

Методическое пособие "Шпаргалка для тренера" – пользующийся популярностью инструмент, позволяющий проводить внутреннее обучение даже на небольших предприятиях, а также проводить (в том числе самостоятельно) диагностику типа личности ОПАЗ (авторская разработка Совета), помогающую продавцу в работе и грамотном бесконфликтном исполнении закона

<https://cloud.mail.ru/public/27Fu/h9LfbZwXp>



"Шпаргалка для тренера"
Методическое пособие
для проведения тренинга
«Этика в продажах»
Сумей сказать «Нет!»



ОБЩЕСТВЕННЫЙ
С О В Е Т
П О
И Т О Л Ъ М
П О Д Р У С К О В
К У Н Е Н И Я

Название тренинга
«Этика в продажах - Сумей сказать «Нет!»

Целевая группа:

- продавцы и кассиры - торговые работники, которые непосредственно взаимодействуют в процессе продаж с покупателями-подростками;
- руководители, которые хотят усовершенствовать навыки продаж у своих подчиненных;
- внутренние тренеры в торговых сетях.

Цели тренинга:

- ознакомить продавцов с основными положениями Федерального Закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- стимулировать продавцов ответственно относиться к выполнению данного Закона;
- сформировать социально-активную позицию у торговых работников;
- научить продавца вежливо, корректно и уверенно отказывать подросткам в продаже сигарет (при помощи б-шагового алгоритма);
- научить участников определять свой личностный тип и тип покупателя по методике ОПАЗ, использовать этот метод с целью минимизации конфликтных ситуаций.



Прикладной характер тренинга:

- минимум теории;
- максимум практической отработки навыков в виде ролевых игр;
- групповая работа с применением метода «мозговой штурм»;
- презентации, основанные на личном опыте участников;
- демонстрация обучающего фильма с последующим обсуждением реальных ситуаций, возникающих при попытке несовершеннолетних приобрести сигареты;
- отработка по алгоритму поведения продавца в случае обращения к ним несовершеннолетних покупателей с просьбой продать сигареты.

Учебный модуль 1

Знакомство, обсуждение ожиданий участников и целей тренинга

Тренинг необходимо начать со знакомства, наработки ожиданий участников, во влечения группы в обучение развития. Не случайно тренингами часто «отка в продажах». Сутью сказать «Нет!». Это означает нравственность, соблюдение законов и правил. Продавец должен отличать высокую социально-активную гражданскую позицию. Если продавец продает сигареты подростку, то он поступает с одной стороны, противозаконно (и это карие емкее чреватое наложение административного штрафа), а с другой стороны - аморально, так как курение подростков отрицательно окжывается на их здоровье. Кроме того, продавцам необходимо научиться достигать баланс обслуживания для категории покупателей:

- взрослые покупатели имеют право сделать осознанный выбор курить или нет, и продавец должен указать им выбор;
- в то же время Закон запрещает продавать табачные изделия подросткам, и продавец обязан руководствоваться положениями Закона.



Бизнес-план «Новый Билл» - 50557 от 19.06.2019 - 19.06.2019



Министерство юстиции Российской Федерации

Общественный Совет
по проблеме подросткового курения

ОТКАЗ В ПРОДАЖЕ СИГАРЕТ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ

Учебный курс для работников торговли



ОБЩЕРОССИЙСКАЯ ПРОГРАММА
ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ ПРОДАЖИ СИГАРЕТ
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ

детинекурят.рф



Временное удостоверение личности гражданина РФ



Удостоверение беженца



Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ



Соблюдение запрета на продажу сигарет несовершеннолетним, является личной ответственностью продавца. Поэтому очень важно не допустить факта нарушения закона. Любое сомнение в возрасте покупателя необходимо разрешать только с помощью проверки документов.



Ответьте на вопрос: на какие данные в документе следует обратить внимание при предъявлении документа, подтверждающего возраст покупателя?