

ИНСТРУКЦИЯ ПО РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

(для магазинов мебели, деревообрабатывающей продукции и товаров декора для дома)

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция устанавливает правила работы розничного магазина, продающего мебель, изделия из дерева и декоративные товары.

1.2. Все сотрудники обязаны соблюдать требования данной инструкции, законодательства о защите прав потребителей и санитарных норм.

1.3. Основные задачи:

- Обеспечение качественного обслуживания клиентов.
- Контроль качества товаров и их соответствия стандартам.
- Соблюдение кассовой дисциплины и товарного учёта.
- Эффективная презентация товаров и работа с покупателями.

2. Организация работы магазина

2.1. Магазин работает согласно утверждённому графику, размещённому у входа.

2.2. Перед открытием необходимо:

- Проверить чистоту торгового зала, исправность оборудования и освещения.
- Убедиться в наличии ценников, актуальности рекламных материалов и акционных предложений.
- Оценить товарную выкладку и презентацию мебели, декора, текстиля, освещения и других товаров.

2.3. В течение рабочего дня:

- Поддерживать порядок и эстетическую привлекательность экспозиции.
- Контролировать наличие ассортимента на полках и своевременно пополнять его.
- Работать с клиентами, помогая подобрать мебель и элементы декора в едином стиле.
- Обеспечивать наличие каталогов и образцов отделочных материалов (дерево, ЛДСП, МДФ, фурнитура и пр.).

3. Работа с покупателями

3.1. Консультирование клиентов включает информацию о материалах, размерах, стилевых решениях и условиях доставки.

3.2. При необходимости предоставляются образцы тканей, древесины, фурнитуры, ткани для обивки и цветовые палитры.

3.3. Оформление заказа выполняется через кассу или электронную систему.

3.4. В случае комплексных заказов (например, мебель + текстиль + свет) предлагаются рекомендации по сочетаемости.

3.5. В случае нестандартного заказа покупателю предоставляется технический эскиз или чертёж для согласования.

3.6. Все сотрудники обязаны соблюдать правила вежливого общения и оперативного обслуживания.

4. Кассовая дисциплина

4.1. Все расчёты производятся через контрольно-кассовую технику (ККТ) с выдачей фискального чека.

4.2. При оформлении индивидуального заказа (мебель, текстиль по меркам, светильники на заказ) взимается предоплата.

4.3. Возможны варианты оплаты наличными, картой, в кредит или рассрочку через банки-партнёры.

5. Приёмка, хранение и выкладка товаров

5.1. При поступлении товаров проверяется:

- Количество и соответствие товарным накладным.
- Визуальное состояние (отсутствие брака, повреждений, потертостей).
- Комплектация (для мебели — крепежи, фурнитура, инструкция, для декора — целостность упаковки, для древесины - сколы, царапины, трещины).

5.2. Все товары хранятся в соответствии с условиями хранения:

- Деревянная мебель и декор — в сухом помещении при стабильной температуре.
- Текстиль — в защищённом от влаги и пыли месте.
- Светильники и аксессуары — в оригинальной упаковке до момента выкладки.

5.3. Товары должны быть представлены в магазине в привлекательном виде, с продуманной выкладкой.

6. Возврат и обмен товара

6.1. Возврат товаров осуществляется согласно законодательству:

- Готовая мебель и товары декора можно вернуть в течение 2 дней со дня покупки при сохранении упаковки и товарного вида; потребительских свойств; пломбы; ярлыков; чека, подтверждающего покупку.
- Индивидуально изготовленные изделия (мебель на заказ, текстиль по индивидуальным меркам) возврату или обмену не подлежат (приложение N1 к Правилам розничной торговли в Республике Узбекистан, утвержденным постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 13.02.2003г. №75).
- Светильники и электротовары можно вернуть в течение 2 дней со дня покупки только при отсутствии следов установки, а также при сохранении упаковки и товарного вида; потребительских свойств; пломбы; ярлыков; чека, подтверждающего покупку.
- Плитные материалы для мебели можно вернуть в течение 2 дней со дня покупки при сохранении упаковки и товарного вида; потребительских свойств; пломбы; ярлыков; чека, подтверждающего покупку и при условии, что размер товара соответствует изначальному купленному размеру у продавца (то есть в отношении товара не была применена услуга распила).

6.2. Обмен товара возможен в период гарантийного срока при наличии заводского брака.

6.3. Товары, подлежащие возврату, должны быть возвращены в магазин, где была произведена их первоначальная покупка.

6.4. Расходы по транспортировке товара, подлежащего обмену или возврату, несет сам покупатель и ни при каких обстоятельствах не возмещаются продавцом.

7. Контроль и ответственность

7.1. Руководство магазина регулярно проверяет соблюдение инструкции.

7.2. Сотрудники несут ответственность за выполнение своих обязанностей, аккуратное обращение с товаром и корректное взаимодействие с клиентами.

7.3. За нарушения (например, ненадлежащее обслуживание, ошибки в кассовых операциях) предусмотрены дисциплинарные взыскания.

Важно!

Все покупки совершаются в соответствии с условиями продажи, указанными в публичной оферте продавца. Детальные условия доступны на официальном сайте <https://maff.uz> или в магазине в уголке потребителя.