

Чек-лист для новичка «Что не забыть в первый день на смене?»



Общение с коллегами и роль наставника

- ✓ Представьтесь команде. С самого начала установите контакт с коллегами — простое приветствие и готовность к диалогу помогут быстрее стать частью коллектива.
- ✓ Уточните, кто сегодня ответственный. Выясните, кто из сотрудников старший в смене, кто может заменить наставника или подсказать в случае ошибки.
- ✓ Наблюдайте за работой опытных фармацевтов. Смотрите, как коллеги взаимодействуют с клиентами, оформляют продажу, работают с маркировкой.
- ✓ Просите объяснить алгоритмы действий. Не бойтесь задавать вопросы.

Ознакомление с помещением и внутренними регламентами

- ✓ Осмотрите основные рабочие зоны. Найдите кассовую зону, склад, холодильное оборудование, сейф, зону карантинного хранения, аптечку первой помощи и санитарный узел.
- ✓ Уточните расположение документов и журналов. Выясните, где хранятся журналы кассира-операциониста, температурного контроля, инвентаризации, претензий и служебных записей.
- ✓ Найдите инструкции и памятки. Ознакомьтесь с доступными памятками по работе с маркировкой, отпуску ЛП, действиям при спорных ситуациях и алгоритмами консультирования.
- ✓ Проверьте расположение справочных материалов. Убедитесь, что у вас под рукой находятся справочники лекарств, инструкции по работе с терминалом, инструкции по маркировке и регламенты для фармспециалистов.

[Продолжение на следующей странице →](#)

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм

Чек-лист для новичка «Что не забыть в первый день на смене?»



- ✓ Узнайте, как оформляются документы. Попросите коллег показать, как правильно заполняются сменные и кассовые журналы, где хранятся бланки и в какой момент оформляются отчёты.
- ✓ Запомните ответственных сотрудников. Узнайте, кто отвечает за маркировку, инвентаризацию, оформление актов и взаимодействие с поставщиками.

Осмотр рабочего места

- ✓ Проверьте зону обслуживания. Убедитесь, что рабочее место чистое, аккуратное, товары выложены правильно и не мешают работе с покупателями.
- ✓ Проверьте наличие справочных материалов. На рабочем месте должны быть памятки, инструкции, алгоритмы консультирования и другая информация, к которой может понадобиться быстрый доступ.
- ✓ Убедитесь в исправности оборудования. Проверьте работу кассы (ККТ), сканера штрих-кодов и банковского терминала. Все устройства должны быть включены и готовы к использованию.
- ✓ Проверьте кассовую ленту. Убедитесь, что в кассе и терминале есть бумага для печати чеков, и она правильно заправлена.
- ✓ Оцените порядок в кассовом ящике. Разменная монета, купюры и сдача должны быть разложены по номиналам и находиться в достаточном количестве.

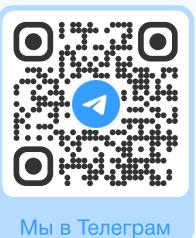
[Продолжение на следующей странице →](#)

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм

Чек-лист для новичка «Что не забыть в первый день на смене?»



Открытие кассы

- ✓ **Авторизуйтесь в системе.** Вход в кассовую программу должен быть выполнен под вашей фамилией — это важно для фиксации всех операций и соблюдения отчёtnости.
- ✓ **Сверьте остаток денежных средств.** Проверьте сумму наличных в кассе: она должна совпадать с данными из предыдущей смены и быть зафиксирована в журнале.
- ✓ **Проверьте Z-отчёт.** Убедитесь, что по итогам прошлой смены снят итоговый Z-отчёт и нет незакрытых операций.
- ✓ **Заполните журнал кассира-операциониста.** Внесите данные о приёме смены, остатке денежных средств и подтвердите всё подписью.

Общение с покупателями

- ✓ **Приветствуйте и прощайтесь.** Клиентоориентированное поведение начинается с элементарной вежливости. Улыбка, приветствие и благодарность — важная часть сервиса.
- ✓ **Уточняйте назначения.** Если клиент просит отпустить препарат без рецепта, не бойтесь задавать уточняющие вопросы — это поможет избежать ошибок и подобрать подходящее средство.
- ✓ **Применяйте алгоритм ответственного консультирования.** При отпуске безрецептурных препаратов помогайте клиенту осознанно подходить к выбору — уточняйте симптомы, продолжительность и противопоказания.
- ✓ **Соблюдайте правила маркировки.** При продаже маркированных препаратов обязательно сканируйте код Data Matrix.
- ✓ **Уточните способ оплаты.** Перед началом расчёта вежливо спросите: «Как будете оплачивать — наличными или картой?».

[Продолжение на следующей странице →](#)

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм

Чек-лист для новичка «Что не забыть в первый день на смене?»



Работа с чеками и кассой

- Не пробивайте чек до оплаты. Сначала завершите оплату (наличными или по карте), и только потом оформляйте кассовый чек.
- При отмене покупки — отсканируйте маркировку. Если клиент отказывается от товара, важно просканировать код Data Matrix удалаемой позиции перед её возвратом.
- Не выдавайте товар до подтверждения оплаты. Особенно важно при безналичном расчёте — чек терминала «Одобрено» должен быть получен до передачи товара.
- Не убирайте купюры раньше времени. При наличном расчёте держите купюру от клиента на виду до завершения операции — это снижает риск недоразумений.

Фиксация сложных или спорных ситуаций

- Обращайтесь за помощью при сомнениях. Если не уверены в своих действиях — не принимайте решения самостоятельно. Сразу сообщите старшему сотруднику или заведующему аптекой.
- Фиксируйте нестандартные случаи. Записывайте все спорные ситуации: отказы клиентов, проблемы с маркировкой, ошибки в чеке, сбои в терминале, сомнительные купюры — это важно для разбора инцидентов и учёта.

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм