АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ «АГЕНТСТВО РАЗВИТИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА
(ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ)»

ТИПОВОЕ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

ДЛЯ КОРПОРАТИВНОГО ЧЕМПИОНАТА

ЧЕМПИОНАТНОГО ЦИКЛА 2022 Г.

КОМПЕТЕНЦИИ «ПРОДАВЕЦ-КАССИР»

ДЛЯ ОСНОВНОЙ ВОЗРАСТНОЙ КАТЕГОРИИ 16–49 ЛЕТ

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Форма участия в конкурсе: 3
2. Общее время на выполнение задания: 3
3. Задание для конкурса 3
4. Модули задания и необходимое время 4
5. Критерии оценки. 11

1. ФОРМА УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ: Индивидуальный конкурс

2. ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ: 19 ч.

3. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

В рамках данного конкурсного задания будет проводиться проверка знаний и навыков по профессии продавец-кассир.

Продавец-кассир – это сотрудник магазина, обеспечивающий приемку и выкладку товара согласно правилам мерчандайзинга, правилам хранения товара, помощь покупателю при выборе товара, продажу товара на кассе в соответствии со стандартами кассовой дисциплины.

Уровень профессионализма участников будет оцениваться с помощью кейсов, из которых состоят модули.

Все модули являются индивидуальными заданиями, выполняются согласно очередности, которая определяется с помощью жеребьевки на обозначенном экспертами участке площадки. Жеребьёвка проводится до начала чемпионата

Каждый модуль оценивается отдельно по скорости и качеству выполнения задания. Оцениваются не только результаты выполненного кейса, но и процесс.

В день С-1 для всех конкурсантов будет проводиться обучение по следующим направлениям:

1. Стандарт внешнего вида продавцов-кассиров.
2. Стандарт работы с оборудование, по итогу обучения будет выдана памятка, в которой описаны технологии работы оборудования.
3. Работа с кассовым модулем, с возможностью в тестовом режиме поработать с кассой, провести оплаты. По итогу обучения будет выдана памятка по работе с кассой.
4. Стандарты взаимодействия с покупателем, по итогу обучения будет выдана памятка.
5. Стандарты работы с кассами самообслуживания, по итогу данного обучения конкурсанту будет выдана памятка по работе с КСО. Участнику выделяется

20 минут на совершение тестовых продаж с целью изучить особенности оборудования и отработать интервенции.

6. Обучение в рамках программы «Добрый заяц»

Если участник конкурса не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, он может быть отстранен от конкурса.

4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Наименование модуля		Соревновательный день (С1, С2, С3)	Время на задание, час
A	Подготовка торгового зала	С1	1
B	Продажа товара на кассе	С2	5
C	Приемка и выкладка товара	С1	3
D	Работа с ценниками на товар	С1	2
E	Консультирование покупателей	С3	5
F	Работа с кассами самообслуживания	С2	3

Модуль А: Подготовка торгового зала

Модуль включает в себя задания по следующим направлениям: хранение товара с разными маркировками сроков годности, виды брака и утиля, правила выкладки товара согласно мерчандайзинга.

Перед выполнением данного задания будет проводиться жеребьевка, на которой будет определяться очередность выполнения и номер стеллажа, на котором конкурсант будет выполнять задание.

Для выполнения данного задания конкурсанту необходимо будет взять специальный инвентарь, который расположен в зоне «Место для хранения расходных материалов».

Товар для пополнения стеллажей будет находиться в зоне под названием «Склад».

Весь найденный утиль конкурсант должен отнести в специально отведенную зону под названием «Место для утиля»

Конкурсант проходит к стеллажу с соответствующим номером.

Конкурсант приступает к выполнению задания, услышав фразу «Старт» от эксперта.

На стеллаже размещен товар с разными маркировками сроков годности:

1. Дата изготовления и дата срока годности.
2. Дата изготовления и количество часов, дней, месяцев годности.
3. Дата, время изготовления и дата, время срока годности.
4. Срок годности с определенными условиями хранения.

На стеллаже размещены товары с признаками брака (порванная/помятая упаковка, без этикетки), без ценников (с перепутанными ценниками), не закрепленный ценникодержателей и присутствием грязи (пыли).

Конкурсанту необходимо:

1. Проверить и убрать с полки товар с истекшим сроком годности и наличием брака.
2. Выложить товар согласно правилам мерчандайзинга (ротация, правила выкладки, наличие актуальных ценников).
3. Осуществить пополнение отсутствующего товара на полке согласно ценникам.
4. Навести порядок на рабочем месте (убрать пыль или грязь, рассыпанный товар и т. д.).
5. Проверить на актуальность и заменить желтые/акционные ценники, с использованием терминала сбора данных.

