

ВЛАДИМИР ДАВИДОВ

БЕЗОШИБОЧНАЯ ПОКУПКА

Как выбирать продукты
и управлять расходами
в супермаркете

100 практических советов покупателю



В одной серии с
«Безошибочной кухней»

Владимир Давыдов
Безошибочная покупка
Как выбирать продукты
и управлять расходами
в супермаркете

*<https://litres.ru/74585872>
SelfPub; 2026*

Аннотация

Почему после похода в супермаркет дома оказывается лишняя еда, а нужных продуктов всё же не хватает? Как понять, действительно ли выгодна скидка, прочитать этикетку и уложиться в бюджет? «Безошибочная покупка» помогает разобраться в решениях покупателя и выстроить порядок закупок для своей семьи. Полугодовой курс из 26 недель проведёт читателя по всему пути: от проверки домашних запасов и составления списка до выбора товаров, проверки чека и размещения продуктов дома. Вы узнаете, как устроен супермаркет, чем отличаются цена упаковки и стоимость килограмма, когда большая покупка оправдана и как реклама влияет на содержимое корзины. Отдельные главы посвящены овощам, молочным продуктам, мясу, рыбе, бакалее и готовой еде, а также доставке и картам лояльности. Сто практических

советов, задания и проверки результата помогут применять знания во время обычных покупок. Эта книга для тех, кто хочет увереннее выбирать продукты, разумнее расходовать деньги и реже выбрасывать неиспользованную еду.

Владимир Давыдов

Безошибочная покупка

Как выбирать продукты

и управлять расходами

в супермаркете

Предисловие. Как устроен наш полугодовой курс

«Безошибочная покупка» продолжает учебный подход, заложенный в «Безошибочной кухне». Книга рассчитана на полгода и состоит из 26 Недель. Каждая Неделя посвящена определённой задаче покупателя и помогает освоить действия, которые пригодятся во время обычных походов за продуктами.



Мы начнём с подготовки дома: проверки запасов, определения потребностей, планирования расходов и составления списка. Затем разберёмся в устройстве супермаркета, работе его сотрудников, выкладке товаров и предложениях магазина. Научимся сравнивать цены, читать этикетки и выбирать продукты в разных отделах. Завершим наш путь проверкой покупки, доставкой продуктов домой и оценкой результатов.

Недельный ритм даёт время применить прочитанное. Вы сможете попробовать предложенный порядок действий, заметить затруднения и понять, что следует изменить с учётом условий вашей семьи. Для выполнения заданий мы будем по возможности использовать обычные покупки, которые вы и так совершаете.

Каждая следующая Неделя опирается на уже освоенное.

Список покупок будет помогать при выборе товаров, расчёт количества — при оценке акций, а знание домашних запасов — при принятии решения у полки. Постепенно отдельные навыки сложатся в ваш собственный порядок закупки продуктов.

В учебник включены сто практических советов. Они распределены по Неделям и расположены рядом с теми действиями, к которым относятся. Общий указатель в конце книги поможет вернуться к нужному совету перед походом в магазин.

Курс рассчитан на последовательное прохождение, однако его темп можно приспособить к своей жизни. Если какая-то задача требует больше времени, задержитесь на ней. Если нужный навык уже освоен, проверьте его на практике и двигайтесь дальше. Важен результат: насколько увереннее и удобнее вы действуете при реальных покупках.

«Безошибочная кухня» помогла нам разобраться в устройстве и функциях кухни. «Безошибочная покупка» посвящена обеспечению дома продуктами. Следующая книга серии — «Безошибочная еда» — будет посвящена приготовлению пищи и её потреблению. Вместе эти книги образуют связанный круг повседневных практических действий.

Неделя 1. Покупки в жизни нашей семьи

Что мы сделаем на этой Неделе

На этой Неделе мы разберём одну обычную закупку: как возникло решение пойти в магазин, что мы собирались приобрести, что купили и что произошло с покупками дома.

Нам понадобятся список покупок, если вы им пользуетесь, чек и несколько коротких записей. Специально покупать что-либо для выполнения задания не нужно. Выберите один из обычных походов в магазин.

К концу Недели у вас появится первая запись о собственном порядке покупок: что уже получается хорошо, где возникают затруднения и какую задачу вы хотите решить за время курса.

