День 3: Продвинутый уровень

1. Разбор состава жидкостей (PG/VG, содержание никотина, солевые и щелочные жидкости)

- ☐ **1.1** На что влияет соотношение PG/VG (пропиленгликоль/глицерин)
- ☐ **1.2** Узнай про содержание никотина в жидкостях. Как его изменить и как влияет регулировка обдува на ощущение никотина.
- ☐ **1.3** Изучи солевые vs. щелочные жидкости

2. Изучение специфики обслуживания постоянных клиентов

- ☐ **2.1** Запомните предпочтения клиентов (любимые вкусы, бренды, тип устройств).
- ☐ **2.2** Как предлагать новинки, исходя из их вкусов.
- ☐ **2.3** Используйте персонализированный подход (обращение по имени, рекомендации).
- ☐ **2.4** Учитывайте индивидуальные скидки и бонусы, если они предусмотрены.

3. Практика работы с кассой и учёта остатков

- [ ] **3.1** Проведите базовые операции: продажа, возврат, аннулирование чека.
- [ ] **3.2** Проведите проверкой наличия продукции (одного товара)
- [ ] **3.3** Проведите процедуру закрытия смены и формирование отчетов.

4. Разбор сложных ситуаций (конфликтные клиенты, возвраты, проверка документов)

- [ ] **4.1** Отработайте с коллегой сцену конфликтного клиента
  Спокойствие и профессионализм – не вступайте в спор. Выясните причину недовольства и предложите решение.
- [ ] **4.2** Разберитесь в правилах возврата товаров. (Что является гарантийным случаем? Почему мы можем сделать исключение для клиента?
- [ ] **4.3** Предлагайте альтернативные решения (обмен, скидка на другой товар).

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: https://checklists.expert

как это убрать?