

Представляем победителя конкурса менеджеров в номинации «Лучший в работе с клиентами»



Наш генеральный директор Александр Александрович Никитин поздравляет Нину СМЫЧКОВУ с новой победой.

Грамотная работа с покупателями, искренняя забота о максимальном удовлетворении всех их запросов

Смычкова Нина Борисовна работает в должности администратора торгового зала фирменного обувного магазина «Парижская коммуна» на Кожевнической (центрального магазина сети) с 1 февраля нынешнего года. До этого с 2002 года была здесь заведующей женской секцией, а с 2015-го заведовала объединенной секцией обуви для взрослых. Руководство работой секции предполагает непосредственное взаимодействие с покупателем, ведение продаж, и в этом деле Нина Смычкова всегда является примером для подчиненных. Даже и сейчас, будучи администратором и выполняя свои прямые обязанности по организации работы продавцов по скользящему графику с учетом персональной загрузки, по контролю соответствия обслуживания стандартам, по обеспечению планов продаж магазина, она нередко подключается к работе с покупателями, и ее показатели растут из месяца в месяц.

Несмотря на огромный опыт работы в нашей фирменной торговле, а еще раньше - в цехе № 1 фабрики «Парижская коммуна», несмотря на профильное образование (технолог обувного производства), прекрасное знание нашего товара, всех достоинств обуви, разработанной и изготовленной по инновационным технологиям, Нина Борисовна Смычкова всегда охотно учится, повышает профессиональное мастерство. Она проходит все семинары и тренинги, а потом делится этими знаниями с подчиненными, организует их обучение.

Очень ответственно относится к ведению документации. Добросовестно выполняет все обязанности, способна в короткий срок справиться с большим объемом работы. Всегда вежливо и тактично общается как с коллегами, так и с клиентами. Придает большое значение технике безопасности, соблюдению корпоративных правил и распорядка рабочего дня. Трудолюбива, честна, пунктуальна и обладает умением работать в команде. Конфликтные ситуации умеет искусно уладить, обладая организаторскими способностями и стремлением позитивно решать проблемы. Пользуется большим авторитетом в коллективе. Коммуникабельный, энергичный человек, инициативный руководитель, и в то же время очень исполнительна, дисциплинирована, точна и аккуратна.

Неоднократная участница, призер и победительница конкурса профессионального мастера продавцов сети «Парижская коммуна». Дважды подряд в 2015 и в 2016 годах занимала в нем первое место. В конкурсах 2015-2016 годов по продвижению торговых марок также показывала самые высокие результаты продаж обуви по количеству пар.

Грамотная работа с покупателями, искренняя забота о том, чтобы максимально удовлетворить их запросы, помочь в подборе обуви – эти и все другие составляющие клиентоориентированности, а также великолепное знание ассортимента нашей обуви, позволили ей создать обширную клиентскую базу. Есть семьи, которые приходят к ней за обувью на протяжении многих лет. Нина Борисовна неоднократно привлекалась к отборке товара, и ее участие как специалиста, прекрасно знающего потребности покупателя, привносящего в эту процедуру информацию непосредственно из торгового зала, всегда очень полезно.

После недавней победы Нины Смычковой во внутрикорпоративном конкурсе менеджеров в номинации «Лучший по работе с клиентами» она успешно выступила на городском конкурсе «Московские мастера», где представляла торговлю Центрального административного округа столицы и заняла 2 место. Ее преимущество перед многочисленными соперниками было очевидно для всех. Весь коллектив нашего магазина радуется успеху Нины и гордится ей.

Н.С. Фатехова,
управляющая магазином
«Парижская коммуна»
на Кожевнической».

До перехода в нашу фирменную торговлю я около семи лет работала на заготовочном потоке в цехе № 1, которым руководила в то время Герой Социалистического Труда Людмила Васильевна Румянцева. А с фабрикой я впервые познакомилась на производственной практике, когда училась в 114-м училище по профессии сборщика верха обуви. Без отрыва от производства продолжила потом образование в МГТМОМ, где и защитила диплом. Знание технологии обувного производства, опыт непосредственной работы по изготовлению заготовки верха обуви помогает мне и поныне.

