клади трубку и иди к нему.*
- Совершать покупку удобно и приятно: красивая и удобная выкладка, легко найти товар, актуальные ценники, коробки не мешают, магазин открыт вовремя, и ничто не препятствует входу покупателя до наступления его времени закрытия, в магазине чисто и соблюдены санитарные нормы, товарное соседство и температурный режим хранения. *Поэтому и нельзя ставить коробки с продуктами на пол. А как только сделали выкладку, надо сразу подмести пол и убрать картон.*
- Очередь более двух покупателей допускается только, если все кассы в магазине обслуживают других покупателей. *Если видишь, что появилась очередь, а хотя бы одна касса пуста, то встань на неё или позови коллегу на помощь, даже если в этот момент на выкладке.*

Управляющий розницей обещает:

- Наш бизнес не делает жизнь живущих по соседству с нами хуже.

Каждый сотрудник на своём уровне обещает:

- В наших магазинах безопасно. *Принимая любое решение, подумай, как будет безопасней для покупателей и сотрудников магазина.*

Основная идея: главное обещание розницы – это 100% качества обслуживания, то есть каждый покупатель должен после каждой покупки уходить довольным и с радостью приходить к нам **ещё! Поэтому** никогда и ни при каких условиях!

- Пока не обслужен покупатель, а коробке в зале не разобраны – ничего другое делать нельзя: ни личное, ни другие задачи по работе! Вообще, ничего! Даже что-то нужное.
- Не употребляй алкоголь: ни на работе, ни перед ней. Не кури в форме, и убирай запах табака с рук и изо рта после этого. Мы во всех смыслах плохо относимся к любым вредным привычкам, но когда ими недовольны покупатели, то вдвойне!
- Не укради! Мы постоянно совершенствуем системы обнаружения воровства. И в лучшем случае для воришки оно заканчивается его увольнением. Причём мы одинаково строго относимся, как к воровству у компании, так и к воровству у клиентов в любых его возможных формах. Например, прокатка своей карты на чужую покупку, предоставление фальшивого больничного листа, отметка выхода в магазин без выхода – это всё воровство!
- Не обсуждай покупателей: ни при нём, ни без него, ни между собой, ни с другими покупателями! Некоторые покупатели обижаются даже, если их назвать дачниками. В том числе не надо этого делать в подсобке – помни, у нас очень тонкие стены в магазинах. По этой же причине не ругайся там на других сотрудников и не используй мат. Всегда уважительно относись к любому покупателю и коллеге. **Не стóит и жаловаться при покупателях на жизнь, отравляя их ощущение от покупки своей тоской.**
- Не отказывай никому в продаже из-за способа оплаты. Наоборот, чтобы покупатель не чувствовал себя неудобно, отдавая гору мелочи, искренне благодари его за то, что и себе сделал легче и тебе удобнее. Всегда принимай оплату любым номиналом, даже копейками, и в любом виде, даже рваную, мятую, грязную купюру. Наоборот, предлагай покупателям приносить свою мелочь к нам, если её нигде не принимают. Исключение – только фальшивые купюры, выявленные специальным проверочным карандашом.
- Не доказывай покупателям, что они не правы, например, что наши продукты хорошие во время возврата. Мы постоянно анализируем все возвраты и по каждому массовому случаю подробно разбираемся с продуктом, делая наше предложение покупателям ещё лучше. Поэтому не воспринимай возврат, как личное оскорбление, даже если подозреваешь подлог. Мы никогда ещё не наказали ни одного продавца-консультанта за какой-либо принятый возврат. Всегда с благодарностью принимай любой возврат от покупателя, даже если это уже просроченная продукция, или только упаковка от неё.
- Не тяни с проведением списания. Всегда оформляй списание продукции сразу же, как только ты снимаешь её с полка. Иначе неправильные данные об остатках приведут к плохой следующей поставке, а покупателям этот товар будет печататься в скидку!
- **Не слюнявь пальцы, если нужно их смочить, пользуйся только специальной подушечкой для смачивания пальцев.**

