

УДАЧИ ТЕБЕ ПРОДАВЕЦ!

Тем, кто борется за каждого покупателя, тем, кто молча сносит несправедливые обиды и платит непонятно откуда берущиеся недостачи — людям не героической, но очень непростой профессии — посвящается.

Несколько месяцев назад у меня появилось новое развлечение. Я полюбил ходить по магазинам. Нет, шопоголиком меня назвать нельзя. Доходы не те. Тем не менее, с удовольствием бываю в шарьинских универсамах и гипермаркетах.

Зайду. Посмотрю по сторонам и в духе старой рекламы подумаю: «Да это ж просто праздник какой-то!»

Яркий свет, радующий глаз ассортимент, высокие потолки. Вполне, кстати, сравнимые с потолками производственных зданий. Впрочем, это не удивительно — отдельные большие магазины в бывших заводских цехах у нас и открылись. Время нынче такое. Производство отмирает, а торговля развивается. Парадокс.

Но, в каком бы ворчливом настроении не входил в очередную гиперсуперуниверсам, все раздражение как рукой снимает через пару минут. Здесь у меня есть возможность почувствовать себя Человеком. Именно так, с большой буквы. Судите сами - зашел в какой-нибудь отдел (к примеру, бытовой техники), не успел пройти пару метров... И на тебя посыпалось: «Чего изволите?», «Чем могу быть полезен?», «Вам что-то подсказать?» и т.д. и т.п. Причем слышатся эти призывы все одновременно и со всех сторон. В по-настоящему большом отделе услужливых молодых людей и девушек трудится много, и складывается такое впечатление, что нужен я одновременно всем.

Впрочем, есть и другая сторона медали. Мне, вот, повышенное внимание доставляет удовольствие. Многие знакомые считают (признаюсь честно - не без оснований) - я и профессию журналиста себе выбрал именно из-за того, что есть возможность находиться на виду. Однако есть люди, которые смущаются, «закрываются» из-за проявления по отношению к ним навязчивости. И их, как показывает практика, не мало. И поход по современным промтоварным магазинам для граждан с подобными особенностями психики превращается в муку. В результате этого и идет «слава» о продавцах-консультантах, как о людях бесцеремонных, не умеющих ничего, кроме как «впаривать» товар... Даже клички-штампы обидные появляются и закрепляются в современном русском языке. К примеру, такой неологизм как «продован».

Может быть, консультанты об этом не знают? Открою маленький секрет. Знают. Очень хорошо знают. Но ничего поделать не могут. Система-с.

Скажу больше - некоторые продавцы-консультанты, «менеджеры» по продажам, «менеджеры» отделов тихо ненавидят из-за этого свою работу. Тогда почему? Зачем «хватать за рукав» и ставить в неудобное положение незнакомого тебе человека? Ответ прост — деньги. Так устроена современная торговля. Налет легкого хамства-панибратства с технологиями, используемыми раньше исключительно в прямых продажах. Хочешь иначе? Ходи голодный. Или лучше меняй работу. В торговле тебе делать нечего. Не мучай ни себя, ни окружающих.

К сожалению, я в теории не силен и слова свои подкреплю примерами. Благо опыт работы на торговых предприятиях имею достаточно богатый. Может и получится убедить кого-то из вас, уважаемые читатели в том, что хлеб продавца-консультанта горький и совсем не такой легкий, как это может показаться на первый взгляд..



Вербовка

«Крупной торговой компании в связи с расширением требуются менеджеры. Можно без опыта работы. Зарплата до 30 тыс. рублей».

На такое объявление трудно не клюнуть. Особенно если тебе немногим больше двадцати, на прошлом месте работы получал невысокую зарплату, а хочется и родителям помочь, и быт свой устроить получше...

Звонок по телефону. Собеседование послезавтра в 10 утра.

Прибыв в назначенное время в назначенное место, начинаешь комплексовать — так много людей сразу ты не видел с масленицы. Правда, здесь, в основном, твои ровесники. И, в отличие от масленицы, все абсолютно трезвые. Многих ты знаешь — Шарья город маленький.

