



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Гайд по обучению персонала для запуска скидок без IT

Практическое руководство для владельцев бизнеса и управляющих

1. Почему обучение персонала критически важно для успеха скидочных акций

Запуск скидочной акции без привлечения IT-специалистов — это, в первую очередь, организационная задача, где ключевую роль играет человеческий фактор. Даже самая продуманная маркетинговая стратегия может провалиться из-за неподготовленности персонала. По данным NRF, 70% покупателей ценят компетентность продавцов. Неправильно пробитая скидка, неверная информация об условиях или неспособность ответить на вопрос клиента не только приведут к финансовым потерям, но и нанесут ущерб репутации компании.

Обученный персонал — это не просто исполнители, это амбассадоры вашей акции, способные превратить потенциального покупателя в лояльного клиента и увеличить средний чек. В RocketLab мы наблюдали, как отличная акция проваливалась просто потому, что кассир не знал, как ее пробить. 15-минутный инструктаж перед запуском может сэкономить вам нервы и деньги.

2. Основные принципы коммуникации скидок для персонала

Простота

Условия акции должны быть сформулированы максимально просто и однозначно. Избегайте сложных формулировок типа: 'Скидка 50% на второй товар в чеке, но не дороже первого, и только на товары с красным ценником, кроме новой коллекции'. Если сотрудник не может объяснить акцию за 10 секунд, клиент ее не поймет.

Ясность

Персонал должен четко понимать, на какие товары распространяется скидка, в какой период действует акция, какие есть ограничения и как она пробивается на кассе. Недопонимание со стороны сотрудников приводит к ошибкам и конфликтам с клиентами.

Выгода для клиента

Сотрудники должны уметь донести до клиента реальную выгоду от акции. Это не просто 'скидка 20%', а 'возможность сэкономить 500 рублей на покупке, которая вам нужна', или 'получить третий товар бесплатно, чтобы попробовать что-то новое'.

Актуальность

Информация об акции должна быть всегда актуальной. Если акция закончилась, сотрудники должны знать об этом и не предлагать ее клиентам. Это предотвращает разочарование и негатив.

3. Чек-лист для инструктажа персонала перед запуском скидочной акции

☐ Ознакомление с условиями акции

Каждый сотрудник должен прочитать и подписать лист с полными условиями акции. Проведите устный опрос на знание ключевых моментов.

☐ Демонстрация процесса пробития скидки на кассе

Покажите на реальной кассе, как применять скидку: ввод промокода, выбор акционного товара, ручное применение скидки (если требуется). Дайте каждому сотруднику попробовать самостоятельно.

☐ Разбор возможных сценариев и вопросов клиентов

Обсудите типичные вопросы клиентов (см. раздел 4) и отработайте ответы. Моделируйте ситуации: 'Что делать, если клиент хочет скидку на товар, не участвующий в акции?'

☐ Инструктаж по предложению дополнительных товаров (апселл/кросс-селл)

Объясните, как использовать акцию для увеличения среднего чека. Например, 'При покупке двух товаров по акции, предложите сопутствующий товар, на который скидка не распространяется, но он дополняет покупку'.

☐ Порядок действий при возникновении спорных ситуаций

Определите, к кому обращаться (старший продавец, администратор) и как действовать, если клиент недоволен или возникла техническая проблема с применением скидки.

☐ Сроки проведения акции и график работы

Убедитесь, что все знают даты начала и окончания акции, а также особенности работы магазина в этот период (например, продление часов работы).

☐ Места размещения информации об акции

Проинструктируйте, где находятся рекламные материалы (плакаты, ценники), и как они должны быть оформлены. 'Убедитесь, что все акционные ценники размещены корректно и видны клиентам'.

4. Скрипты ответов на частые вопросы клиентов

Вопрос клиента	Неправильный ответ	Правильный ответ (с выгодой и решением)
Почему такая скидка? Это брак?	Нет, просто акция.	Мы проводим эту акцию, чтобы наши клиенты могли попробовать новый продукт/обновить гардероб/подготовиться к сезону по выгодной цене. Это отличная возможность приобрести качественный товар с приятной скидкой.
А можно еще дешевле? Я постоянный клиент.	Нет, это максимальная скидка.	Мы ценим каждого нашего постоянного клиента! Эта скидка уже очень выгодная. Но я могу предложить вам оформить нашу бонусную карту, чтобы за эту покупку начислились баллы, которые вы сможете использовать в следующий раз, или подписаться на рассылку, чтобы первыми узнавать о закрытых акциях для лояльных клиентов.
Я не успел на акцию. Можете сделать скидку?	Акция уже закончилась, извините.	Мне жаль, что вы не успели. Акция была ограничена по времени. Но я могу предложить вам подписаться на нашу рассылку/соцсети, чтобы вы не пропустили наши следующие выгодные предложения. Возможно, скоро будет что-то похожее!
Почему на ценнике одна цена, а на кассе другая?	Ой, наверное, ценник забыли поменять.	Приношу извинения за неудобство. Давайте проверим. Возможно, акция уже закончилась или товар не участвует в ней. Сейчас я уточню информацию и найду для вас самое выгодное решение.

Вопрос клиента	Неправильный ответ	Правильный ответ (с выгодой и решением)
Эта скидка суммируется с другими?	Нет, конечно.	К сожалению, эта акция не суммируется с другими специальными предложениями, чтобы сохранить для вас максимальную выгоду. Но вы можете выбрать, какая из акций для вас сейчас наиболее привлекательна.

5. Как избежать ошибок на кассе: типовые проблемы и их решения

Ошибка: Неправильное применение скидки (например, на товар, не участвующий в акции)

Решение: Четкий список акционных товаров и их артикулов. Визуальная маркировка товаров (стикеры, специальные ценники). Регулярная сверка списка акционных товаров с базой кассы. Проверка чека после пробития.

Ошибка: Забыли пробить скидку или ввести промокод

Решение: Обязательная памятка для кассира на рабочем месте с напоминанием о текущих акциях. Обучение кассиров задавать вопрос: 'У вас есть промокод или карта лояльности?' перед оплатой. Контроль со стороны старшего персонала.

Ошибка: Непонимание условий акции (например, '2+1', а пробили скидку на один товар)

Решение: Проведение практических тренировок с моделированием различных ситуаций. Использование шаблонов для пробития сложных акций на кассе. Четкие инструкции в кассовом ПО (если возможно).

Ошибка: Отсутствие информации о сроках акции

Решение: Ежедневное напоминание о текущих акциях и их сроках на утренних планерках. Размещение информационных стикеров на кассе с датами начала и окончания акции.

Ошибка: Конфликт с клиентом из-за неверной информации

Решение: Обучение персонала правилам работы с возражениями и конфликтными ситуациями. Четкий алгоритм действий при возникновении спора (например, пригласить старшего менеджера, предложить компенсацию в виде небольшого бонуса).

6. Мотивация персонала к правильному применению акций

☐ Включение показателей по акциям в KPI

Например, 'количество успешно пробитых акционных чеков', 'рост среднего чека за счет допродаж к акционным товарам'. (Источник: Retail.ru)

☐ Бонус за увеличение среднего чека

Если сотрудник успешно предлагает дополнительные товары к акционным, он получает процент от допродажи.

☐ Конкурсы и поощрения

Проводите конкурсы среди сотрудников на лучшего 'продавца акции' с небольшими призами или дополнительными выходными.

☐ Обратная связь и признание

Регулярно отмечайте успехи сотрудников, которые хорошо справляются с акциями, на общих собраниях или в корпоративных чатах. Положительная обратная связь мотивирует лучше, чем штрафы.

☐ Обеспечение комфортных условий работы

Убедитесь, что у сотрудников есть все необходимые инструменты и информация для работы с акциями, чтобы не создавать лишнего стресса.

7. Шаблон памятки для кассира/продавца по конкретной акции

ПАМЯТКА ПО АКЦИИ: «Вторая вещь в подарок!»

Срок действия акции: с 01.10.2023 по 31.10.2023

Суть акции: При покупке двух любых товаров из категории «Осень-Зима 2023» (список ниже), товар с наименьшей стоимостью предоставляется бесплатно.

Участвующие товары:

- * Все куртки (Артикулы: КРТ-001, КРТ-002, ...)
- * Все свитеры (Артикулы: СВТ-010, СВТ-011, ...)
- * Все шарфы и перчатки (Артикулы: ШРФ-005, ПРЧ-001, ...)

Как пробить на кассе:

1. Сканируйте оба акционных товара.
2. Определите товар с наименьшей стоимостью.
3. Выберите этот товар в кассовой программе.
4. Примените скидку 100% (или выберите опцию 'Подарок' / 'Акция 2=1', если есть в ПО кассы) на товар с наименьшей стоимостью.
5. Убедитесь, что в чеке отображается скидка 100% на один из товаров.

Ограничения:

- * Акция не суммируется с другими скидками и промокодами.
- * В акции не участвуют товары из категории «Распродажа».
- * Возврат товара возможен только полным комплектом (оба товара).

Что говорить клиенту (скрипт):

- * «Отличный выбор! Вы знаете, что по нашей акции 'Вторая вещь в подарок' вы можете получить этот [название товара] абсолютно бесплатно при покупке [название другого товара]?»
- * «Хотите воспользоваться нашей акцией 'Вторая вещь в подарок'? Выберите еще один товар из коллекции 'Осень-Зима 2023', и тот, что дешевле, достанется вам бесплатно!»
- * Если клиент спрашивает про суммирование: «К сожалению, эта акция не суммируется с другими предложениями, но она уже очень выгодна! Вы получаете один товар совершенно бесплатно.»

Что делать при вопросах/проблемах:

- * Если клиент сомневается в участии товара: Проверьте артикул по списку.
- * Если возникла ошибка на кассе: Позовите старшего продавца/администратора (Имя: [Имя], Телефон: [Номер]).

Цель акции: Помочь нашим клиентам обновить гардероб к осенне-зимнему сезону и увеличить средний чек магазина. Ваша задача – донести выгоду до каждого клиента!

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу



 rocketlab.bz

 [@rocketlab](https://t.me/rocketlab)