

Памятка для работника аутсорсинга Магнит Косметик



Основные сокращения

АМК	Администратор Магнит Косметик
ГК	Головная компания
ДМК	Директор Магнит Косметик
ККМ	Контрольно-кассовая машина
МК	Магнит Косметик
МУ	Многооборотная упаковка
ОТ	Оборотная тара
РЦ	Распределительный центр
СВ	Супервайзер
СтПр МК	Старший продавец Магнит Косметик
ТМК	Товаровед Магнит Косметик
ТЗ	Торговый зал
ТС	Программа «Тандер-Склад»
ТСД	Терминал сбора данных
ТТ	Транспортная тележка
ШК	Штрихкод



СОДЕРЖАНИЕ	
Введение	4
1. Правила внутреннего трудового распорядка	5
2. Охрана труда. Пожарная безопасность	7
3. Санитарные требования	10
4. Выкладка товара	11
5. Работа с ценниками	12
6. Контроль сроков годности и качества товара	13
7. Учет товара	14
8. Работа с акционным товаром	15
9. Работа с многооборотной упаковкой и обратной тарой	16



Введение

Мы рады приветствовать Вас в магазинах дружной семьи МАГНИТ.

«Магнит» — это трудолюбивый коллектив, огромный опыт и постоянное совершенствование технологий. Все это позволяет нам занимать ведущие позиции в розничном ритейле.

Сотрудники наших магазинов ежедневно выполняют много задач. Когда штатного персонала не хватает, на помощь Мы зовём Вас — работников аутсорсинга.

В работе Вас ждёт много интересных поручений, для решения которых нужны специальные знания и навыки. Чтобы Вам было легче понять технологии магазина «Магнит Косметик», Мы разработали подробную памятку. В ней собрана вся необходимая информация.

Здесь, к примеру, Вы найдете ответы на вопросы:

- как правильно выложить товар на стеллажи
- как происходит замена ценников
- что такое ротация
- как работать с многооборотной упаковкой и оборотной тарой

Рекомендуем изучить информацию в памятке, чтобы уверенно выполнять задачи. Помните, Ваш труд важен для Компании.

Желаем Вам успехов в работе!

1. ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО ТРУДОВОГО РАСПОРЯДКА

Порядок на рабочем месте

- Поддерживайте порядок в зоне касс, торговом зале и в служебных помещениях
- Следите за чистотой рабочего оборудования и офисной техники

Общение с коллегами и знакомыми в торговом зале

- Поддерживайте только деловое общение, общайтесь только по рабочим вопросам вполголоса
- Избегайте тем, которые носят личный характер, имеют ярко выраженную эмоциональную окраску
- Не обсуждайте покупателей, не оценивайте их личность или поведение



В любом разговоре нельзя использовать ненормативную лексику

Гаджеты и личные вещи

- Пользуйтесь личным мобильным телефоном только для выполнения рабочих задач
- Не пользуйтесь наушниками в торговом зале
- Храните личные вещи только в комнате персонала

Отдых

- Уходите на перерыв по одному и только по графику обедов и перерывов. В час пик не покидайте рабочее место
- Ешьте и пейте только в комнате персонала
- Снимайте спецодежду и оставляйте ее в комнате персонала при выходе на улицу



На территории магазина нельзя:

- курить (в том числе электронные устройства)
- пить спиртное

Покупки

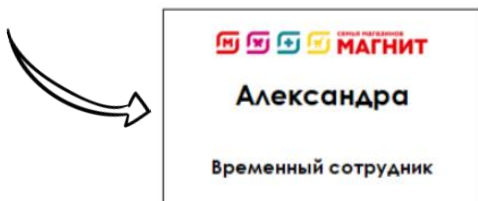
- Покупайте товар только в специально отведенное время на кассе, где авторизован администратор
- Прикрепите чек продажи к товару и храните в комнате персонала до конца смены. На чеке подпись администратора не требуется



Внимание! Сотрудники аутсорсинга МК не взаимодействуют с покупателями. При обращении покупателя к сотруднику аутсорсинга пригласите штатного сотрудника МК для консультирования покупателя.