- Не экономь время и силы на упаковке продуктов в пакет, перед этим уточнив, во сколько пакетов покупателю нужно. Всегда предлагай упаковать товар покупателю, даже в его пакет или **сумку**.
- **Не** посылай покупателя самостоятельно решать свои проблемы, например, звонить по его вопросу на горячую линию. Не оставляй его с нерешённой проблемой. Отвечай самостоятельно на все вопросы покупателя, при необходимости, узнавая необходимую информацию у коллег, в том числе звоня самостоятельно на «горячую линию». Всегда вместе с ним решай любую его проблему, например, иди вместе с ним к искомому товару. Не оставляй покупателя пока не убедишься, что его проблема была решена.
- Не заставляй покупателей ждать в очереди! Самостоятельно приглашай беременных и с детьми на кассу вне очереди. При этом, чтобы не обидеть очередь, лучше открывать для этого новую, свободную, кассу. Если это невозможно, то попроси других покупателей пропустить с ребёнком. Во всех магазинах, где возможна единая очередь, контролёр зала должен подсказывать покупателям, где находится её конец.
- Не нарушай обещания данного покупателю! Всегда выполняй обещание, даже, если это оказалось сделать сложнее, чем тебе казалось, когда обещание давалось. Даже если какое-то ожидание покупателя не выполнимо, то предупреди его об этом. Например, если даёшь не сегодняшний продукт, то предупреди. Если не работает приём банковских карт, то повесь крупное объявление на дверь.
- Не считай, что покупатель говорит неправду! Смело доверяй покупателю, например, когда он утверждает, что дал другую купюру – просто, сними кассу и проверь, есть ли излишек.
- Не продавай алкоголь покупателю, которому ты не дашь смело больше 36 лет, если он не может доказать, что уже совершеннолетний, предъявив свой паспорт, заграничный паспорт, военный билет, удостоверение моряка, вид на жительство, удостоверение беженца, справку о **судимости**, **служебное** удостоверение работника прокуратуры, **паспорт болельщика или водительское удостоверение**. Мы не принимаем жалобы от покупателей, что им отказали в продаже алкоголя.
- Не пытайся «договориться на месте», если кто-то зафиксировал твоё нарушение закона, например, продажу алкоголя несовершеннолетнему. Дожди представителя ведомства, который оформит штраф официально. В большинстве случаев его не будет.
- Не скрывай от покупателя свежий товар. По всем товарам используй порядную ротацию, развернув датой к покупателю, чтобы свежий товар всегда был доступен, и за ним не надо было тянуться. Всегда давай покупателю по его просьбе свежий товар, если он у тебя есть, проговорив дату производства, чтобы это не стало для него неожиданностью дома.
- Не заставляй кассовый стол мешающими покупателю предметами, в том числе допродажей. Дополнительную выкладку можно организовать на кассе сверху или за спиной **кассира**.

- **Не** выходи на работу, заболев. Мы магазин продуктов для здорового питания, и покупатели очень остро воспринимают больных сотрудников. Мы оплачиваем больничные листы по трудовому законодательству, и в нашей сети было уже три случая, когда продавец-консультант вышел на работу больным, и умер при нагрузке, вызвавшей из-за болезни серьёзное осложнение, с которым не смогли помочь даже в больнице!..
- **Не экономь на списаниях по качеству за счёт покупателя. У сотрудников магазина есть все полномочия снять с продажи любой товар, в качестве которого они сомневаются, ни с кем дополнительно не согласовывая своё решение – главное это сразу и правильно оформить.**
- **Не пользуйся в наших магазинах не нашими товарами, если мы продаём их аналог.**
- Не отказывай в скидке, если, например:
 - перепутали или не обновили ценник;
 - любимого продукта нет в наличии, хотя он есть по учётным остаткам;
 - весь любимый продукт на зелёном ценнике;

– во всех таких случаях, просто, нажми дважды кнопку на кассе и дай скидку.