Овладение методикой ведения продаж не менее важно, но первоначально, придя в торговый зал прямо из цеха, в общении с первыми своими покупателями я, конечно, опиралась на те практические и теоретические знания, которые были приобретены раньше. И я видела, что людям интересно узнавать что-то новое о нашей обуви и о фабрике «Парижская коммуна», которая – в двух шагах и где эту обувь шьют.

Надо быть и в работе и в жизни человеком, к которому хочется обратиться снова и снова



Во время празднования 870-летия Москвы Нину СМЫЧКОВУ поздравил и вручил награду председатель Московской Федерации профсоюзов, депутат Мосгордумы Михаил АНТОНЦЕВ.

Информация о том, что фабрика – здесь рядом, всегда воспринимается покупателем позитивно. А это ведь очень важно, чтобы люди знали, где производится интересующий их товар, различали и ценили добросовестных товаропроизводителей, понимали, что доверять можно далеко не всем, тем более такую важную для здоровья вещь, как обувь.

Покупателю приятно иметь дело с продавцом, который уверен в добротности своего товара, знает все его характеристики, особенности, полезные свойства и преимущества. При случае я всегда рада сообщить, что раньше я сама участвовала в изготовлении нашей обуви, что много лет работаю на нашей Московской ордена Трудового Красного Знамени обувной фабрике «Парижская коммуна». И что предприятие наше существует здесь, на этой улице, почти 100 лет.

Это только кажется: неважно, что именно продавать. Обувь – товар особенный, и к его выбору, как правило, люди подходят серьезно. Любому покупателю нужна квалификация в обслуживании, а покупатель обуви в наибольшей степени. Тем более что стоит хорошая обувь недешево, а нам нередко приходится конкурировать с товаром дешевым. Наша обувь нравится людям, она и не может не понравиться, обычно сетуют, что цена не устраивает. И объясняем, что хорошая вещь не может быть слишком дешевой. Мы должны найти убедительные аргументы и доказать, почему обувь надо подбирать тщательно и какими проблемами оборачивается нередко покупка случайного товара.

Умение показать ассортимент, готовность со знанием дела представить новые разработки наших модельеров убеждают посетителя магазина, что перед с ним стоит в торговом зале человек не случайный, но специалист и патриот своего предприятия.

Профессиональное знание обуви покупатель ценит, но этого мало. Продавец должен быть психологом, а администратор торгового зала тем более. Надо почувствовать момент, когда следует подойти: не раньше и не позже, чтобы не показаться навязчивой. Надо внимательно слушать и быстро все воспринимать, чтобы понять, что нужно человеку, чего он ждет от продавца. Надо воспитывать в себе деликатность, такт, искреннее желание помочь любому покупателю, и в то же время всегда держаться уверенно, спокойно, не заискивая, быть доброжелательной к каждому, кто к нам пришел. Настрой продавца, его бодрость, жизнерадостность невольно вызывают положительные эмоции у посетителей, они должны ощущать себя комфортно в торговом зале. Быть хорошим продавцом – настоящее искусство, оно проявляется и в том, чтобы оказаться рядом в нужный момент, когда покупатель этого ждет, когда ему это по-настоящему необходимо. Нужно приложить немало усилий и реализовать все свое умение, чтобы дать возможность покупателю подобрать подходящую обувь: хорошую, удобную, красивую, которая бы подчеркивала индивидуальность клиента, соответствовала бы наилучшим образом его запросам, статусу, внешним данным, возрасту.

