

ТАКОЙ СЛУЧАЙ



Рабочая одежда должна быть одинаковой для всех сотрудников данного торгового предприятия.

Кассиршу уволили через сутки

КУЛЬТУРА ТОРГОВЛИ НЕ ДОЛЖНА БЫТЬ ПУСТЫМ ЗВУКОМ

Один наш читатель на днях зашел, как всегда, в сетевой магазин известной марки экономкласса, что на Верейской улице. Привычно загрузил корзинку продуктами, подошел к кассе расплатиться и был поражен, увидев за кассовым аппаратом девушку в мусльманском облачении. На голове у нее был повязан хиджаб. По-русски она говорила сносно, но вот облачение...

Оторопевший покупатель расплатился и пошел домой, но по дороге крепко задумался: а уместна ли в данном случае столь явная демонстрация принадлежности к той или иной вере со стороны обслуживающего персонала магазина? И позвонил в нашу редакцию с этим вопросом.

В РЕДАКЦИИ мнения коллектива разделились. Одни заявляли: пусть сидит в чем угодно, только бы не хамила и не обсчитывала. Другие возражали: существует такое понятие, как культура торговли, предполагающее, что продавец должен выглядеть опрятно и не шокировать покупателя своим видом. Во многих магазинах, чтобы исключить своеволие в одежде, введена униформа. В доказательство важности темы приводим отрывок из учебной статьи о мерчандайзинге — обслуживании покупателей в торговом зале.

«Искусство общения с покупателем предполагает, что каждый продавец должен заботиться о том, чтобы впечатление, которое он производит на окружающих, было хорошим. Это впечатление определяется в первую очередь внешним видом продавца. Наверное, нет нужды подробно останавливаться на том, что одежда сотрудников магазина всегда должна быть чистой и аккуратной. Для продавцов продовольственных магазинов лучший образец спецодежды — платье, комбинезон или халат из тканей светлых тонов и головной убор в тон платью. В не-

продовольственных магазинах выбор рабочей одежды гораздо шире. Для женщин — платья, костюмы, юбки с блузкой, для мужчин — костюмы или брюки с рубашкой и галстуком. Основное правило: рабочая одежда должна быть одинаковой для всех сотрудников данного торгового предприятия, чтобы персонал выделялся среди покупателей. Ее желательным дополнением является нашивка с эмблемой магазина и обязательным — бирка или значок с именем и фамилией продавца.

Покупатели всегда должны иметь возможность знать, кто их хорошо или плохо обслужил. Такая одежда, как показывает практика, укрепляет дисциплинированность и корпоративную культуру персонала.

Чистота и опрятность форменной одежды дополняются аккуратностью причёски, хорошими манерами. Приветливость продавца вызывает чувство симпатии к нему. Многие покупатели по этим

признакам судят о способности продавца хорошо, быстро обслужить. Опрятные, энергичные, приветливые продавцы всегда пользуются авторитетом у покупателей. Обо всем этом продавец должен помнить и отдавать себе отчет в том, что от критического взгляда покупателя, как правило, не ускользает любая мелочь».

Мы решили выяснить, что думают по этому поводу в руководстве данной торговой сети. В отделе маркетинга корреспондента «Вечёрки» отправили в отдел продаж. В отделе продаж заявили, что не уполномочены общаться с прессой, тем более что-то комментировать, и дали московский телефон пресс-службы. Пресс-секретарь Екатерина Куменина, выслушав историю, рассказанную нашим читателем о кассирше в хиджабе, была несказанно удивлена и с ходу заявила, что в их сети такого не может быть, так как это против корпоративных правил.

— У нас в магазинах для персонала обязательна униформа, которая включает и головной убор, — заверила она, но пообещала провести внутреннее расследование и сообщить о его результатах.

В конце дня она действительно позвонила и сообщила, что такая девушка и правда работала у них в магазине ровно сутки. Ее уговаривали снять хиджаб и надеть форменный головной убор, но она отказалась. Поэтому пришлось с нею расстаться.

— Если человек не признает правил, существующих в коллективе и обязательных для всех, как он может работать на данной должности? — подытожила пресс-секретарь.

Мы с нею согласились.

Светлана ЯКОВЛЕВА, фото ИТАР-ТАСС

ТРАНСПОРТ

В салонах автобусов появится бегущая строка

А СВЕТОДИОДНЫМИ МАРШРУТНЫМИ УКАЗАТЕЛЯМИ СНАБЖЕНО УЖЕ БОЛЬШЕ ТЫСЯЧИ МАШИН

«ПАССАЖИРАВТОТРАНС» завершил оборудование 186 автобусов дополнительными электронными маршрутными указателями, сообщает пресс-служба предприятия.

Теперь 1050 автобусов предприятия выходят на линию с полным комплектом электронных маршрутных указателей: передним, боковым и задним.

В комплектацию новых машин светодиодные указатели впервые вошли в 2004 году, а в последние несколько лет стали обязательным атрибутом.

В следующем году «Пассажиравтотранс» планирует дополнительно оснастить салоны автобусов с бегущей строкой, информирующей пассажиров о следующей остановке. Пока такие панели есть только в 52 автобусах.

— Кроме стандартной служебной информации о номере маршрута, начальном и конечном пунктах, дате и времени современных маршрутных указателей позволяют транслировать и другую информацию — в частности, о значимых городских событиях, — сообщают в пресс-службе компании.

На 142 маршрутах «Пассажиравтотранса» ежедневно работает 1300 автобусов большой и особо большой вместимости.

Новый терминал Пулкова протестировали 5200 горожан

ПОСЛЕДНИЕ ИСПЫТАНИЯ ОТМЕНЕНЫ

В НОВОМ ТЕРМИНАЛЕ завершены все тестовые испытания, специалисты наводят последний лоск перед открытием, сообщает официальный сайт авиакомпании «Россия».

— Благодаря волонтерам, принимавшим участие в тестировании терминала в течение почти двух месяцев, с 1 октября по 26 ноября, специалисты смогли в рабочей обстановке проверить готовность аэропорта к работе. Позади 16 испытаний, участие в которых приняли более 5200 человек, — отмечают представители Пулкова.

По их словам, все задачи, поставленные перед началом тестирования, уже выполнены, поэтому сегодняшнее тестирование, которое должно было стать завершающим, отменили.

Сейчас в здании идет уборка помещений, отладка оборудования, финальная проверка работоспособности всех систем. Открытие терминала запланировано на 4 декабря.

О намерении перевести свои рейсы в здание нового терминала уже заявила авиакомпания «Россия». Согласно сообщению на официальном сайте авиаперевозчика, это произойдет с момента ввода нового терминала в эксплуатацию.

Напомним, строительство нового терминала Пулкова было начато в 2011 году. Стоимость проекта оценивается в 1,2 млрд. евро.

Оксана ЕРМОШИНА

Обсуждаем! vppress.ru