- Не заклеивай дату производства, состав и производителя и не оставляй какие-то штрих-коды не **заклеенными**, при обклейке зелёными ценниками.
- Не мешай покупателю делать покупки, не ходи и не следи за ними, не досматривай их вещи, не делай замечаний и не вступай в перепалки, даже если ты охранник.
- **Не ограничивай доступ покупателей в магазин до последней минуты закрытия и не выгоняй их даже после закрытия магазина.**
- Не делай ничего такого, о чём не хочешь, чтобы узнали другие. Если сомневаешься, спроси у старшего продавца-консультанта, помощника по рознице или управляющего розницей.

Все жалобы покупателей на качество обслуживания розница принимает сама и сама же старается их исправить. При этом во время звонка покупателю с извинениями по жалобе, надо говорить искренне, но не забито, чтобы у покупателя не оставалось ощущение неудобства за то, что он дал важную и полезную нам обратную связь.

Мы НЕ обещаем покупателям:

- пускать их в магазин с животными не в переноске и создавать места для привязи рядом с магазинами, **кроме собак-поводырей, которых отличает жёсткая шлейка;**
- продавать алкоголь без предъявления паспорта;
- подсказывать покупателю, что он может получить скидку по любимому продукту, поменяв его на другой, из-за отсутствия его текущего на остатках магазина;
- поставлять в магазин товар определённого производителя.

Это не означает, что данные вещи запрещены, и их нельзя делать, но нами не принимаются жалобы покупателей на то, что это не сделано.

График работы

До 25 числа текущего месяца, каждый сотрудник магазина может выбрать возможность работать в следующем месяце по одному из графиков, который ему гарантируется и по графикам, и по фактическим выходам:

- не больше 3 через 3;
- не меньше 4 через 2.

Кроме этого сотрудник может указать о своём желании:

- работать только почасовиком по выбранному им графику;
- не выходить в ночь;
- дополнительно зарабатывать за счёт подработок, в том числе на других магазинах, работая по графику 5 через 1;
- ближайший к месту жительства магазин, чтобы это учитывалось при наличии такой возможности, но без гарантий работы в нём, так как приоритет имеют уже работающие там.

Штатную сетку каждого магазина определяет управляющий по рознице. При этом в любом магазине и при любой выручке должны быть старший продавец-консультант, уборщица и работник торгового зала. Ответственность за найм подходящих сотрудников на эти вакансии – на коллективе магазина.

График для себя создают сами сотрудники каждого магазина или нескольких магазинов совместно. Сотрудником магазина является сотрудник, который отработал на нём не менее 7 смен в течение текущего месяца, в случае, если он сам согласен работать со всеми остальными сотрудниками этого магазина, а они согласны работать с ним. В случае если до 25 числа текущего месяца все сотрудники магазина не могут договориться по графику на следующий месяц, то после 25 числа его устанавливает помощник по рознице. При этом график на ближайшие 5 дней может меняться только при согласовании с сотрудниками, для которых он меняется.

Никто из сотрудников не имеет права работать больше 5 рабочих дней подряд.

Любые сотрудники всегда имеют право поменяться своими сменами при соблюдении этого правила.

В случае если сотрудник магазина не может выйти в свою смену, он обязан сам найти себе замену. При необходимости он может подключить помощника по рознице, по требованию которого вне очереди должен выйти любой другой сотрудник, в том числе и из другого магазина.

Если сотрудник более трёх раз не смог выйти в свою смену, его график может быть изменён с «не менее 4 через 2» на «не более 3 через 3» по желанию коллег из его смен.

Условия работы

В компании постоянно работает проект «Счастливым продавцом – счастливым покупателем», в рамках которого все сотрудники магазинов могут поднять вопросы неудобства для них в работе, чтобы они были исправлены, в том числе в рамках специально создаваемых комитетов по всем нужным вопросам. В частных случаях решения принимает помощник по рознице.

Всем сотрудникам в течение смены гарантированы **3** перерыва по 10 минут и 1 перерыв **30** минут. В это время включены все перекуры и горячий обед. Обед сотрудники магазина готовят себе сами. При этом данные перерывы должны происходить по очереди и без ущерба для покупателей. В «часы пик» все сотрудники магазина, включая старшего продавца-консультанта, должны быть в зале!