Как мы обычно покупаем



В каждой семье постепенно складывается свой порядок

обеспечения продуктами. Один человек закупает основное на несколько дней вперёд. Другой заходит в магазин понемногу, по дороге домой. Кто-то предпочитает выбирать продукты лично, кто-то заказывает доставку. Иногда покупки распределены между несколькими членами семьи.

Этот порядок приспособливается к работе, транспорту, привычкам, месту хранения и доступным магазинам. Поэтому начнём с наблюдения за тем, как устроены именно ваши покупки.

Вспомните последнюю обычную неделю. Кто покупал продукты? Кто решал, что нужно? Совпадали ли эти люди? Как они договаривались между собой?

Если вы живёте один, все эти задачи, вероятно, выполняете сами. Но и тогда полезно заметить, когда принимаются решения: дома, по дороге, перед полкой или уже при оформлении заказа.

Например, вы собирались купить продукты для ужина. Дома представляли одно блюдо, в магазине выбрали другое, а вечером обнаружили, что на приготовление не осталось времени. Покупка состоялась, деньги потрачены, но исходная задача пока не решена.

Чтобы понять причину, нужно рассмотреть весь путь.

У покупки есть продолжение

До магазина у нас возникает потребность: приготовить ужин, пополнить запас крупы, купить еду на несколько рабочих дней, собрать ребёнку перекус.

В магазине эта потребность превращается в выбор конкретных товаров. Мы определяем количество, сравниваем предложения и принимаем решения о замене.

Дома выясняется, насколько выбор подошёл к нашей жизни. Нашлось ли место для продуктов? Хватило ли времени на приготовление? Получилось ли использовать купленное так, как предполагалось?

Поэтому при оценке покупки нам понадобятся несколько вопросов:

— Решили ли мы задачу, ради которой отправились в магазин?

— Всё ли необходимое приобрели?

— Подошло ли количество?

— Устроила ли нас итоговая сумма?

— Понятно ли, когда и как будет использовано купленное?

Ответы помогут увидеть конкретные затруднения. Вместо общего ощущения «опять что-то не так» появится задача, с которой можно работать.

Разберём обычную ситуацию

Марина собирается купить продукты на три ужина. В списке — курица, крупа, овощи и несколько закончившихся

домашних продуктов.

В магазине она замечает большую упаковку курицы по привлекательной цене и берёт её вместо маленькой. Затем добавляет готовый салат на сегодняшний вечер. Уже дома выясняется, что крупа была в шкафу, а о растительном масле она забыла.

Было бы слишком просто назвать всю закупку неудачной. Рассмотрим решения по отдельности.

Готовый салат помог решить задачу сегодняшнего ужина, хотя его не было в первоначальном списке. Причина изменения понятна: вечером не будет времени готовить.

С крупой ситуация другая. Она пригодится, но покупка увеличила запас, который Марина не собиралась пополнять. Значит, перед составлением списка нужно лучше видеть, что уже есть дома.

Забытое масло показывает ещё одно затруднение: сведения о закончившихся продуктах не всегда попадают в список.

Большую упаковку курицы пока нельзя оценить окончательно. Важно выяснить, найдётся ли применение всему количеству и предусмотрено ли его хранение. Одной привлекательной цены для ответа недостаточно.

Из одной закупки получились три разные задачи: учитывать запасы, вовремя записывать потребности и проверять нужное количество. Именно такой разбор мы и проведём на этой Неделе.

Практическое задание

Шаг 1. Коротко опишите свой порядок покупок

Ответьте письменно на пять вопросов:

Для скольких человек вы обычно покупаете продукты?

Кто определяет потребности и кто совершает покупки?

Как часто вы ходите в магазин или оформляете заказ?

Как вы запоминаете или записываете то, что нужно приобрести?

Что в покупках чаще всего доставляет неудобство?

Достаточно нескольких предложений. Это описание вашей исходной ситуации.

Шаг 2. Перед одной обычной закупкой запишите её задачу

Сформулируйте, ради чего вы отправляетесь в магазин. Например: «Купить продукты на два ужина и пополнить запас молока».

Если предполагаете определённую сумму расходов, запишите её. Если обычно заранее её не определяете, отметьте это. На первой Неделе нам важно увидеть привычный порядок.

Сохраните первоначальный список. Если он существует только в памяти, запишите хотя бы основные покупки, которые намереваетесь сделать.

