

ЕСЛИ
хочешь
**СВЕРНУТЬ
ГОРЫ**

начинай

С МАЛЕНЬКИХ КАМЕШКОВ

Учебное пособие

для стажёров

**CHIEDO
COVER**

СОДЕРЖАНИЕ

К кому обращаться с вопросами?	1	
Цели пособия	2	
Список тем для обучения	2	
Приветственное слово от руководителя	3	
Сфера HORECA и роль нашей компании	4	
Список оборудования для получения	5	
Welcome, организационные моменты, знакомство с компанией	6	
Награды и сертификаты	6	
Сертификат СТ-1	7	
Крупные клиенты	8	
Знакомство с непосредственным руководством, коллегами	9	
Организационная структура	10	
Процесс сделки в теории	11	
Склад готовой продукции в Москве	13	
Оптовый заказ и наценка за розницу	14	
Бухгалтерия (оплата, расчеты, договоры, счета)	15	
Акты сверки, отгрузочные документы	16	
Частичная оплата, ее условия	16	
Условия предоставления скидок	16	
Сроки изготовления продукции и система наценки за срочность		16
Доставка продукции	17	
От чего зависит цена доставки	17	
Доставка по МСК и до МСК	18	
Условия бесплатной доставки и на что она распространяется		18
Необходимые данные от клиента ЮЛ и ФЛ для доставки	19	
Доставка бесплатных образцов	19	
Юридические моменты сделки	19	
Обучение по продукту	20	

Столы	20		
Основная конструкция столов, назначение элементов и материалы для изготовления			21
Кромка	24		
Наценки на комплектующие стола	26		
Процесс производства и упаковка столов	26		
Основные модели столов нашего производства	29		
Стулья	31		
Наценки на комплектующие стульев на металлокаркасе		33	
Процесс производства и упаковка стульев на металлокаркасе			34
Технические характеристики	36		
Деревянные стулья	37		
Процесс изготовления	38		
Текстиль	40		
Процесс и этапы производства	45		
Формулы для расчета скатертей и фуршетных юбок			45
Текстиль для стульев	46		
Индивидуальные заказы	46		
Обучение по работе с ПО	47		
Группы Telegram(для внутренней коммуникации)	48		
Битрикс	24	53	
Google - таблицы (производство)		57	
Google - таблица (Склад МСК)		58	
Теория продаж	59		
Основные ошибки и приемы в продажах	61		
Портрет покупателя	65		
Скрипты ответов менеджера по продажам при работе с возражениями			65
Работа с сайтом	68		

Заполните следующие данные:

Ваши фамилия, имя, отчество _____

Телефон _____

Стажер на должность _____

ФИО непосредственного руководителя _____

ФИО наставника _____

К кому обращаться с вопросами?

- Тренер по обучению помогает тебе освоить материал программы и следит за тем, чтобы ты двигался последовательно и ничего не пропускал.
- Тренер по обучению может спросить, как ты понимаешь тот или другой термин, предложить прочитать статью или посмотреть видео. Это необходимо для того, чтобы он убедился, что усвоение идет правильно.
- Если ты не знаешь, как пользоваться тем или иным разделом, не понимаешь, как выполнить практическое задание, смело обращай к нему.
- В случае отсутствия тренера по обучению, по всем вопросам необходимо обращаться к непосредственному руководителю или наставнику

ВАЖНО!!! По всем вопросам (болезнь, опоздание и др.) необходимо обращаться и ставить в известность непосредственного руководителя по тел. _____

Выполнение практических заданий происходит только в присутствии тренера по обучению.

Каждый раздел закрепляется подписью стажера и тренера по обучению.

Переход к следующему разделу возможен только после подписи тренера по обучению.

Цели данного учебного пособия:

- дать необходимый минимум знаний по продукции для выполнения своих должностных обязанностей
- подготовить стажера к необходимому уровню компетенций для качественного обслуживания клиентов
- передать опыт и знания коллег и ускорить процесс обучения и адаптации стажера

Обучение включает в себя изучение следующих тем:

- I Welcome, организационные моменты, знакомство
- II Обучение по продукту
- III Обучение по работе с ПО
- V Теория продаж
- VI Сайт

Усвоено _____

Приветственное слово от руководителя

Уважаемый коллега!

От имени всего нашего коллектива поздравляю тебя со вступлением в команду (название)!

Ты начинаешь трудовую деятельность в крупной динамично развивающейся компании ChiedoCover – производителя банкетной мебели и текстиля.

Мы верим, что ты внесешь свой вклад в развитие компании и будешь гордиться тем, что являешься членом нашей команды.

Для достижения результата от каждого сотрудника требуется высокая дисциплина, командная работа и, конечно, постоянное стремление к совершенствованию своих навыков.