Сотрудники имеют право на:

- бесплатное получение рабочей формы, в том числе для замены пришедшей в негодность или дополнительного комплекта, при этом старая форма, в том числе уволившимся сотрудникам, остаётся в магазине для новых сотрудников, в том числе временно приходящих;
- бесплатное обучение своей работе;
- самостоятельный заказ со склада всех необходимых им расходников для работы своего магазина в том числе формы, которые должны оперативно им присылаться;
- оплату ежегодных профессиональных осмотров и регулярных анализов для продления медицинской книжки;
- компенсацию покупки термобелья;
- оборудование магазина кассовым обогревателем или защитным стеклом от сквозняков;
- рассмотрение возможности компенсации 50% официально оформленной оплаты за занятие спортом.

На всех кассах должны быть стулья для отдыха кассиров, при этом пробивать покупки они должны стоя.

Использование личного телефона в торговом зале магазина запрещено. Но нельзя заставлять сотрудников на время работы складывать свои личные телефоны в сейф. Первоочередная задача любого сотрудника – это покупатель, поэтому даже служебный телефон не должен мешать качественно обслуживать покупателя в магазине.

В случае если все сотрудники магазинов сами не могут договориться о графике отпусков на текущий год, его определяет помощник по рознице в порядке очередности, с учётом их пожеланий, но не обязательным следованием им. При этом в любом случае:

- формирование графика отпусков происходит не позднее чем за две недели до отпуска;
- отпуск начинается всегда после положенных выходных за последней рабочей **сменой**;
- **приоритет** на удобные им отпуска имеют сотрудники:

- имеющие двух и более детей в возрасте до 12 лет,
- перед отпуском по беременности и родам или сразу после него;
- отозванные из ежегодного оплачиваемого отпуска;
- воспитывающие ребёнка-инвалида до 18 лет;
- почётные доноры России;
- супруги военнослужащих.

Основанием для начала отпуска является заблаговременная договорённость с руководителем о его предоставлении. Самовольный отъезд в отпуск, даже потому что мужу сейчас дали или уже купили билеты и путёвку – является прогулом, за который могут и уволить.

Система вознаграждения и материальной ответственности

Текущая система оплаты для каждого сотрудника:

- продавец-консультант получает 1500 рублей за выход +
 - 0,4% от выручки для дневного магазина,
 - 0,3% от выручки для ночного магазина
 но не менее 2000 рублей за выход;
- старший продавец-консультант дополнительно получает 600 рублей за выход;
- кассир и почасовик получает 142 рубля за час;
- контролёр и работник торгового зала получает 115 рублей за час;
- стажёру оплачивается по 500 рублей за каждый день его стажировки;
- практикант получает по 1000 рублей за каждый день прохождения практики;
- любой сотрудник получает дополнительно за любой выход по 100 рублей за каждый год уже отработанный в компании, но не более 400 рублей за выход;
- за успешную стажировку каждого старшего продавца-консультанта сотрудник проводящий стажировку получает ещё 2000 рублей единовременно;
- за работу в комитете, сессии, на тренинге сотрудник магазина получает 1000 рублей за день;
- за экстренный вызов на работу день в день 500 рублей за выход;
- **продавец-консультант получает 142 рубля** за каждый дополнительный час свыше 13 часов работы магазина для клиентов;
- каждому на день рождения помощник по рознице выдаёт сертификат «ВкусВилл»;

- старшие продавцы-консультанты могут премировать сертификатом «ВкусВилл» отличившихся сотрудников магазина.

Запрещены любые штрафы сотрудников, в том числе принуждение выкупать продукцию, отказ в оплате отработанной сотрудником смены и любые другие косвенные варианты.

При переходе на другой магазин для его развития продавец-консультант имеет право зафиксировать сумму своей заработной платы, которую он получал до этого, на срок до 3 месяцев.

По результатам оценки магазина покупателями и итогам выполнения акций лучшие коллективы ежеквартально выезжают на экскурсию или премируются сертификатами «ВкусВилл». Итоги акции с указанием выполнивших её всем участникам рассылает организатор акции.

Старший продавец-консультант обязан по запросу любого сотрудника магазина в его смену выдать ему распечатку по начислению заработной платы. Бухгалтерия обязана заранее информировать все магазины о дате перечисления заработной платы на карточки сотрудников. Оформление в компании происходит строго по трудовому кодексу Российской Федерации, заработная плата выплачивается 2 раза в месяц только перечислением на банковскую карту сотрудника. При необходимости она бесплатно выдаётся.

Каждый сотрудник магазина, работающий на кассе, несёт материальную ответственность за деньги в ней, а старший продавец-консультант за деньги в центральной кассе.

Взаимодействие в коллективе магазина, с руководством, офисом и складом

Любые взаимоотношения должны строиться на основании доверия, честности, ответственности за результаты своей работы, взаимовыручки, справедливого разделения труда, доброжелательности.

Сотрудники магазинов сами отслеживают выполнение обещаний данных им, при необходимости привлекая старших продавцов-консультантов, помощников по рознице и управляющих розницей.

Любая оценка действий друг друга должна быть оценкой действий, а не личности сотрудника.

Нельзя ругать сотрудников при других, особенно при покупателях.

Нельзя кричать друг на друга, и использовать в речи мат. Помни, в магазине очень тонкие стены.

Любой продавец-консультант может по своему усмотрению списать по качеству продукцию, которую считает некачественной, сразу оформив это списание по всем правилам.

Любое лидерство должно строиться на личном примере, как надо работать и взаимодействовать. Лидерство в корне отличается от традиционного руководства людьми:

- руководитель осуществляет администрирование, лидер вносит новое;
- руководитель – это копия, лидер – всегда оригинален;
- руководитель поддерживает работоспособность, лидер обеспечивает развитие;

- руководитель принимает реальность, лидер исследует её в поисках истины;
- руководитель сосредоточен на системе и структуре, в центре внимания лидера люди;
- руководитель полагается на железный контроль, лидер вызывает доверие;
- руководителя интересует ближайшее будущее, а лидера долгосрочная перспектива;
- руководитель спрашивает «как» и «когда», а лидер спрашивает «что» и «почему»;
- руководитель всегда смотрит на итоги, лидер смотрит на открывающиеся горизонты;
- руководитель следует определённой модели, лидер сам создаёт модель;
- руководитель принимает статус-кво, лидер бросает ему вызов;
- руководитель делает всё правильно, лидер делает то, что нужно.

Любой сотрудник по любому вопросу может обратиться к коллегам, в том числе:

- Старший продавец-консультант – является лидером, организатором. Он не отвечает за выполнение каждым сотрудником магазина своих обещаний. Но он несёт ответственность за общие обещания коллектива смены, поэтому может и должен организовывать работу всей смены для их выполнения, отдавая необходимые указания другим сотрудникам, включая внештатных, показывая своим примером, как надо выполнять ту или иную работу.
- Помощник по рознице – это именно помощник сотрудников магазина, который может решить все проблемы, выходящие за рамки одного магазина, или же вопрос внутри одного магазина, если его сотрудники не могут решить его сами. Он не несёт ответственность за работу конкретного магазина, но несёт ответственность за внедрение лучших методик, за корректный разбор ошибок, чтобы они не повторялись в будущем, за информирование и обучение продавцов-консультантов, решение внутренних и внешних конфликтов, формирование коллектива магазина, помощь в обеспечении магазинов всем необходимым, психологическую поддержку сотрудников магазинов и помощь в поиск решений проблем. Также помощник по рознице обеспечивает связь со всеми сотрудниками офиса. *Например, именно помощник по рознице должен всегда ответить на любые вопросы по начислению зарплаты.*
- Управляющий розницей или развитием – это последняя инстанция при решении любых вопросов соответствующего управления. При этом любой сотрудник всегда может перейти в другое управление к другому управляющему по их обоюдному желанию.
- Другие сотрудники должны только помогать рознице лучше обслуживать покупателей, и уж точно никак не имеют права мешать в этом.

