

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«КОМФІ ТРЕЙД»**

НАКАЗ

14.06.2017

Дніпро

№ 000122/04-00/17

Про затвердження правил та стандартів
роботи представників виробника на території магазинів

З метою ефективної роботи представників виробників на території магазинів, для контролю процесів продажу в магазинах, у тому числі в рамках підтримки нормального робочого процесу в магазинах, керуючись інтересами споживачів та для забезпечення підтримки загального та громадського порядку,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити та впровадити з «14» червня 2017 року Правила та стандарти роботи представників виробників (промоутерів) на території магазинів «Comfy» Товариства (додаток № 1 до цього наказу).

2. Комерційному департаменту довести до ознайомлення ці Правила та стандарти виробникам (постачальникам) в рамках укладених договорів:

2.1. Рекомендувати виробникам (постачальникам) підтримуватись вказаних Правил та стандартів;

2.2. Рекомендувати виробникам (постачальникам) ознайомлювати промоутерів з вказаними Правилами та стандартами перед їх виходом на територію магазину;

2.3. Попередити виробників (постачальників), що робота магазину та інтереси клієнта є пріоритетом для Товариства, з огляду на це, Товариство залишає за собою право допускати або не допускати промоутерів на територію магазину.

3. Операційному департаменту довести до ознайомлення ці Правила та стандарти керуючим магазинами.

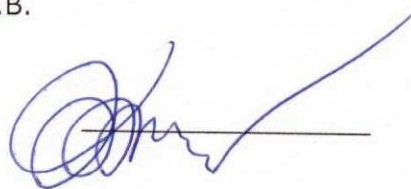
4. Керуючим магазинами забезпечити інформування з Правилами та стандартами працівників магазину.

5. Керуючим магазинами забезпечити передання підписаних промоутерами згод на обробку персональних даних до центрального офісу Товариства в найкоротший термін.

6. Керуючих магазинами (заступник керуючого, товарознавець,) наділити повноваженнями на допуск промоутерів або, у випадку порушення промоутерами цих Правил та стандартів, на не допуск промоутерів на територію магазину.

7. Контроль над виконанням цього наказу покласти на Заступника Генерального директора з операційних питань, Кутузову Н.В.

Генеральний директор



І.В. Хижняк

ПОГОДЖЕНО:

Директор фінансовий

 О.В. Мелешченко

Директор з маркетингу

 Н.С. Кошова

Директор департаменту з управління персоналом

 М.О. Майор

Директор юридичного департаменту

 Ю.Ю. Ліфінець

Директор комерційний

 І.В. Павлік

Заступник генерального директора з операційних питань

 Н.О. Кутузова

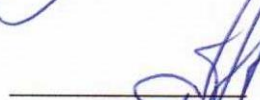
Керівник департаменту сервісних продуктів

 О.Б. Вертелецький

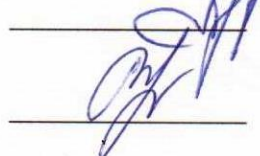
Головний бухгалтер

 В.В. Калашникова

Керівник департаменту споживчого кредитування

 А.І. Пшеничний

Директор департаменту розвитку бізнесу

 М.С. Разумова

Додаток до наказу

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Генерального директора
ТОВ «Комфі Трейд»

Хижняка І.В.

від 14 червня 2017 року

№ 000122/04-00/17

ПРАВИЛА ТА СТАНДАРТИ РОБОТИ ПРЕДСТАВНИКІВ ВИРОБНИКІВ (ПРОМОУТЕРІВ) НА ТЕРИТОРІЇ МАГАЗИНІВ «СОМФУ» ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОМФІ ТРЕЙД»

Станом на «14» червня 2017 року

Загальні умови

1. Представник виробника (промоутер) – це фізична особа, дієздатна, правоздатна, яка має досвід, навички, знання (відповідну компетенцію) для здійснення діяльності з представлення товарів певного виробника (певного бренду).

2. Виробник (постачальник) завчасно надає Товариству інформацію про своїх промоутерів та їх ротацію. Така інформація надається шляхом електронних засобів зв'язку (телефон, електронна пошта).

3. Діяльність промоутера на території магазину Товариства здійснюється виключно з метою грамотної, професійної та ефективної демонстрації споживачу товару певного виробника, що означає:

(1) Грамотне представлення товару певного виробника (демонстраційний стенд, викладка);

(2) Додаткове інформування споживача про новинки товарів певного виробника;

(3) Додаткове інформування споживача про особливості роботи (понад технічні характеристики) товарів певного виробника;

(4) Додаткова допомога з виробом товару з урахуванням потреб споживача (доступність та наочність).

4. Промоутер не є працівником Товариства, на нього не розповсюджуються умови трудового законодавства, він не підлеглий керівництву магазину (керуючий, заступник керуючого, товарознавець, особа, що виконує обов'язки керуючого).

5. Діяльність промоутера на території магазину в рамках використання його роботи забезпечується виключно виробником (постачальником), що представляє певний бренд.

6. Відповідальність за дії та/або бездіяльність промоутера на території магазину несе виробник (постачальник).

7. Промоутер не має право розміщувати на території магазину рекламні, інформаційні матеріали, конструкції, тощо щодо товарів певного виробника без попереднього погодження факту та умов розміщення з відповідальною особою Товариства.

8. Вказівки керівництва магазину є обов'язковими для промоутера через необхідність дотримання загального порядку виконання нормальних процесів в магазині.

9. Діяльність промоутера не повинна перешкоджати нормальній роботі магазину.

10. Промоутер має дотримуватися цих правил та стандартів для забезпечення своєї ефективної роботи.

11. У випадку порушення промоутером цих правил та стандартів керівництво магазину (керуючий, заступник керуючого, товарознавець, особа, що виконує обов'язки керуючого) інформує про порушення виробника (постачальника). У випадку повторного порушення промоутером цих правил та стандартів керівництво магазину (керуючий, заступник керуючого, товарознавець, особа, що виконує обов'язки керуючого) має право вимагати від виробника (постачальника) заміни цього промоутера. Порушення цих правил та стандартів є підставою для не допуску промоутера на територію магазину.

Загальні вимоги діяльності промоутера на території магазину

12. Графік та режим діяльності промоутера погоджується між Товариством та виробником (постачальником) з урахуванням необхідності забезпечення нормального робочого процесу в магазині (кількість осіб, громадський порядок, покриття певних видів

та/або категорій товару шляхом електронних засобів зв'язку (телефон, електронна пошта).

13. Пріоритет до інформування споживача має продавець магазину. Якщо споживачу необхідні додаткові відомості про товар або особливості його роботи, до інформування залучається промоутер.

14. **Виключенням** з правила п.13. є ситуація «гарячого залу», тобто перевантаженості магазину з урахуванням великої одночасної кількості споживачів та відсутності вільних продавців. В такому разі, промоутер має право звернутися до споживача з приводу надання йому допомоги в інформуванні про товар.

15. **Стандарт роботи із споживачем такий: «один споживач-один продавець» або «один споживач-один промоутер».**

16. Промоутер отримує доступ до певної інформації, що містить та/або складає та/або може містити та/або може складати комерційну таємницю Товариства, отже виробник (постачальник) має забезпечити підписання із промоутером зобов'язання про нерозголошення комерційної таємниці Товариства (за наведеною Товариством формою).

17. Серед такої **інформації з обмеженим доступом**, про яку йдеться в п.16, є:

- Технологія продаж
- Сервіси та аксесуари
- Поточні акції
- Умови кредитування
- Стандарти обслуговування споживача

18. Промоутер повинен досконало знати технічні та споживчі характеристики, особливості роботи товарів певного бренду, а також іншу інформацію про товар, зокрема, визначену в п.3 цих Правил та стандартів. Крім цього, промоутер повинен мати знання про супутні сервіси та аксесуари до товарів, інформація про що надається Товариством на спеціальних курсах у системі дистанційного навчання Товариства, доступ до якої надається Товариством.

19. Промоутер, крім професійних знань товарів певного виробника, має знати інформацію, доступ до якої він отримав/отримує через здійснення діяльності в магазині.

20. Промоутер має знати та пам'ятати, що споживач не розрізняє продавців та промоутерів, з огляду на це від промоутерів очікується **коректна поведінка в межах його діяльності, що передбачає таке:**

(1) Ніякого тиску на споживача. Пропонування допомоги має бути ненав'язливе;

(2) Звернення до споживача (незалежно від віку, статі, зовнішнього вигляду) на «Ви»;

(3) Від промоутера очікується знання інформації за п.16, 17, 18, та вільне використання таких знань на тому рівні, що встановлюється Товариством до знань продавця. Якість таких знань оцінює керівництво магазину;

(4) Промоутер має бути здатний провести консультацію не тільки про особливості роботи певного товару певного бренду, але також надати інформацію щодо способів придбання, оформлення та оплати.

