

Приложение № 2
к постановлению администрации
города Мурманска
от 09.04.2020 № 953

Приложение № 3
к Положению

Критерии оценки Участника общегородского конкурса «Гермес»
в номинации «Лучший продавец оптики»

№ п/п	Критерии оценки	Характеристика критериев оценки	Максимальное количество баллов
1.	Визитная карточка участника общегородского конкурса	- представление торговой организации; - эстетический внешний вид участника конкурса	5
2.	Стандарты обслуживания	- соблюдение профессионального поведения; - оценка процесса обслуживания клиента (приветствие и начало диалога с покупателем, установление и поддержание комфорtnого для покупателя контакта, умение задавать вопросы для выявления потребностей покупателя, умение рассказать об оптических средствах коррекции зрения, их свойствах и о выгодах для покупателя, предложение покупателю оптимального варианта конструкции оправ и видов линз на основании данных рецепта	5

№ п/п	Критерии оценки	Характеристика критерииов оценки	Максимальное количество баллов
3.	Консультирование покупателей по вопросам оптической коррекции зрения	<ul style="list-style-type: none"> - оценка умения участника конкурса консультировать покупателя о назначении очков и контактных линз, новых тенденциях оптической моды (оправы и солнцезащитные очки), правилах пользования очками, правилах пользования контактными линзами 	5
4.	Подбор оправ и линз для индивидуального заказа на очки	<ul style="list-style-type: none"> - проверка параметров привычных очков покупателя с помощью оптических приборов; - умение определять оптимальную форму оправы в соответствии с формой и профилем лица покупателя и предложение покупателю вариантов оправ в соответствии с антропологическими показателями лица и головы покупателя; - представление покупателю различных видов линз и оптических покрытий (фотохромные линзы и покрытия, окраска и степень затемнения линз); - умение определять оптимальный вид линз по данным рецепта 	10
5.	Владение необходимыми профессиональными знаниями	<ul style="list-style-type: none"> - требования стандартов в области торговли оптическими средствами коррекции зрения; - принципы работы оптических приборов и инструментов (диоптрометр, оптическая линейка, тестовые приборы); - основные торговые марки производителей медицинской оптики; - классификации линз и оправ; - маркировка оправ; - процесс изготовления очков; - правила оформления заказа на очки; 	10

№ п/п	Критерии оценки	Характеристика критериев оценки	Максимальное количество баллов
		<ul style="list-style-type: none"> - измерительный инструмент, приборы и приспособления, применяемые при контроле соответствия очков прописи рецепта и требованиям стандартов на очки корригирующие; - виды рецептов на очки и мягкие контактные линзы; - направление развития рынка медицинской оптики (мода, технологии); - правила ухода за средствами коррекции зрения; - методы работы с возражениями покупателей 	
6.	Знание и соблюдение нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере торговли оптическими средствами коррекции зрения	<ul style="list-style-type: none"> - оценка знания законодательства, регламентирующего деятельность в сфере предоставления услуг розничной торговли: <ul style="list-style-type: none"> а) приказ Минтруда России от 21.01.2016 № 16н «Об утверждении профессионального стандарта «Продавец оптики»; б) постановление Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»; в) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» 	8