СТАНДАРТ ВНЕШНЕГО ВИДА

Сотрудники аутсорсинга при работе в МК должны носить бейдж с именем и надписью «Временный сотрудник», закрепленный горизонтально на уровне груди с левой стороны. Пример оформления бейджа



Внешний вид сотрудника

Волосы чистые
и уложенные

Макияж дневной,
неброский

Парфюм
умеренный,
нейтральный

Одежда
однотонная
чистая,
выглаженная

Аккуратный
маникюр

Черный низ
(платье/юбка/
брюки), джинсы
от темно-синего
до светло-
голубого оттенка



Верх белый или
черный (футболка/
поло/рубашка/блуза/
лонгслив/пуловер/
свитер/водолазка/
кардиган), одежда
из ассортимента
«Золотого Магазина»

Бейдж на груди
с левой стороны

Розовый жилет

Обувь чистая,
удобная, закрытая,
любого фасона,
кроме резиновой
обуви и сапог выше
колена. Высота
каблука не более 5 см



2. ОХРАНА ТРУДА И ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

Охрана труда — это система обеспечения безопасности жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности.

Перед началом работы ДМК должны проинформировать сотрудников аутсорсинга о правилах работы в МК.

ТРЕБОВАНИЯ К ОХРАНЕ ТРУДА ПЕРЕД НАЧАЛОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Необходимо проверить путем внешнего осмотра:

- исправность розетки, кабеля (шнура) электропитания, вилки контрольно-кассовой машины
- отсутствие свисающих и оголенных концов электропроводки
- наличие и надежность заземляющих соединений (отсутствие обрывов, прочность контакта между корпусом контрольно-кассовой машины и заземляющим проводом). Не приступать к работе при отсутствии или ненадежности заземления!
- надежность закрытия токоведущих и пусковых устройств применяемого оборудования
- состояние полов (отсутствие выбоин, неровностей, скользкости)
- отсутствие выбоин, трещин и других неровностей на рабочих поверхностях
- исправность инвентаря, приспособлений и инструментов

Обо всех обнаруженных неисправностях нужно сообщать АМК, приступать к работе можно только после их устранения.

ТРЕБОВАНИЯ К ОХРАНЕ ТРУДА ВО ВРЕМЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Обязательно:

- соблюдать меры безопасности и предохранять груз от повреждений во время разгрузочных работ
- оказывать только те услуги, по которым прошли обучение, инструктаж по охране труда
- содержать рабочее место в чистоте, своевременно убирать рассыпанные (разлитые) товары
- не загромождать пустой тарой, инвентарем, товаром проходы между стеллажами, подходы к пультам управления, рубильникам, пути эвакуации
- соблюдать осторожность при работе с ножом, не ходить и не наклоняться с ножом в руках, беречь руки от порезов
- передвигать тележки в направлении «от себя»
- проверять состояние электрооборудования и средств пожарной безопасности в помещении
- закрывать краны холодной и горячей воды

Обо всех неполадках в работе оборудования необходимо докладывать директору магазина.

Категорически запрещено:

- использовать вместо лестницы или стремянки случайные подставки, ящики и другие предметы
- курить в помещении магазина и на прилегающей территории
- оставлять после работы нагревательные приборы и оборудование, включенные в электросеть



ТРЕБОВАНИЯ К ОХРАНЕ ТРУДА В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Важно:

- при поломке оборудования немедленно прекратить его эксплуатацию и сообщить директору магазина
- в случае возникновения пожара немедленно поставить в известность руководителя, вызвать пожарную команду по телефону 01, приступить к тушению пожара и спасению имущества
- если с кем-либо произошел несчастный случай, сообщить об этом руководителю, оказать пострадавшему первую доврачебную помощь и вызвать «Скорую» или доставить пострадавшего в медицинское учреждение
- при падении груза немедленно убрать разбитые и разлившиеся товары

ТРЕБОВАНИЯ К ОХРАНЕ ТРУДА ПРИ ПРИЕМКЕ ТОВАРА

Важно соблюдать меры безопасности и предохранять груз от повреждений. Все работы нужно проводить в соответствии с технологической картой:

- высота уложенного на тележку груза не должна превышать уровня глаз работника аутсорсинга
- путь перемещения тяжеловесного груза должен быть освобожден от мешающих предметов
- при перемещении груза по наклонной плоскости вниз работники аутсорсинга обязаны находиться позади опускаемого или сбоку от поднимаемого груза
- два первых контейнера из фургона автомобиля (прицепа) должны поочередно выгружать и перемещать не менее двух работников

Важно выполнять требования безопасности при работе с ручной грузовой тележкой (сетчатым контейнером):

- ручная грузовая тележка должна быть исправной, устойчивой и легкоуправляемой; скорость тележки должна составлять не более 5 км/час
- тележку нужно транспортировать в направлении «от себя»
- Работник аутсорсинга, сопровождающий тележку, не должен находиться сбоку, чтобы не быть задавленным в узких местах, дверных проемах
- во время перемещения груза по наклонному полу вниз работник аутсорсинга должен находиться позади тележки, при необходимости остановку тележки допускается проводить с опусканием груза
- во время перемещения груза, уложенного в высокий штабель, для поддержания штабеля должен привлекаться второй работник
- запрещено находиться в зоне действия рамы и на пути перемещения тележки или в зоне падения тележки
- по окончании работы тележка должна быть установлена на ровной площадке, рама должна быть опущена в горизонтальное положение (чтобы исключить самопроизвольное движение тележки, запрещено оставлять тележку в проходах общего пользования)
- при поломке тележки или обнаружении неисправности необходимо прекратить работу, отвезти тележку в безопасное место и сообщить о поломке руководителю

Запрещено:

- принимать товар при отсутствии сотрудника, ответственного за соблюдение мер безопасности
- удерживать падающую тележку с грузом
- спрыгивать с гидроборта и фургона на землю, запрыгивать в движущийся фургон и на движущийся гидроборт



ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Магазины должны быть обеспечены первичными средствами пожаротушения.

Первичные средства пожаротушения — это:

- огнетушители
- внутренний пожарный кран
- вода
- песок
- огнестойкие ткани
- ведра, лопаты, багры, топоры и т. д.

Вода — для тушения твердых веществ, для охлаждения горящих предметов, но ее нельзя использовать для тушения установок, находящихся под напряжением, так как может возникнуть короткое замыкание (нужно сначала обесточить электропроводку в здании, а затем выключить общий рубильник на щите ввода).

Песок — для тушения горючих жидкостей. Насыпать песок следует не в очаг горения (иначе произойдет разбрызгивание и растекание горячей жидкости), а по внешней кромке горячей зоны, окружая место горения. Затем при помощи лопаты нужно покрыть горящую поверхность слоем песка, который впитает жидкость и собьет огонь.

Огнестойкие ткани — для изоляции очага горения от доступа воздуха, но безопасно их можно применять лишь на небольшом очаге горения — на площади не более 50% от площади применяемого полотна.

Огнетушители — при тушении небольших возгораний.

Эвакуироваться при ЧП нужно по путям эвакуации согласно плану, через аварийные выходы.



3. САНИТАРНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

НАЛИЧИЕ САНИТАРНОЙ КНИЖКИ

Для оказания услуг в магазине нужно иметь оформленную санитарную книжку. Важно вовремя проходить периодические профилактические медицинские осмотры. Иначе работать в МК запрещено.

ПРАВИЛА ЛИЧНОЙ ГИГИЕНЫ

Необходимо строго соблюдать правила личной гигиены :

- мыть руки с мылом перед едой и после, перед началом работы
- опрятно одеваться, носить чистую одежду
- использовать одноразовые перчатки и одноразовую маску в период сложной эпидемиологической ситуации
- оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор, личные вещи в комнате персонала
- сообщать АМК о появлении признаков простудного заболевания или кишечной дисфункции
- сообщать АМК и ответственному сотруднику аутсорсинговой компании обо всех случаях заболеваний кишечными инфекциями в семье, обращаться в медицинские учреждения для лечения
- принимать пищу только в комнате персонала, на рабочем месте принимать пищу запрещено

Ответственность за несоблюдение санитарных норм

За нарушение санитарного законодательства установлена дисциплинарная, административная и уголовная ответственность. Вред, который будет причинен сотрудникам или их имуществу, а также имуществу Компании, необходимо будет возместить в полном объеме.

САНИТАРНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К МЕСТАМ И УСЛОВИЯМ ХРАНЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ТОВАРОВ

- все помещения МК, оборудование, инвентарь, посуду — необходимо содержать в чистоте
- личную посуду нужно хранить в комнате персонала, ее нельзя применять не по назначению

ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ ТОВАРА В ПОДСОБНОМ ПОМЕЩЕНИИ ДЛЯ ХРАНЕНИЯ

- все товары в складских и подсобных помещениях необходимо хранить на стеллажах высотой не менее 15 см от пола, изготовленных из материалов, которые легко поддаются мойке и дезинфекции
- запрещено складировать товар вблизи водопроводных и канализационных труб, приборов отопления, вне складских помещений, а также размещать незатаренную продукцию навалом на полу
- в подсобном помещении товар размещать на стеллажах с учетом товарного соседства. Товар на полках разбирать по группам и стикеровать, чтобы облегчить навигацию



4. ВЫКЛАДКА ТОВАРА

Планограмма — это стандартизированная схема выкладки товара.

Цель использования планограмм в МК — закрепить за каждой группой товаров свое место на полке в ТЗ и привести все МК к единому формату выкладки.

При составлении планограмм учитывают:

- вес товара — тяжелый или объемный размещают на нижних полках
- цену товара — дорогой размещают на уровне глаз покупателя
- фейсинг — количество товара одного наименования в ширину, глубину и высоту

Аларм – датчик на клейкой основе, который наклеивается на товар, чтобы предотвратить его хищение.

Важно! На товар дороже **500 рублей** (средства для стирки, парфюмерию, декоративную косметику, товары для ухода и гигиены) необходимо наклеивать аларм.

Схема размещения товара в МК

Товары различных категорий в ТЗ МК объединены в зоны. Например, зона «Детство» включает косметику для детей, подгузники, товары для новорожденных, игрушки, канцелярию. Зона «Уход за волосами» включает краску, шампунь, средства для укладки волос, аксессуары для волос.

Под товары для распродажи выделяют дополнительные места продаж, которые фиксируют в календаре акций. Это подиумы, дисплеи, кассовый бокс и другое оборудование.



Внимание! Если в ТЗ на местах продажи образовалось пустое пространство (если в МК нет запаса какого-либо товара), его необходимо заполнить товаром, который расположен рядом, или товаром, который есть на складе на остатках.

При выкладке товара в МК нужно соблюдать следующие правила:

1. Выкладывать товар из тележки сразу на полку
2. Соблюдать планограммы
3. Группировать товар по назначению или типу согласно планограммам (парфюмерия, бытовая химия и т. д.)
4. Товар на верхних полках выкладывать в небольшом количестве для устойчивости выкладки и чтобы покупатель мог легко его достать
5. Выкладывать декоративную косметику внутри отдельного бренда или торговой марки в соответствии с размерами специального оборудования и согласно планограммам
6. Выкладывать в корзинках неустойчивый товар, который может упасть или рассыпаться
7. Тестеры для парфюмерии и декоративной косметики располагать перед товаром
8. Товар, который не вмещается фейсингом на выделенное для него место, необходимо переместить на склад для хранения. Выкладывать товар во «второй ярус» ребром — запрещено.

5. РАБОТА С ЦЕННИКАМИ



Согласно правилам торговли РФ весь товар должен быть снабжен ценниками. Каждый ценник необходимо расположить строго под товаром.

На ценнике отображается следующая информация:

Регулярный (белый)		1. Наименование товара; 2. Цена товара за единицу измерения; 3. Единица измерения товара; 4. ШК товара для сканирования; 5. Дата печати ценника; 6. Цифровой ШК позиции с расшифровкой ШК (аналогичный указанному на товаре);
Акционный (жёлтый)		7. Признак выводимого товара. Если X указан в квадрате — позиция выводимая; 8. Признак автоактивации; 9. Код товара из ТС; 10. Код ценника (для продажи по цене с ценника); 11. Информационный блок о выгоде для покупателя (может содержать наименование акции, процент скидки); 12. Детализированная информация для специализированных товаров (уход, парфюм).

Контроль наличия ценников и их замена

По распоряжению АМК необходимо:

- распечатать ценник для каждой товарной позиции, у которой нет ценника либо он потерял привлекательный вид
- установить новый ценник или поменять старый

В ценникодержателях МК могут размещаться следующие рекламные материалы:

- топперы
- шелфтокеры
- рекламно-информационные материалы акций лояльности

При необходимости Вам их выдаст администратор.



6. КОНТРОЛЬ СРОКОВ ГОДНОСТИ И КАЧЕСТВА ТОВАРА

Понятие и признаки некондиционного товара

В процессе хранения и реализации товара в магазине сотрудник может обнаружить некондиционный товар. Такой товар продавать нельзя.

Признаки некондиционного товара:

- нарушена целостность упаковки, тубы, банки, баллона, флакона (значительная деформация, не подлежащая выпрямлению, потёртость, неустранимые подтеки, ржавчина)
- повреждена этикетка — информация не читается
- нет колпачка (для лаков и муссов для волос, освежителей, одеколонов, духов, туалетной воды, парфюмированных дезодорантов и др. аэрозолей)
- нарушена упаковка или есть другие дефекты, не влияющие на работоспособность бытовой техники и игрушек
- нарушена герметичность, проколы, разрывы, бой на банке/тубе/упаковке (например, содержимое вытекает/сыпется из испорченной банки/тубы/упаковки)
- нехарактерное содержимое банок, туб, баллонов, флаконов упаковок, помутнение, посторонние включения, партия внутри содержит не то, что должна, неоднородный цвет, неполный объем, посторонний несвойственный запах
- нет или сломан распылитель (для туалетной воды, духов, одеколонов, лаков и муссов для волос освежителей и др. аэрозолей)
- для группы «Декоративная косметика» повреждение содержимого товара (теней, помад, пудры и т. п.)
- нет колпачка у средств для губ, ногтей, тональных средств, косметики для детей, средств для душа и по уходу за кожей
- не работают бытовая техника, игрушки
- нет содержимого, товар был в употреблении

Ротация товара

Товар с более коротким сроком годности перемещайте к передней кромке стеллажа, а товар с более длительным сроком годности — за этот товар. То есть товар нужно расставить по принципу «раньше изготовлен — раньше продан».

Если не выполнять ротацию, то у товара истечет срок годности, его спишут, и он попадет в потери МК.

Контроль в процессе реализации товара

В процессе хранения и реализации товара необходимо постоянно контролировать качество и сроки годности товара.

При обнаружении некондиционного товара необходимо :

1. Убрать товар с места продажи в специально отведенное место для брака и утиля на складе
2. Тщательно проверить весь остальной товар данного наименования
3. Сообщить о некондиционном товаре АМК и действовать согласно его распоряжению



7. УЧЕТ ТОВАРА

Инвентаризация — это процесс пересчета товара. Заключается в том, чтобы сравнить количество товара на полке и в программе ТС.

Вы можете принимать участие в дневной (сплошной) инвентаризации. Это пересчет всего товара в магазине. Сплошная инвентаризация проходит с участием сотрудников Ревизионного отдела по графику.

Ваши задачи:

1. Прийти в назначенное время (его сообщит АМК)
2. Пройти инструктаж и получить задание от ревизора
3. Пересчитать товар в своей зоне
4. Подготовить после пересчета торговый зал к открытию для покупателей:
 - разложить обратно на свои места товар, который снимали/раскладывали для пересчета
 - снять стикеры со стеллажей, перевернуть товар, который ранее переворачивали для сканирования штрихкода

Запрещено:

- пользоваться заранее подготовленными списками, в которых прописаны остатки
- пересчитывать некондиционный товар, который убрали в специально отведенное место
- перемещать товар из подсобного помещения в торговый зал и наоборот
- умышленно изменять количество посчитанного товара на большее или меньшее
- устраивать перерывы без разрешения ревизора



8. РАБОТА С АКЦИОННЫМ ТОВАРОМ

Цель акций в МК — увеличить средний чек за счет продаж акционного товара

Правила выкладки акционного товара

- выкладывать товар на специальное оборудование
- заполнять товаром не менее 50% места продажи
- устанавливать на каждую позицию актуальный ценник
- размещать товар на полках согласно планограммам и правилам товарного соседства
- выкладывать товар в соответствующую группу, например, по назначению или типу
- проверять сроки годности товара и пополнять выкладку при наличии товара на полках к моменту информирования об акции

Основные требования:

- чистота мест продажи
- отсутствие посторонних предметов, пустых коробок
- привлекательная выкладка и доступность товара для покупателей
- наличие и актуальность ценников
- наличие рекламно-информационных материалов (при необходимости)

9. РАБОТА С МНОГООБОРОТНОЙ УПАКОВКОЙ И ОБОРОТНОЙ ТАРОЙ

Многооборотная упаковка (МУ) - это упаковочные материалы, в которых приходит товар. Их собирают и возвращают в РЦ для переработки.

Виды многооборотной упаковки

- Пленка (полиэтилен для упаковки шампуней, гелей для душа и т.д.)
- Макулатура (картон, бумага)

Как подготовить МУ к отправке

- Бумагу сложить в коробку от бумаги А4 или от товара
- Пленку упаковать в мешки от туалетной бумаги



В мешках не должно быть мусора

- Коробки разрезать по шву и сложить в стопки горизонтально
- Картон и пленку сложить в тележку: сначала картон, сверху пакет с пленкой. Заполнить не менее 25% объема тележки



Складывайте упаковку только в тару своего магазина. До того, как закрыть шторы, проверьте, что картон не мешает

- Многооборотную упаковку от «Магнит Аптеки» принять в готовом виде (картон и пленка сложены отдельно) и отправить со своей МУ

Оборотную тару (ОТ) возвращают в РЦ с каждым следующим приходом.

Виды тары

Транспортные тележки



Стандартная

Разборный каркас
с двумя стенками и дном



Вкатываемого типа

Складной каркас
с раздвижными стенками

Поддоны



Стандартный (евро)

1,2 м x 0,8 м



Нестандартный (финский)

1,2 м x 1 м



Как подготовить ОТ к отправке

- нет скотча
- основания и стенки тележек сложены
- поддоны в ровных стопках (стандартные по 5–20 шт., нестандартные по 5–15 шт.)



Если поддонов меньше 5 шт., поставить их в транспортную тележку

- многооборотная упаковка загружена в ОТ
- есть информационный лист: название МК, количество тележек и шторок, штрихкод МК



Запрещено оставлять многооборотную упаковку и обратную тару в свободном доступе на прилегающей к магазину территории