В свою очередь, мы приложим все усилия, чтобы работа в компании ChiedoCover была для тебя интересна и способствовала твоему профессиональному росту. Мы рассматриваем твое трудоустройство в нашей организации как взаимовыгодное сотрудничество и надеемся, что период нашей совместной работы будет сопровождаться только положительными моментами.

Директор по развитию, ФИО

Сфера HORECA и роль нашей компании

*Итальянский стиль, английская точность
и русский размах – вот что такое (наименование)*

С момента основания наша компания производит и реализует товары для сферы **HoReCa**: банкетные стулья, складные столы и скамьи, текстиль и многое другое.

Наши клиенты – это владельцы ресторанов, банкетных залов, кафе, конференц-залов, образовательные организации, религиозные учреждения и многие другие.

HoReCa — термин, обозначающий сегмент сферы услуг индустрии гостеприимства (общественного питания и гостиничного хозяйства). Название «HoReCa» происходит от первых двух букв в словах **H**otel, **R**estaurant, **C**atering/(отель — ресторан — кафе/кейтеринг)

Усвоено _____

Для дальнейшей работы необходимо получить оборудование:

ноутбук,

мышь,

телефон, сим-карта

закреплен номер 8 (____) _____

и настроить доступы (в указанном порядке):

Эл.почта,

Профиль на Google,

Битрикс

Telegram(тел, ПК),

WhatsApp (тел, ПК),

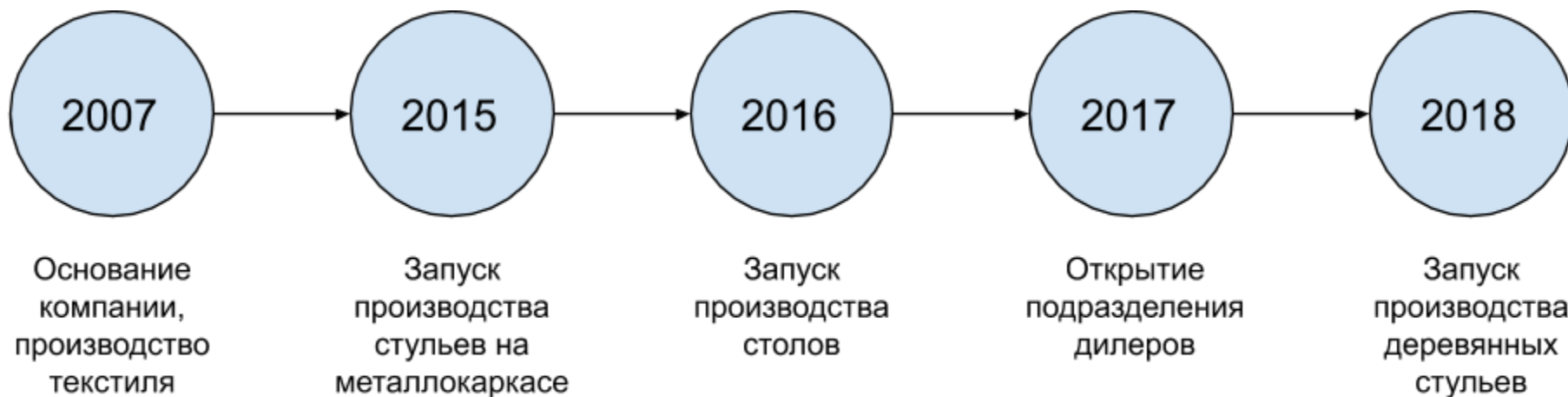
Мои звонки.

Оборудование выдано, доступы настроены и проверены

Тренер по обучению _____

Welcome, организационные моменты, знакомство с компанией

История компании в инфографике



Награды и сертификаты

Торговая марка – 2015 «За высокое качество товара и предоставляемых услуг»

Торговая марка – 2016 «За широкий ассортимент продукции»

Вятская ТПП 2018 - «Сертификат доверия потребителей»

Усвоено



Качество нашей продукции, безопасность ее эксплуатации и соответствие стандартам и техническим регламентам подтверждено соответствующими сертификатами.

Главная цель сертификации – обеспечение соответствия продукции стандартам и нормам законодательства РФ, а также строгий контроль и соблюдение техники безопасности на производстве, а также безопасности самой продукции.

С полным перечнем можно ознакомиться на сайте.

Также пакет документов, включающий сертификаты предоставляется клиенту для проверки организации службой безопасности.