Шаг 3. После покупки сопоставьте намерение и результат

Сохраните чек или сведения о заказе. Дома отметьте:

- что куплено по первоначальному плану;
- что добавлено или заменено и по какой причине;
- что осталось некупленным;
- сколько денег потрачено.

У незапланированных покупок могут быть разные причины. Подходящая замена отсутствующего товара, просьба члена семьи и покупка из-за привлекательной выкладки — разные ситуации. Запишите причину своими словами.

Шаг 4. В конце Недели посмотрите, что произошло с продуктами

Какие продукты уже использованы? Для каких определено применение позже? Что оказалось лишним или неудобным?

Не нужно стремиться использовать за неделю всё купленное. Долгохранящийся продукт может быть разумным запасом. Нас интересует, понимаете ли вы его назначение и соответствует ли количество вашим планам.

Советы по месту действия

Совет 1. Перед выходом назовите задачу покупки

Скажите себе, что именно должен обеспечить этот поход: сегодняшний ужин, несколько завтраков, пополнение запасов. Так у вас появится ориентир для решений в магазине.

Совет 2. Сохраняйте первоначальный список до

разбора покупки

Бумажный список, заметка или снимок экрана помогут сравнить намерение с результатом. По одному чеку трудно восстановить, что вы планировали до входа в магазин.

Совет 3. Записывайте причину существенного изменения

Если заменили продукт, увеличили количество или добавили заметную покупку, коротко отметьте почему. Это поможет отличить полезную корректировку плана от решения, о котором вы впоследствии пожалели.

Совет 4. Оцените покупку ещё раз дома

После размещения продуктов проверьте, решена ли исходная задача и понятна ли дальнейшая судьба купленного. Удачный выбор должен подходить к вашим домашним условиям.

Запись по итогам Недели

Заполните несколько строк:

Моя обычная закупка нужна для: _____

В нашем порядке покупок уже удобно устроено:

Во время задания я заметил затруднение: _____

Оно приводит к следующим последствиям: _____

За время курса я хочу научиться: _____

Старайтесь выбрать наблюдаемую задачу. Например: «Реже забывать необходимые продукты», «Покупать столько зелени, сколько мы используем», «Понимать итоговую стои-

мость корзины до кассы».

Общее пожелание «покупать лучше» тоже понятно, но конкретная задача поможет увидеть результат обучения.

Проверка результата

Неделя выполнена, если вы:

— описали, как в вашей семье принимаются решения о покупках;

— проследили одну закупку от первоначального намерения до использования или размещения продуктов дома;

— нашли хотя бы одну сильную сторону своего порядка;

— выбрали одно затруднение, над которым хотите работать.

На следующей Неделе мы займёмся домашними запасами. Прежде чем решать, что принести из магазина, нужно разобраться в том, что уже находится на нашей кухне.

Неделя 2. Что уже есть дома

Что мы сделаем на этой Неделе

На прошлой Неделе мы проследили одну обычную закупку и выбрали затруднение, над которым хотим работать. Теперь займёмся подготовкой к следующему походу в магазин — проверим домашние запасы.

Наша задача — увидеть, какие продукты уже есть, что предстоит использовать в ближайшее время и чего действительно не хватает. Заодно выберем простой способ поддерживать этот обзор.

Нам понадобятся лист бумаги или записка в телефоне и доступ к местам, где хранятся продукты. Проверку можно разделить на несколько коротких подходов: холодильник, морозильник, кухонные шкафы.

К концу Недели у вас появятся два связанных перечня: «Использовать в первую очередь» и «Докупить».

Почему список покупок начинается с запасов



Когда мы составляем список, в памяти обычно возникают привычные названия: молоко, яйца, хлеб, крупа, овощи.

Но память не всегда подсказывает количество. Мы помним, что рис дома бывает почти всегда, однако не знаем, сколько его осталось. Или покупаем новую банку соуса, забыв об уже открытой.

Проверка запасов помогает связать будущую покупку с тем, что уже находится дома.

Предположим, вы собираетесь приготовить макароны с овощами. Макароны есть, часть овощей — тоже. В список нужно внести недостающее количество. Если сразу записать все ингредиенты блюда, можно приобрести лишнее.

Поэтому перед закупкой полезно ответить на три вопроса: — Что у нас уже есть?