(5) Промоутер має бути привітним, спокійним та доброзичливим як з споживачами, так й з іншими промоутерами, так й з працівниками магазину.

21. **Основні стандарти при спілкуванні із споживачем, яких має дотримуватися промоутер:**

(1) Завжди першим вітатися;

(2) Спілкуватися мовою споживача (українська або російська). Якщо споживач не володіє жодною із вказаних мов, покликати керівництво магазину;

(3) Повідомляти про всі поточні актуальні акції в магазині;

(4) Дізнаватися про потреби споживача;

(5) Пропонувати той товар, який відповідає потребам споживача, та є в наявності;

(6) Говорити зрозуміло, доводити до споживача переваги та вигоди;

(7) Дати можливість вибору;

(8) Пропонувати сервісні послуги або додаткові аксесуари, необхідні/властиві певному товару;

(9) Подякувати споживачеві, запропонувати приходити знову (незалежно від того, чи здійснив споживач покупку чи ні).

Вимоги до зовнішнього вигляду та зовнішньої поведінки:

22. Промоутер завжди має виглядати охайним. Одяг та взуття, волосся, обличчя, руки (у тому числі, нігті) промоутера мають бути чистими. Його зачіска має бути акуратною. Промоутер завжди повинен бути одягнений у фірмову футболку з логотипом

компанії, яку він представляє. Стиль одягу – «casual» або «smart casual» (сучасний повсякденний стиль, що є зручним та практичним, але наближений за можливості до ділового).

23. Наявність бейджу – обов'язкова. На бейджі має бути позначено ім'я промоутера та належність до виробника. Бейджі промоутерам надаються виробником (постачальником).

24. Зовнішня поведінка має укладатись в рівень професійності та належного ставлення до перебування на території магазину з певною метою: виконання діяльності промоутера. Все інше не дозволяється.

25. На території магазину недопустимі зневажливість, грубість, образи, підвищений тон речі, нервовість, вирішення особистих питань. Промоутер, який це допускає до оточення та споживачів, має негайно залишити територію магазину. Такий промоутер більше не допускається на територію магазину.

26. На територію магазину не допускаються промоутери у стані сп'яніння, під впливом наркотичних або токсичних препаратів (незалежно від кількості та стану).

27. На територію магазину неможливо приходити хворим (незалежно від виду та стану хвороби).

28. Прийом їжі (включно, жувальної гумки), напоїв, зберігання верхнього одягу та змінного взуття дозволяються у відведених для цього місцях.

29. Палити дозволяється виключно у відведених для цього місцях.

30. Телефонні розмови дозволяються поза територією магазину. На території магазину телефон має бути виключений або переведений у беззвучний режим.

31. Промоутер працює індивідуально.

32. Промоутер з повагою відноситься до інших промоутерів, до інших брендів та до працівників магазину.

33. Промоутер не має права переставляти товари, цінники, ярлики без дозволу керівництва магазину.

34. Промоутер має підтримувати належний (чистий, працездатний (готовий до роботи)) стан товару, який демонструється та вигляд стенду, на якому демонструється товар. Якщо є зауваження до їх стану, промоутер має повідомити керівництво магазину або привести товар в належний стан самостійно.

35. Під час роботи з товаром промоутер несе за нього відповідальність. Покриття збитків (незалежно: випадкове або навмисне), нанесених промоутером товару, відшкодовується виробником (постачальником).

36. Під час ознайомлення споживача із товаром промоутер несе відповідальність за спричинення шкоди споживачеві та третім особам. Покриття шкоди (незалежно: випадкове або навмисне), спричиненої промоутером споживачеві та третім особам, відшкодовується виробником (постачальником).

Застереження для промоутера:

37. Керівництво магазину отримує доступ до персональних даних промоутера. Товариство забезпечує належну обробку персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

38. Виробник (постачальник) забезпечує ознайомлення промоутера із умовами п.37 персонально та інформує промоутера про необхідність надання згоди Товариству на обробку персональних даних у письмовому вигляді. Керівництво магазину проводить отримання згоди на обробку персональних даних. Якщо промоутер відмовляється надати згоду або відкликає її, він не допускається на територію магазину.