Мы стараемся самостоятельно решать все возникающие конфликтные ситуации, но всегда есть возможность обратиться с просьбой помочь разрешить любой спорный вопрос к любому сотруднику, чья кандидатура устраивает обе стороны. В таком случае данному лицу передаются права на принятие решения, а стороны конфликта обязаны его выполнить. При этом данное

лицо должно тет-а-тет выслушать все стороны конфликта до принятия каких-либо решений, а при разборе ситуации пользоваться схемой ниже по разбору любого отклонения от нормы.

Каждый сотрудник может отказаться от работы с конкретными другими сотрудниками, в том числе:

- коллегами по смене, включая старшего продавца-консультанта, при этом не гарантируется возможность работать в том же магазине;
- помощником по рознице – в таком случае происходит перевод в другой магазин;
- управляющим розницей – в таком случае происходит переход данного сотрудника в другое розничное управление.

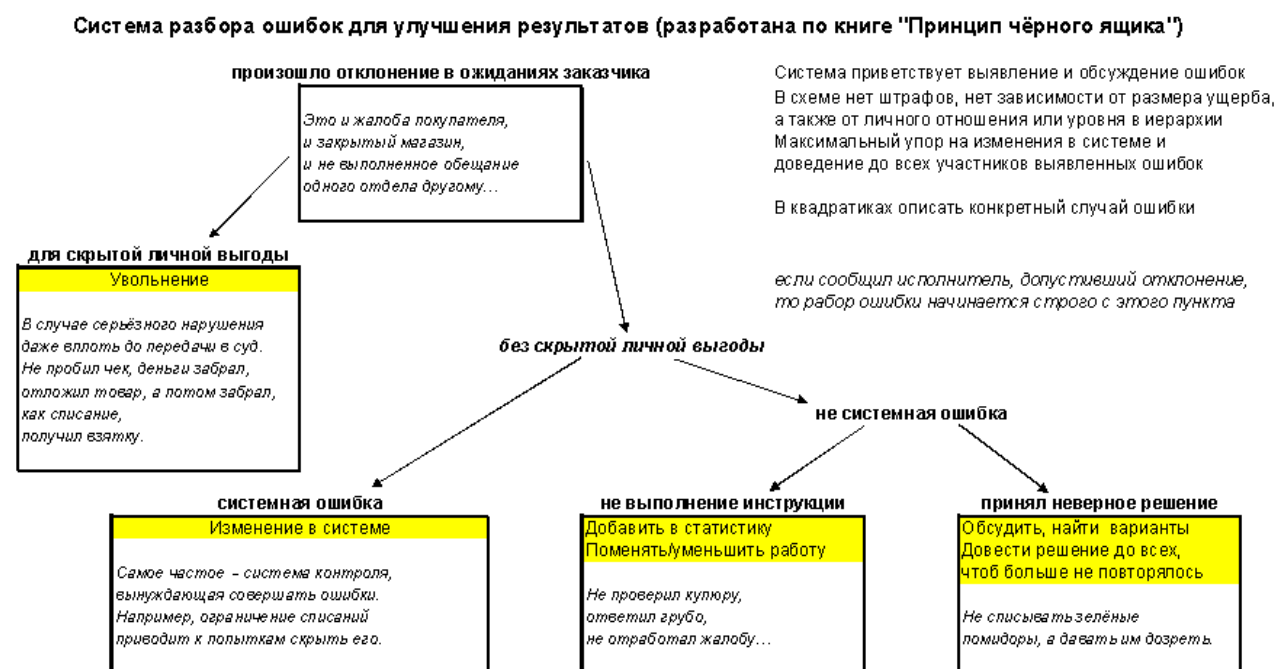
Старший продавец-консультант должен ответить на любое присланное в магазин письмо в течение дня. При этом обслуживание покупателя всегда важнее поручения помощника по рознице или бухгалтерии, а руководители розницы и офисные сотрудники не должны отвлекать продавцов-консультантов звонками от основной работы до 12:00 и после 18:00 по любым вопросам, решение которых в течение одного дня не повлечёт за собой потерь для покупателей и компании.

Любые изменения, касающиеся работы сотрудников магазина, должны быть согласованы с ними.