1. Производители/поставщики (наименование и адрес) ООО «Мебель-С», Россия, 613150, Курганская обл., Слободской район, п.ст. Вязуши, ул. Вокзальная, д. 1, офис 1		4. № 9146439 СЕРТИФИКАТ О ПРОИСХОЖДЕНИИ ТОВАРА ФОРМЫ СТ-1	
2. Производители/поставщики (наименование и адрес)		Выдан в: Российский Федерация Для использования в: Российский Федерация	
3. Описание товара/услуги (наименование или код товара)		5. Дата окончания действия Для целей государственного контроля для государственного и муниципального контроля Постановление Правительства РФ от 05.09.2017 № 1070 Действителен до 25.07.2020	
№ п/п	6. Описание товара	7. Коды продукции	8. Владельцы товара
1.	Производитель - ООО «Мебель-С» Столы на металлическом каркасе, столешница, модели: Лидер 1, Лидер 2, Лидер 3, Лидер 4, Лидер 5, Лидер 6, Лидер 7, Лидер 8, Лидер 9, Лидер 10. Столы артикул СТ-С15	Д3403	Д3403
2.	Столы на металлическом и стальной стальной каркасе, столешница, модели: Лидер-11 (популярный), Лидер-11 (металлический каркас), стальной каркас: Лидер-20, Лидер-21, Лидер-22, Лидер-23. Столы артикул СТ-С20	Д3403	Д3403
3.	Складные рабочие столы, столы приставные, Столы артикул СТ-С37	Д3403	Д3403
4.	Столы для заведений, столы для конференций, столы, офисные столы, обеденные столы, столы-трансформеры, компьютерные столы, столы-трансформеры, журнальные столы, столы артикул СТ-С40 - С48	Д3403	Д3403
5.	Столы складные, парты для учебных заведений, столы рабочие для учебных заведений	Д3403	Д3403
10. Подлинность Настоящим удостоверяется, что декларация действительна и соответствует действительности. ООО «ТОРГОВАЯ ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА» РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, № ПРОСВ0000014		11. Подпись Инициалы и фамилия владельца, что удостоверяется наличием подписи владельца сертификата, что удостоверяется наличием подписи владельца сертификата	
Баргушев М.И. 23.08.2019		Васильева А.Г. 23.08.2019	

Сертификат СТ-1

Сертификат о происхождении товара формы СТ-1 - это документ, указывающий страну происхождения товара, где он был полностью изготовлен. Согласно Правительственному постановлению, выдачей сертификатов занимается Торгово-промышленная палата (ТПП) РФ. Сертификат заполняется на русском языке в печатном виде. Торгово-промышленная палата РФ ведет базу данных, в которую заносятся все сведения о выданных сертификатах в электронном виде. В случае необходимости, по этой базе можно проверить подлинность выданного документа.

Сертификат СТ-1 дает право на полную отмену ввозной пошлины в той стране, в которую ввозится товар. Сертификат СТ-1 нужен для участия в муниципальных и государственных закупках.

Кафе

Рестораны

Банкетные залы

Отели

Гостиницы

Храмы

Учебные заведения



Город Киров
База отдыха Пеликан



Город Пермь
Отель Амакс



Город Киров
Лофт-пространство Studio 101



Город Уфа
Батутный парк "Полет"



Город Пермь
White Hall банкетный зал



Город Смоленск
Банкетный зал Дубрава



Город Санкт-Петербург
Банкетный зал Резиденции K2



Город Казань
Банкетный зал Тетюшского Райпо

Крупные клиенты

Банкетной мебелью и текстилем ChiedoCover оснащены тысячи кафе, ресторанов и конференц-залов по всей России и в странах СНГ. Наши партнеры – это не только банкетные залы и рестораны, мы сотрудничаем с крупными федеральными компаниями, банками, отелями, учебными заведениями и

религиозными учреждениями.

Предлагаем вам ознакомиться с интерьерами наших заказчиков и убедиться, что возможности компании ChiedoCover практически безграничны.

Усвоено _____

Организационная структура.

Прежде чем приступить к работе, тебе необходимо:

подписать соответствующие документы, для этого тебе необходимо обратиться к тренеру по обучению.

ознакомиться с системой мотивации. Ознакомлен: _____

ознакомиться с плановыми показателями:

- Норма звонков - не менее 50
- Длительность звонка - не менее 10 сек
- Количество оплаченных счетов - 5
- Срок обработки лидов, текущих заявок - 15-30 минут, утренних заявок - в первой половине дня до 11.00, срок жизни лида 3-4 дня
- Внесение итогов разговора в CRM Битрикс - в течение 5-10 минут после разговора

Ознакомлен: _____

План звонков в первую неделю стажера устанавливается тренером по обучению. Вся статистика по звонкам предоставляется ему же. В последующем, всю статистику необходимо передавать непосредственному руководителю.

При выполнении своих должностных обязанностей менеджер взаимодействует со следующими подразделениями: отдел по работе с постоянными клиентами, отдел логистики, отдел закупок, производство, бухгалтерия. Вся коммуникация организована посредством программы Telegram. (см.раздел Группы Telegram) Усвоено _____

КОНЕЦ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОГО ФРАГМЕНТА