

УДК 658.8  
ББК 88.571.4  
Л21

Ламанова В.

Л22 Как превратить посетителя в покупателя: Настольная книга директора магазина / Виктория Ламанова. — М.: Альпина Паблишер, 20156. — 239 с.

ISBN 978-5-9614-5317-1

Сколько бы денег мы ни тратили на рекламу магазина, какие бы ни устраивали акции или распродажи, магазин не будет приносить прибыль без четкой и слаженной работы сотрудников. Посетители магазина превратятся в покупателей, только если магазин будет чистым, если продавцы будут встречать клиентов с приятными улыбками, если персонал всегда будет готов помочь и если директор будет грамотно управлять сотрудниками.

В своей книге Виктория Ламанова, много лет руководившая розничными магазинами, рассказывает, как заставить ваш магазин работать как часы. Автор делится рекомендациями, основанными на собственном практическом опыте работы в России. Вы узнаете об отточенных в реальной жизни методиках составления регламентов, способствующих повышению эффективности работы сотрудников и увеличению продаж, об анализе деятельности магазина, об оценке работы персонала, мотивации и обучении сотрудников.

УДК 658.8  
ББК 88.571.4

*Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу [mylib@alpina.ru](mailto:mylib@alpina.ru)*

ISBN 978-5-9614-5317-1

© Виктория Ламанова, 2015  
© ООО «Альпина Паблишер», 2015

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение. Зачем и для кого написана эта книга .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Стандартизация процессов управления розничным магазином.....</b>	<b>9</b>
Что такое стандарт и для чего он нужен .....	9
Стандарты качественного обслуживания. Разработка и внедрение.....	12
Программа «Тайный покупатель».....	23
Какие регламентирующие документы нужны для качественного управления розничным магазином .....	29
Как правильно написать регламент .....	33
Речовки, скрипты, или Что еще можно регламентировать? .....	40
Оформление регламента .....	50
Общие правила составления текста регламентов.....	51
<b>2. Администратор.....</b>	<b>53</b>
Развитие и совершенствование управленческих навыков руководителя .....	53
Роль личности директора в успешной работе магазина .....	58
Развитие, самообразование и совершенствование себя .....	60
Управление временем и планирование исполнения .....	65
Определение целей и постановка задач.....	68
Делегирование полномочий .....	70

Контроль .....	72
Принятие решений .....	75
Эффект — это множественность результатов .....	80
<b>3. Аналитик .....</b>	<b>83</b>
Основные показатели деятельности магазина .....	83
Расчет показателей .....	84
Что может сделать директор для повышения показателей работы магазина ....	89
Зачем изучать конкурентов .....	91
SWOT-анализ и партнерские программы.....	94
<b>4. Творец .....</b>	<b>97</b>
Развитие творческих способностей директора, умение рутину превращать в игру .....	97
Анализ и оптимизация ассортимента .....	98
Выкладка товара, или Визуальный мерчандайзинг .....	114
<b>5. Коммуникатор .....</b>	<b>125</b>
Этический кодекс, или Зачем быть вежливым .....	125
Деловая коммуникация.....	131
Внешние и внутренние коммуникации .....	141
Переговоры с проверяющими и контролирующими сотрудниками. Общие правила .....	154
Делопроизводство магазина .....	167
<b>6. Наставник .....</b>	<b>171</b>
Портрет активного продавца .....	171
Подбор персонала. Программы стажировки и адаптации.....	175
Наставничество.....	177
Особенности обучения взрослых .....	181
Карьерный рост.....	186

Мотивация материальная и нематериальная .....	188
Позитивная дисциплина .....	207
Оценка персонала.....	210
<b>7. Лидер.....</b>	<b>219</b>
Для чего нужно создавать дружный коллектив магазина? .....	219
Что может и должен сделать директор магазина для создания «команды мечты»? .....	221
<b>Заключение .....</b>	<b>229</b>
<b>Словарь «модных» слов, которые должен знать успешный директор магазина.....</b>	<b>231</b>
<b>Список рекомендуемой литературы .....</b>	<b>237</b>