Исполнение Кодекса

Ответственность за разрешение: как самой ситуации нарушения, так и всех её последствий – лежит на нарушителе.

Любое отклонение от нормы всегда должно рассматриваться по указанной ниже схеме:



1. Определяется, был ли злой умысел, причём, если не доказано обратное, то считаем, что нет. Если об отклонении сообщил сам нарушивший, то считаем, что заведомо злого умысла нет.
 - a. Если злой умысел был, значит, нам нет смысла продолжать работать с нарушителем.
 - b. Если злого умысла не было, надо понять системную причину приведшую к ошибке и устранить её.
2. Если это несистемная ошибка, то определяется было ли не выполнение инструкции.
 - a. Не выполнение инструкции не считается злым умыслом. Однако, если сотрудник нарушает постоянно одну и ту же инструкцию, и это не системная ошибка противоречивых указаний, то такой сотрудник признаётся не подходящим для исполнения этой работы.
 - b. Если не выполнения инструкции не было, то это считается ошибкой без злого умысла, за которую сотрудник никак не карается.

Есть три степени тяжести отклонения от Кодекса:

- лёгкая:
 - невыполнение обещания покупателям, но решение эксцесса тут же в магазине,
 - просрочка на полках, обнаруженная не покупателем, а другим сотрудником,
 - хамство и грубость между сотрудниками;

В случае 3 одинаковых отклонений лёгкой тяжести за месяц у одного и того же сотрудника, он должен сдать экзамен по правильному ведению работы на этом участке, выйдя на магазин стажёром, практикантом, кассиром или почасовиком, отрабатывая именно свою проблемную область. Решение о необходимой корректирующей мере принимается старшим продавцом-консультантом смены.

- средняя:
 - не выполнение обещания покупателям, приведшее к его жалобе,
 - постоянное повторение одних и тех же лёгких нарушений,
 - обращение непосредственного подчинённого, в том числе бывшего, к вышестоящему руководителю или в надзорные органы Российской Федерации, так как задача руководителя – предотвращать возможные причин такого заранее, а для этого любой сотрудник может создать конфликтную комиссию с участием коллег.

Все случаи отклонений средней тяжести конкретным сотрудником рассматриваются руководителем нарушителя отдельно и могут привести к его переводу на другой участок, понижению в должности и даже увольнению при постоянных повторениях.

- тяжёлая:
 - нарушение уголовного кодекса Российской Федерации,
 - нарушение трудового кодекса Российской Федерации,
 - штрафование сотрудников, в том числе самого себя.

Тяжёлое отклонение от Кодекса автоматически означает увольнение для нарушителей, спасти от которого может только управляющий розницей, заменив увольнение на испытательный срок.

Никакие другие отклонения в работе сотрудников не могут быть основанием для принятия каких-либо корректирующих мер и наказаний, в том числе не описанных в КРУТО.

Если банк после инкассации сообщил о фальшивой купюре, то ни с кого эта сумма не удерживается, хотя сотрудник на кассе должен проверять все крупные купюры.

На сайте компании **и в правилах работы сотрудников «ІС»** всегда размещена последняя версия Кодекса, и каждый новый сотрудник розничного управления получает свою копию.

Управляющие розницей каждый понедельник в 10:00 проводят в офисе общие встречи по выполнению Кодекса и внесению в него необходимых дополнений, на которых рассматриваются все случаи жалоб покупателей на обслуживание и комментарии сотрудников по разбору отклонений в рамках системы разбора по принципу чёрного ящика.

Любой сотрудник имеет право участвовать в этих встречах и предлагать изменения. По всем принятым изменениям происходит оповещение всех сотрудников через рассылку новой версии КРУТО, в котором **жирным** текстом выделены все изменения. Если в течение суток с момента рассылки возражений не поступило, то изменение считается вступившим в силу, но это не отменяет возможности на очередной встрече предложить вернуть что-то назад.

По пояснениям Кодекса и Системы **обещаний и с предложением правок** в них, **обращайся** к их хранителю – Валере Разгуляеву – zakaz_u@izbenka.msk.ru или +7-925-786-1180.