Текст згоди:

«Я, (ПІБ), виконуючи діяльність промоутера на території магазину «Comfy», надаю свою згоду ТОВАРИСТВУ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОМФІ ТРЕЙД», на обробку ним моїх персональних даних: прізвища, ім'я, по-батькові, номеру телефону, місця проживання (та/або місця реєстрації), місця роботи, паспортних даних, ідентифікаційного коду, відеозаписів за моєї участі, а також я повідомлений про включення моїх персональних даних до відповідних баз персональних даних ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОМФІ ТРЕЙД», та підтверджую, що я ознайомлений зі змістом своїх прав, передбачених статтею 8 Закону України «Про захист персональних даних».

39. Товариство здійснює відеоспостереження процесів на території магазину та зберігає відеозаписи на власний розсуд.

40. Кожному промоутеру Товариством присвоюється унікальний код (мен), який зазначається під час продажу товару певного виробника (постачальника) та буде

використаний Товариством з метою визначення ефективності роботи промоутера, рейтингування.

41. Виробник (постачальник) забезпечує ознайомлення промоутера із умовами п.39 персонально. Якщо промоутер не згодний із відеоспостереженням та зберіганням записів за його участю на території магазину, він не допускається на територію магазину.

42. Текст зобов'язання про нерозголошення комерційної таємниці та конфіденційної інформації:

ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

про нерозголошення комерційної таємниці та конфіденційної інформації

Я, _____, у період здійснення діяльності промоутера у мережі магазинів Comfy ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОМФІ ТРЕЙД», (далі Comfy) і протягом 3 (трьох) років після закінчення такої діяльності, зобов'язуюся:

1. Не розголошувати та/або не передавати відомості, що становлять комерційну таємницю Comfy або містять конфіденційну інформацію, які мені будуть довірені або стануть відомі.

2. Не передавати третім особам і не розкривати публічно відомості, що становлять комерційну таємницю підприємства або містять конфіденційну інформацію без згоди керівництва Comfy.

3. Виконувати розпорядження/інструкції Comfy щодо забезпечення схоронності її комерційної таємниці або конфіденційної інформації, виражені в письмовій чи в усній формі.

4. У випадку спроби сторонніх осіб, офіційних осіб, що представляють контролюючі, перевіряючі органи, органи прокуратури та міліції, інших посадових осіб, рівно як і працівників інших підрозділів підприємства, отримати від мене відомості про склад чи зміст комерційної таємниці або конфіденційної інформації Comfy, яка є конфіденційною, негайно повідомити про це керівництво Comfy.

5. Зберігати комерційну таємницю та конфіденційну інформацію тих підприємств (брендів), з якими Comfy має ділові стосунки, якщо така інформація стала мені відома.

6. Не розголошувати відомості про фізичних осіб, які працюють в Comfy.

7. Не розголошувати відомості про споживачів та їх покупки, умови придбання товарів в Comfy.

8. Не використовувати ввірені мені знання комерційної таємниці, відомості конфіденційної інформації Comfy для занять будь-яким видом діяльності, що може завдати матеріальної чи моральної шкоди Comfy чи її працівникам, чи її споживачам.

Дане зобов'язання я підписую добровільно, без примусу, повністю віддаючи собі звіт у власних діях та розуміючи всі наслідки невиконання.

Я попереджений, що у разі невиконання будь-якого з пунктів 1 - 8 цього зобов'язання я можу бути притягнутий до відповідальності. До мого відома також доведені (з поясненнями) відповідні положення щодо забезпечення збереження конфіденційної інформації та комерційної таємниці Comfy.

Я розумію і віддаю собі звіт, що порушення пунктів 1 - 8 цього зобов'язання, може спричинити настання адміністративної, цивільно-правової, кримінальної відповідальності згідно з чинним законодавством України, яка може бути виражена у вигляді стягнення грошового штрафу, відшкодування матеріального або морального збитку, позбавлення волі.

З боку керівництва Comfy до мого відома доведений письмово перелік інформації, що може бути доведений до мене та що віднесений Comfy до комерційної таємниці.

«___» _____ 201__р.

(підпис) (прізвище й ініціали)

Прикінцеві положення:

43. Якщо в цих правилах та стандартах немає порядку дій в певних випадках, то промоутер має отримати роз'яснення від керівництва магазину.

44. Ці правила та стандарти діють до відклику Товариством або до їх зміни.

45. Про зміни Товариство завчасно повідомляє виробників (постачальників).