В центре помещения сидит абсолютно незнакомый тебе человек. Явно не местный. Спокойно и уверенно о чем-то вещает. Прислушиваешься:

«Зарплата будет такая, что... А что вы переживаете? Работать долго, на огород не успеете? Купите потом картошку в магазине. Денег хватать будет... Раз в году лучшие отдыхают за счет... проявил себя — тысяча премии... Карьерный рост? Я сам продавцом год отработал».

Первое впечатление - мол, попал на вербовку в какую-то секту - рассеивается. Сказочной зарплаты, о которой так весомо говорил оратор, хочется до боли. Сидишь заполнять анкету. Ручка, которую взял из дома, как обычно не пишет. А к менеджеру, ведущему набор продавцов, уже столпилась очередь. Успеешь ли? Ручка начала, наконец-то, писать. Вопросы в анкете простые. Образование, семейное положение, проверка знаний о брендах...

Встав в очередь, понимаешь: дела, которые планировал сделать ближе к обеду, придется отложить. Перед тобой стоят десятка три ребят и девчонок. Выходишь покурить. Хорошо тем, кто пришел устраиваться компаниями — у них за смехом да болтовней время быстрее тянется.

Наконец, ты у заветного столика. Незначительные (хотя тебе кажется решающие) вопросы, потом «вербовщик» вычеркивает из твоей анкеты позицию «управляющий» - смеетесь над твоей наглостью вы с ним вместе.

- Нам скоро открываться. Работы море. Надо выйти сейчас. Согласны?

Еще бы. Что такое недели две три в пыли и грязи по сравнению с перспективой работы в ТАКОЙ фирме!!!

«Секретное задание»

Все. Стеллажи поставлены. Завтра начнет завозиться товар. Девчонки домывают полы. Их, бедных, жалко — каждая извела за последние дни не одну половую тряпку...

Менеджер отзывает тебя и еще одного твоего коллегу:

- Ребята, для вас есть особое задание. Нашим логистам надо знать цены у конкурентов. Берете ноги в руки и обходите все торговые точки, в которых продается то, чем будем торговать мы.

- А как... Ну это нам дадут переписывать цены?

- Не понял. А как они помешать могут?

Как оказалось способов «помешать» существует не мало. Наиболее часто употребляемый — начинать громко возмущаться и кликать на голову «переписчика» множественные кары. Моисею далеко до шарьинских работников торговли.

Как правило, этим занимаются не хозяева, а такие же как ты продавцы-консультанты. Почему это происходит — вроде уж кто-кто, а они то должны понимать, что не по своей воле ты «мониторить» цены — до меня дошло не сразу. И дело не в том, что с появлением конкурента у них падает заработок. Зарплаты настолько условно зависят от уровня продаж, что... Даже говорить об этом сейчас неохота.

Все гораздо проще. Это развлечение такое. Очень традиционное, надо сказать, развлечение. Сегодня ты гоняешь работника конкурирующей фирмы от полок с товаром, завтра — он тебя. Опять же в будние дни (если дело происходит не перед большими праздниками) покупателей в отделах бытовой техники, аудио-видеопродукции, компьютерных салонах настолько мало, что поневоле начинаешь переживать «ах, зачем я на свет появился... ах, зачем меня мать родила». И изгнание «конкурента» воспринимается как некое полезное деяние. На безрыбье и рак - рыба.

Еще очень любят звать охрану. Правда, парни с нашивками, подойдя, разводят руками и начинают спрашивать у пригласивших их продавцов — мол, а дальше то что? Просто так вытолкать взапой — нельзя. Права такого нет. А неприятности охраннику не нужны. Нет закона, запрещающего переписывать цены. Если на видео и фотосъемку необходимо разрешение, то к переписи юридически не подкопаешься. Кстати, менеджер одной из конкурирующих фирм потом ходил по «моему» залу и достаточно громко, практически по слогам, передавал по мобильнику наши цены. Ехидно поглядывая на меня.

Самый творческий подход продемонстрировали две девушки из магазина «...». Они не дали промониторить цены в своем магазине достаточно красивым, даже изящным способом. Одна шла на метр впереди меня и снимала ценники. Вторая чуть попозже возвращала их на место. Стоило мне повернуть назад — девчонки быстро менялись местами.

Впрочем, с грехом пополам как я, так и мой товарищ, с заданием руководства справились. Листочки с данными мониторинга отправили в головной офис. До открытия оставалось совсем немного времени...

Продолжение следует...
М. ДАРБАШКЕЕВ