— Что из этого подходит для ближайших приёмов пищи?

— Чего не хватает для намеченного использования?

Постепенно такой осмотр станет привычной частью подготовки. На этой Неделе мы проведём его внимательнее, чтобы понять, как устроены наши запасы.

Что считать запасом

Для планирования важно различать продукты, которые выполняют разные задачи.

Одни уже предназначены для определённого блюда. Например, мясо куплено на завтрашний ужин. Оно находится дома, но считать его свободным запасом для другого блюда нельзя без изменения первоначального плана.

Другие продукты составляют обычный домашний резерв: крупы, макароны, консервы и то, чем семья регулярно пользуется.

Третьи остались после предыдущих покупок: часть упаковки, несколько овощей, открытый соус. Именно их легко упустить, если смотреть только на целые пачки.

При проверке отмечайте не только наличие продукта, но и его назначение. Иногда этого достаточно, чтобы избежать лишней покупки или случайно не использовать то, что оставлено для другого блюда.

Количество должно быть понятным

Для первоначального обзора не обязательно взвешивать каждую упаковку. Выбирайте ту точность, которая помогает принять решение.

Запись «гречка есть» может оказаться недостаточной. «Около половины пачки» уже позволяет оценить, нужна ли новая. Для яиц удобно указать количество штук, для хлеба — оставшуюся часть буханки, для порционных продуктов — количество порций или упаковок.

Если от количества зависит конкретное блюдо, его можно уточнить при планировании.

Избегайте слишком трудоёмкого учёта. Система, которую неудобно обновлять, быстро перестаёт отражать действительность. Нам нужен доступный обзор для следующей покупки.

Разберём обычную ситуацию

Перед походом в магазин Алексей записывает рис, макароны, курицу, овощи и растительное масло. Затем решает проверить запасы.

В шкафу обнаруживаются две открытые пачки риса и одна целая упаковка макарон. В морозильнике есть курица, уже отложенная для воскресного обеда. В холодильнике остаются морковь и часть кочана капусты. Масла действительно почти не осталось.

После проверки список меняется.

Рис и макароны Алексей вычёркивает: имеющегося количества достаточно для ближайших планов. Курицу для другого ужина оставляет в списке, потому что замороженная уже имеет назначение. Покупку овощей уточняет с учётом моркови и капусты. Масло сохраняет.

Проверка помогла сократить ненужные покупки и одновременно избежать другой ошибки — посчитать занятый продукт свободным запасом.

Практическое задание

Шаг 1. Найдите все места хранения

Запишите, где в вашем доме находятся продукты: холодильник, морозильник, кухонные шкафы, кладовая или другие используемые места.

Обратите внимание на запасы, которые хранятся отдельно от основной группы. Например, запасная упаковка крупы может лежать в другом шкафу, а продукты для выпечки — в отдельном ящике.

Шаг 2. Проверьте продукты по местам хранения

Осматривайте одну зону за другой. Не нужно надолго вынимать всё содержимое холодильника или морозильника: записи можно делать по ходу осмотра.

Для каждого продукта, который влияет на ближайшие покупки, отметьте:

- название;
- примерное количество;
- открыта ли упаковка;
- есть ли уже назначение.

Одновременно посмотрите сведения о сроке годности и условиях хранения, включая указания после вскрытия упаковки. Подробно мы разберём их на отдельной Неделе курса. Сейчас эти сведения нужны, чтобы составить план использования.

Если по какому-либо продукту требуется уточнение, отметьте его отдельно. Не включайте сомнительный продукт в план питания только ради сокращения отходов.

Шаг 3. Составьте перечень первоочередного использования

Выделите продукты, которые следует учесть при планировании ближайших приёмов пищи. Это могут быть открытые упаковки, небольшие остатки или продукты с ограниченным

оставшимся сроком использования при соблюдении условий хранения.

Запишите рядом возможное назначение: «морковь — к ужину», «остаток макарон — на гарнир». Если назначение пока не определено, так и отметьте.

Шаг 4. Составьте список недостающего

Теперь запишите, что нужно докупить для ближайших планов. Сопоставьте этот список с найденными запасами.

Не забудьте продукты, которые ещё есть, но заканчиваются. Решение о пополнении зависит от того, сколько осталось и когда вы собираетесь покупать в следующий раз.