Процедура эта требует усилий и от самого покупателя, поэтому нельзя, чтобы он при этом устал, заскучал, потерял интерес. Зато, если общее наше с ним дело по подбору, примерке, оценке завершается покупкой, человек обычно рад, а в хорошем настроении готов приобрести и средства по уходу за обувью, и аксессуары, а порой и дополнительную пару. Хороший продавец никогда не станет навязывать человеку покупку, однако может грамотно склонить его к тому, чтобы он не только приобрел вещь, но и пришел к вам снова и снова, а также привел за собой родных, друзей, соседей,



Победительница Нина СМЫЧКОВА с управляющей центральным фирменным магазином Надеждой ФАТЕХОВОЙ во время городского конкурса. Вместе они добились многих славных побед на конкурсах и в повседневной работе.

знакомых. Так бывает, если посещение магазина и товар не вызывают разочарования ни сразу, ни потом по прошествии времени. Я искренне рада, что за длительный период работы в нашем магазине «Парижская коммуна» на Кожевнической мне удалось наработать большую клиентскую базу, то есть у меня есть постоянные покупатели, которые приходят несколько раз каждый год: матери, дочери, а потом и их дочери. Я стараюсь, чтобы их покупки, приход в магазин запомнились людям как событие приятное, праздничное, ведь они тратят нередко немалые деньги, а порой покупают обувь в подарок близким дорогим людям. Надо быть и в работе и в жизни таким человеком, к которому хочется обратиться снова и снова.

Торговые марки «Риконте», «Парижская коммуна» пользуются доверием и уважением наших клиентов как товар отечественного товаропроизводителя. Сейчас это многие уже осознают как достоинство, преимущество. Наше дело всеми силами способствовать именно такому расположению людей, тем более что на самом деле это так и есть. Период, когда свое российское не ценили, к счастью, минует. Но это происходит не само собой, за этим стоят большие усилия, труд: и модельеров, и технологов, и рабочих, и нас, продавцов.

Несомненным нашим достоинством и преимуществом является то, что у нас в магазине можно приобрести обувь для взрослых и для детей, есть фасоны, которые по стилистике и декору очень



хорошо переключаются. Это позволяет подобрать обувь родителям и детям так, чтобы она подчеркивала их общность, составляла единую композицию. Если женщина приходит на наш этаж, в женскую секцию с дочерью, сыном – с детьми я стараюсь обратить ее внимание на эту возможность и приятную особенность нашего магазина, где удобно приобретать обувь для всей семьи. В нашем магазине представлена самая лучшая детская обувь широкого ассортимента и отличного качества.

Хороший результат работы продавца – это, в первую очередь, конечно, продажа обуви, а сверхзадача – это довольный покупатель. Даже, если на этот раз, он всего лишь посетитель. Довольный человек – практическая реклама нашего магазина, нашей «Парижской коммуны», да и меня тоже как продавца. Довольный посетитель придет еще раз и может стать постоянным покупателем.

С изменением штатного расписания с февраля текущего года я занимаю должность администратора торгового зала. В функционале прибавилось много новых обязанностей. Но я с удовольствием осваиваю новое, готова учиться. Это очень интересно – пробовать себя в различных направлениях – и для меня всегда легко. Несмотря на множество новых обязанностей, я успеваю обслуживать покупателей, кажется, что без этого мне уже и невозможно, настолько естественной и привычной стало для меня взаимодействие с теми, кто вошел к нам в торговый зал.

Посещая различные торговые точки в выходные дни, я всегда обращаю внимание на акции, которые проводят конкуренты. На совещаниях и в процессе общения с руководителем своего магазина Надеждой Сагитовой Фатеховой мы обсуждаем эти свои наблюдения и сообщаем свои суждения и выводы в коммерческий отдел, даем предложения по увеличению продаж, уменьшению остатков, привлечению новых покупателей, поощрению постоянных. Сейчас все торговые компании наперебой предлагают свои акции, и покупатель нередко откликается на них, выбирает то, что ему выгоднее и интереснее, что отражается и на товарообороте. Нужно постоянно искать пути привлечения клиента. Мы всегда готовы повышать уровень обслуживания покупателей, знакомиться с новыми современными видами обслуживания и активно внедрять их в нашу работу.

Смычкова Нина Борисовна,
администратор.