Задание считается завершенным по истечении отведенного времени (60 минут) или произнесенной фразой конкурсанта «завершил».

Результатом выполнения задания данного модуля является подготовка торгового пространства, для совершения покупок с привлекательной выкладкой, актуальными ценниками и качественным товаром.

Модуль В: Продажа товара на кассе.

Включает в себя кейсы по блоку работы с кассой: работа с ККМ, задания на скорость и качество обслуживания покупателей.

Для выполнения данного задания конкурсанту необходимо будет взять расходные материалы, форму продавца-кассира и пакет с разменным фондом, который расположен в зоне «Место для хранения расходных материалов».

Конкурсант берет необходимые материалы, надевает спецодежду, в соответствии с заданным стандартом.

Конкурсанту необходимо до старта продаж подготовить рабочее место: обеспечить необходимыми расходными материалами, проверить чистоту и порядок, подготовить ККМ к работе.

Если в процессе выполнения задания у конкурсанта появиться необходимость провести корректировку количества выписанного на кассе товара, конкурсант должен обратиться к эксперту.

Конкурсант приступает к выполнению задания, услышав фразу «Старт» от эксперта.

Конкурсанту нужно осуществить:

1. Проверку подлинности денежных купюр.

Перед тем как садиться за кассовый терминал, конкурсант озвучивает эксперту способы определения подлинности купюр.

2. Заправку чековой ленты в фискальный регистратор.
3. Подготовку ККМ к работе (авторизация в кассовом модуле пересчет и внесение суммы разменного фонда, открытие смены в кассовом модуле).
4. Продажу товара для проверки скорости и стандарта взаимодействия с покупателем. Оценка данного пункта производится отдельно, с замером скорости работы на кассе.
5. Продажу товаров из разных категорий, с проблемными/нестандартными штрих кодами;
6. Продажу товара с законодательными ограничениями;
7. Расчет наличными денежными средствами (стандарт работы при наличных расчетах);
8. Взаимодействие с покупателем при ситуации, когда не хватает денег для оплаты товара;
9. Обучение стажера основам обслуживания на кассе;

10. Взаимодействие с покупателем по дополнительным вопросам (программы лояльности, продажа акционного товара с кассы, работа мобильного предложения, переход на электронный чек).

Задание считается завершенным, когда конкурсант произвел расчет с последним покупателем, выдал чек, сдачу, попрощался согласно заявленному стандарту.

Эксперт определяет последнего покупателя и озвучивает фразу «Стоп».

Результатом выполнения задания будет считаться качественное и быстрое обслуживание на кассе, согласно стандартам взаимодействия с покупателем.

Модуль С: Приемка и выкладка товара в торговом зале

Модуль С состоит из заданий по двум блокам: приемка и выкладка товара.

Конкурсанту выдается информационный лист с названием магазина и номером стеллажа, на который будет осуществляться выкладка, а также бумажная накладная для сверки пришедшего товара, планограмма выкладки и ценники на товар.

Для выполнения данного задания конкурсанту необходимо будет взять необходимый инвентарь, который расположен в зоне «Место для хранения расходных материалов».

Товар для пополнения стеллажей будет находиться в зоне под названием «Склад».

Весь найденный утиль конкурсант должен отнести в специально отведенную зону под названием «Место для утиля».

Конкурсант проходит к стеллажу с соответствующим номером.

Перед началом выполнения задания эксперт проводит короткий инструктаж по документообороту.

Конкурсант осуществляет приемку транспортной тележки по общему количеству мест, в которой присутствует недовоз и товары с признаками брака. Выкладка осуществляется на заранее подготовленный стеллаж присвоенным номером, указанным в информационном листе.

Конкурсант приступает к выполнению задания, услышав фразу «Старт» от эксперта.

Конкурсант выполняет:

1. Проверку транспортных документов на соответствие количества и качества товара в тележке. В случае выявление расхождений по количеству и качеству товара конкурсанту необходимо сделать соответствующие отметки в накладной.

2. Выкладку товара на полку с соблюдением правил мерчандайзинга и планограммы. Конкурсант в процессе выкладки обеспечивает наличие ценников на весь принятый товар.

Задание считается завершенным, когда конкурсант привез пустую тележку в специально отведенное место, сдал документы эксперту и произнес фразу «Задание выполнено».

По итогу, экспертом оценивается скорость и качество выполненного задания.