Шаг 5. Выберите один способ поддерживать обзор

Попробуйте на этой Неделе один удобный приём:

— хранить одинаковые продукты вместе;

— держать открытые упаковки так, чтобы их было легко заметить;

— вести короткий перечень содержимого морозильника;

— сразу записывать заканчивающиеся продукты в общий список покупок.

Выберите то, что решает именно ваше затруднение, обнаруженное во время проверки.

Советы по месту действия

Совет 5. Проверьте все места, где может лежать

нужный продукт

Прежде чем записать покупку, загляните не только на привычную полку, но и туда, где хранится резерв. Особенно это важно, если одинаковые продукты находятся в нескольких местах.

Совет 6. Учитывайте уже назначенные продукты

Помечайте то, что оставлено для конкретного блюда или события. Так один и тот же запас не окажется основой сразу двух планов.

Совет 7. Записывайте количество в удобных для решения единицах

Штуки, упаковки, части пачки или порции помогают понять потребность. Уточняйте вес тогда, когда приблизительной оценки недостаточно.

Совет 8. Обновляйте запись в момент изменения запаса

Использовали последнюю упаковку, открыли резервную или убрали новую покупку в морозильник — внесите короткую поправку сразу. При совместных покупках договоритесь, где находится общий список.

Запись по итогам Недели

Продукты у нас хранятся в следующих местах:

При проверке я обнаружил забытые или повторные запасы: _____

В ближайшее время следует использовать: _____

Для намеченных блюд необходимо докупить: _____

5 Чтобы лучше видеть запасы, я буду: _____

Проверка результата

Неделя выполнена, если вы:

— осмотрели основные места хранения продуктов;

— отделили свободные запасы от уже предназначенных для конкретных блюд;

— составили перечни «Использовать в первую очередь» и «Докупить»;

— выбрали и попробовали один способ поддерживать обзор запасов.

Неделя 3. Сколько продуктов нам нужно

Что мы сделаем на этой Неделе

На прошлой Неделе мы проверили домашние запасы и составили два перечня: «Использовать в первую очередь» и «Докупить». Теперь уточним количество продуктов для следующей закупки.

Мы выберем период планирования, посмотрим, кто и когда будет есть дома, наметим подходящие блюда и рассчитаем, сколько продуктов понадобится с учётом запасов.

Нам пригодятся записи предыдущей Недели, семейное

расписание и привычные рецепты. Начните с периода до следующей предполагаемой закупки. Если обычно покупаете на три дня, выполните расчёт на три дня.

К концу Недели у вас появится перечень необходимых продуктов с количеством. Он станет основой будущего списка покупок.

Почему количество начинается с расписания



Число членов семьи ещё не говорит о том, сколько еды нужно купить. В один день все ужинают дома, в другой кто-то задерживается на работе, обедает в гостях или уезжает. Завтраки и обеды тоже могут проходить по-разному.

Если рассчитывать каждую закупку так, будто все постоянно едят дома, часть продуктов может остаться невостре-

бованной. Если забыть о выходном, когда вся семья будет дома, еды может не хватить.

Поэтому сначала определим, какие приёмы пищи предстоит обеспечить.

Для короткого периода достаточно простой записи:

День

Что нужно обеспечить

Сколько человек

Что учесть

Понедельник

Завтрак и ужин

2

На ужин мало времени

Вторник

Завтрак и ужин

2

Можно приготовить обычное блюдо

Среда

Завтрак и ужин

2

Один человек придёт позже

В собственной записи учитывайте также домашние обеды, еду с собой и привычные перекусы. Таблица нужна только в той подробности, которая помогает вашей семье планировать.

План должен учитывать возможности кухни и человека

У блюда есть требования: продукты, время, оборудование и работа того, кто будет готовить.

Покупая ингредиенты, мы принимаем на себя и будущую работу. Поэтому перед включением блюда в план полезно спросить:

— Кто его приготовит?

— Сколько времени у этого человека будет?

— Есть ли необходимое оборудование?

— Подходит ли блюдо тем, кто будет его есть?

Например, сложное блюдо может хорошо подходить для свободного вечера, но оказаться неудобным после позднего возвращения домой. Тогда часть продуктов останется ждать, а для ужина придётся искать другое решение.

На этой Неделе опирайтесь преимущественно на знакомые блюда. Их легче связать с реальными затратами времени и привычным количеством еды.

От блюда к количеству продукта

Для расчёта нам нужны два ориентира: сколько человек будет есть и сколько продукта обычно требуется для соответствующего блюда.

Начните с проверенного семейного рецепта или количества, которое уже готовили. Если привычного блюда хватает на четыре порции, а сейчас нужны две, исходное количество ингредиентов можно уменьшить вдвое. После приготовления проверьте, подошёл ли результат.

Слово «порция» здесь означает количество для конкретного человека и приёма пищи. У членов семьи могут быть разные потребности и аппетит. Одинаковое число порций в двух семьях не обязательно означает одинаковое количество продуктов.

Особенно важно понимать, в каком виде указано количество: сухая крупа или готовая каша, целая рыба или филе, неочищенные овощи или подготовленные. Для списка покупок расчёт должен соответствовать тому виду продукта, который вы собираетесь приобрести.

Не стремитесь сразу определить всё до грамма. Для одних продуктов удобны штуки, для других — масса или объём. Важно, чтобы запись позволяла принять решение о покупке.

Вычитаем то, что уже есть

Когда потребность определена, возвращаемся к домашним запасам.

Наш порядок расчёта прост:

Количество к покупке = потребность на выбранный

период — подходящий свободный запас.

Если запаса достаточно, покупать продукт для этого плана не требуется. Если нужно пополнить постоянный домашний резерв, запишем это отдельно.

Подходящим считаем запас, который можно использовать для намеченного блюда в нужное время. Он не должен быть уже предназначен для другой задачи. Именно поэтому на прошлой Неделе мы отмечали назначение продуктов.

Разберём обычную ситуацию

Ольга планирует три ужина для двух человек. Для примера рассмотрим только основные продукты; остальные ингредиенты она проверяет отдельно.

На первый вечер намечено привычное блюдо из курицы с рисом. По семейному опыту для него требуется 400 г филе и 140 г сухого риса.

На второй — макароны с овощами: 160 г сухих макарон и 400 г овощей.

На третий — рыба с картофелем: 350 г рыбного филе и 500 г картофеля.

Дома есть 300 г риса, 100 г макарон, 150 г подходящих овощей и 200 г картофеля. Курица в морозильнике предназначена для другого блюда, поэтому в свободный запас она не входит.

Продукт

Нужно для плана

Свободный запас

Недостающее количество

Куриное филе

400 г

Нет

400 г

Сухой рис

140 г

300 г

Покупать не нужно

Сухие макароны

160 г

100 г

60 г

Овощи

400 г

150 г

250 г

Рыбное филе

350 г

Нет

350 г

Картофель

500 г

200 г

300 г

Это учебные количества для конкретного семейного примера. В своём расчёте вы используете привычные рецепты и потребности тех, для кого готовите.

Отдельного решения требуют макароны: недостающие 60 г не обязательно можно купить отдельной порцией. Ольга может приобрести упаковку и учесть остаток как запас либо изменить гарнир, используя имеющийся рис.

Так мы различаем потребность и фактическую покупку. Размер упаковки влияет на то, сколько продукта окажется дома, но сам по себе не определяет, сколько семье нужно для блюда.

Что делать с неопределённостью

Не всё расписание известно заранее. Кто-то может остаться дома, планы на вечер — измениться.

Отметьте такие случаи отдельно. Например: «В четверг возможен ещё один домашний ужин». Для него можно предусмотреть знакомое быстрое блюдо из продуктов, которые семья регулярно использует и для которых есть подходящие условия хранения.

Размер такого резерва должен соответствовать вероятной ситуации. Если неопределённость касается одного ужина, сначала решим задачу одного ужина. Не нужно из-за неё увеличивать каждую позицию списка.

Практическое задание

Шаг 1. Определите период

Запишите дату предполагаемой закупки и дату следующего пополнения продуктов. Это границы вашего расчёта.

Шаг 2. Посмотрите расписание

Отметьте, какие завтраки, обеды, ужины, перекусы и приёмы пищи вне дома необходимо обеспечить покупками. Укажите количество людей и обстоятельства, влияющие на приготовление.

Шаг 3. Наметьте еду

Выберите знакомые блюда и продукты, подходящие к этим дням. Начните с того, что на прошлой Неделе внесли в перечень первоочередного использования.

Не требуется расписывать каждую мелочь. Повторяющиеся завтраки можно объединить в одну запись на весь период.

Шаг 4. Рассчитайте общую потребность

Запишите количество ингредиентов для выбранных блюд. Если один продукт нужен несколько раз, сложите количества, прежде чем вычитать домашний запас.

Например, лук для двух блюд сначала учитываем в общей потребности, а затем один раз вычитаем имеющееся количество.

Шаг 5. Определите недостающее

Сопоставьте расчёт с запасами. Рядом с количеством к покупке отметьте позиции, где потребуется решение о фасовке, замене или пополнении резерва.

Шаг 6. Проверьте результат в конце периода

Посмотрите, чего хватило, чего оказалось мало и что осталось. Уточните причину: изменилось расписание, не подошло количество, не состоялось приготовление или покупка была больше потребности из-за фасовки.

Эти наблюдения помогут сделать следующий расчёт точнее.

Советы по месту действия

Совет 9. Считайте приёмы пищи, которые действительно предстоит обеспечить

Перед расчётом продуктов уточните, кто будет есть дома и кому нужна еда с собой. Незвестные пока обстоятельства отметьте отдельно.

Совет 10. Записывайте количество в том виде, в котором покупаете продукт

Различайте сухой и готовый продукт, целый и разделанный. Если рецепт и покупка используют разные обозначения, уточните расчёт до внесения количества в список.

Совет 11. Складывайте потребность в одном продукте по всему плану

Если морковь нужна для нескольких блюд, сначала посчитайте общее количество. Затем вычтите домашний запас —

один раз.

Совет 12. Заранее определяйте применение остатка упаковки

Если покупаете больше расчётной потребности, решите, для чего понадобится остальное и где оно будет храниться. При отсутствии подходящего решения рассмотрите другую фасовку или замену блюда.

Запись по итогам Недели

Я рассчитывал продукты на период: _____

За это время нужно было обеспечить: _____

При выборе блюд я учёл следующие ограничения по времени: _____

Благодаря домашним запасам не потребовалось покупать:

После приготовления я заметил, что количество следует уточнить для: _____

В следующем расчёте я изменю: _____

Проверка результата

Неделя выполнена, если вы:

— выбрали период и учли расписание семьи;

— наметили подходящую еду и рассчитали количество основных продуктов;

— вычли свободные домашние запасы;

— различили недостающее количество и предполагаемую фасовку покупки;

— записали хотя бы одно наблюдение для следующего расчёта.

Теперь мы знаем, какие продукты нужны и в каком количестве. На следующей Неделе соотнесём эту потребность с бюджетом и определим приоритеты покупки.

Неделя 4. Бюджет покупателя

Что мы сделаем на этой Неделе

На прошлой Неделе мы определили, какие продукты понадобятся до следующей закупки и в каком количестве. Теперь проверим, как этот план соотносится с деньгами, которые мы можем выделить на покупки.

Мы оценим стоимость списка, определим приоритеты и заранее решим, что можно изменить, если цены окажутся выше ожидаемых.

Нам понадобятся расчёт продуктов, сведения о домашних запасах и доступные ориентиры цен: недавние чеки, записи или цены выбранного магазина.

К концу Недели у вас появится бюджет ближайшей закупки и понятный порядок его корректировки.

Из чего складывается бюджет закупки

ПОДГОТОВКА СПИСКА ПОКУПОК: ОТ БЮДЖЕТА К ПЛАНУ

1 Сравниваем бюджет и план

Доступно
на закупку:

3 000 ₽



Ожидаемая
стоимость:

2 700 ₽



Остаток: **300 ₽**

Если список стоит

3 300 ₽,

нужно сократить
расходы на **300 ₽.**



2 Разделяем задачи

Продукты
на ближайшие дни



Пополнение
запасов



Хозяйственные
товары



Особое
событие



3 Определяем приоритеты

Товар	Количество	Цена	Сумма
Молоко	2	90 ₽	180 ₽
Хлеб	1	60 ₽	60 ₽
Итого			240 ₽

Купит сейчас —
необходимое
на ближайшие дни



→ Изменить —
подобрать
подходящую
замену



→ Перенести —
необязательная
покупка



Для подготовки нужны два числа.

Первое — сумма, которую вы можете выделить на эту закупку с учётом остальных расходов до следующего поступления денег. Назовём её доступной суммой.