Результатом выполнения задания будет считаться качественная выкладка на стеллаж принятого конкурсантом товара с соответствующими ценниками, отсутствие транспортной тележки в зоне торгового зала, передача правильно оформленных приходных документов эксперту.

Модуль D: Замена ценников

Данный модуль содержит задания по блоку – работа с ценниками на товар.

Перед выполнением данного задания будет проводиться жеребьевка, на которой будет определяться очередность выполнения и номер стеллажа, на котором конкурсант будет выполнять задание.

Конкурсанту выдаются распечатанные ценники.

Конкурсанту необходимо разместить ценники в соответствии с товарами на полке.

В данном модуле оценивается количество и качество замененных ценников в отведенное время.

Конкурсант приступает к выполнению задания, услышав фразу «Старт» от эксперта.

По истечению отведенного времени эксперт произносит фразу «Стоп», в этот момент конкурсант передает оставшиеся ценники эксперту (при их наличии).

Досрочное выполнение задания – фраза от конкурсанта «Завершил».

Результатом выполнения задания будет считаться размещение конкурсантом всех выданных ему ценников в соответствии с товарами на стеллаже.

Модуль Е: Консультирование покупателей в торговом зале.

Модуль включает в себя кейсы по блоку взаимодействия продавца с покупателем в торговом зале.

Перед выполнением задания модуля эксперт выдают конкурсанту конверт с документом, в котором прописана задача от директора магазина, которую должен выполнить конкурсант.

Конкурсанты находятся в зоне «Торговый зал».

Для выполнения задания конкурсантам необходимо открыть конверт, прочитать задание, задать эксперту вопросы при их наличии, озвучить голосом готовность к выполнению задания. После этого включается секундомер, и конкурсант начинает движение по торговому залу в точку «В».

В данном модуле будет оцениваться коммуникативные навыки, клиентоориентированность, взаимодействие с покупателями согласно стандартам, а также скорость выполнения задания.

Конкурсант в данном модуле выполняет:

1. Оказание помощи покупателю в поиске определённого товара в торговом зале.
2. Консультирование при выборе товара (выявление потребности, определение выгоды товара, формирование предложения).
3. Взаимодействие конкурсанта с покупателем, который жалуется на несоответствие цены.
4. Взаимодействие в торговом зале со знакомым, который обратился с личным вопросом.
5. Оказание помощи покупателю, который перекрыл проход тележкой в подсобное помещение.

Задание считается выполненным, когда конкурсант дошел в точку «В» и голосом проговорил эксперту «Добрый день, вы меня вызывали».

Модуль F: Работа консультантом в зоне кассы самообслуживания.

Модуль включает задания по следующим блокам: работа с КСО, взаимодействие продавца с покупателем на кассе, продажа товара с законодательными ограничениями, работа товаром, пожарная безопасность в магазине.

КСО – это касса самообслуживания.

Конкурсант изучает рабочее место и дополнительное оборудование, которое потребуется в процессе работы.

Конкурсант на старте получает от эксперта кейс, с описанием ситуаций по взаимодействию с покупателем.

Конкурсант приступает к выполнению задания, услышав фразу «Старт» от эксперта.

Конкурсант в данном модуле:

1. Проводит пошаговые действия в программе КСО согласно выданных заданий. Экспертом оценивается уровень изучения материала по новым технологиям.
2. Оказывает покупателю помощь для совершения покупки: продажа товара с алармом, поиск товара без штриха кода.
3. Проводит обучение покупателя, у которых нет опыта работы с кассы самообслуживания.
4. Отрабатывает сигнал на КСО товара с ограничениями.
5. Оказание помощи при срабатывании пожарной сигнализации.

Задание считается выполненным, когда все покупатели эвакуированы из зоны КСО к запасному выходу.

В данном модуле будет оцениваться качество взаимодействия с покупателями и умение адаптироваться к новым технологиям.

Результатом выполнения задания будет считаться качественно оказанная помощь покупателю при осуществлении покупок на кассах самообслуживания, грамотное решение сложных ситуаций, проведение инструктажа по пожарной безопасности.

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.

Критерий		Баллы		
		Судейские аспекты	Объективная оценка	Общая оценка
A	Подготовка торгового зала	1,00	9,00	10,00
B	Продажа товара на кассе	5,00	24,00	29,00
C	Приемка и выкладка товара	2,00	13,00	15,00
D	Работа с ценниками на товар	0,00	5,00	5,00
E	Консультирование покупателей	6,75	10,25	17,00
F	Работа с кассами самообслуживания	10,00	14,00	24,00
Итого		24,75	75,25	100