Второе — предполагаемая стоимость продуктов из вашего списка.

Эти числа могут не совпасть. Если список стоит меньше доступной суммы, разница может остаться неиспользованной. Если дороже — потребуется пересмотреть план до похода в магазин.

Иногда люди начинают с желаемой суммы: «Хорошо бы потратить не больше двух тысяч». Но пожелание ещё не по-

казывает, удастся ли купить необходимое. Нужно сопоставить его с количеством продуктов и ожидаемыми ценами.

При этом бюджет одной закупки не обязательно должен совпадать с бюджетом предыдущей. В один раз заканчивается масло и нужно пополнить запас круп. В другой — большая часть основного уже есть дома. Для понимания причин расходов полезно видеть, на что именно ушли деньги.

Отделяем разные задачи покупки

В одной корзине могут оказаться продукты на ближайшие дни, пополнение домашнего резерва, бытовые товары и покупки для отдельного события.

Если смотреть только на итог чека, трудно понять, почему сумма выросла. Например, недельная закупка стала дороже из-за стирального средства и нескольких упаковок кофе в запас. Это не означает, что семья за неделю съела больше.

Перед расчётом отметьте в списке:

— продукты на выбранный период;

— пополнение постоянных запасов;

— хозяйственные и другие сопутствующие товары;

— покупки для особого случая, если они есть.

Необязательно вести сложный учёт. Достаточно пометок, которые позволят объяснить итоговую сумму.

Оцениваем стоимость списка

Для каждой позиции запишите предполагаемую стоимость того количества, которое собираетесь купить.

Если продукт продаётся на вес, ориентиром будет цена за килограмм и нужная масса. Если упаковками — цена упаковки и количество упаковок.

На этой стадии допустима приблизительная оценка. Отметьте цены, в которых не уверены: давно не покупали товар, предполагаете замену или рассчитываете на предложение, условия которого ещё не проверили.

Используя цену по акции, убедитесь, что она относится к выбранному товару и будет доступна в момент покупки. Подробно условия акций мы разберём позже. Пока важно не строить весь расчёт на неподтверждённой скидке.

Сложите стоимость позиций и сравните результат с доступной суммой. Теперь у вас есть основание для решения.

Приоритеты определяем по назначению

Если предполагаемая стоимость выше доступной суммы, нужно понять, какие изменения меньше всего повлияют на питание семьи и удобство ближайших дней.

В первую очередь рассмотрите продукты, необходимые для намеченных приёмов пищи и не имеющие подходящей замены дома.

Затем — позиции, которые можно изменить: выбрать дру-

гой продукт для того же блюда, другую фасовку или другое знакомое блюдо.

Отдельно — покупки, которые допустимо перенести. Например, пополнение резерва, которого пока достаточно до следующего похода в магазин.

Приоритет зависит от обстоятельств. Готовое блюдо может быть обоснованной покупкой в день, когда некому готовить. А большая упаковка привычной крупы может подождать, если дома ещё есть достаточный запас.

Поэтому напротив спорной позиции полезно записать: «Для чего она нужна именно сейчас?» Ответ поможет принять решение.

Разберём обычную ситуацию

Сергей рассчитывает закупку на несколько дней. После учёта остальных обязательных расходов он может выделить на неё 3 000 рублей.

Предварительная оценка выглядит так:

Назначение покупки

Предполагаемая стоимость

Продукты для намеченных приёмов пищи
2 350 рублей

Пополнение запасов круп и кофе

500 рублей

Дополнительные покупки

300 рублей

Всего

3 150 рублей

Все суммы в примере условные.

Список превышает доступную сумму на 150 рублей. Кроме того, Сергей понимает, что некоторые цены могут отличаться от его оценки.

Он проверяет запас кофе и выясняет, что его достаточно до следующей закупки. Покупку новой упаковки за 300 рублей переносит. Ещё одну дополнительную позицию стоимостью 100 рублей решает пока не брать.

Новая оценка составляет 2 750 рублей. Оставшиеся 250 рублей он сохраняет на возможную разницу цен. Если они не понадобятся, расходовать их в магазине необязательно.

Обратите внимание: Сергей проверил назначение покупок и состояние запасов. Благодаря этому он сохранил продукты для намеченного питания и изменил то, что могло подождать.

Если бы необходимая часть списка сама по себе превышала 3 000 рублей, пришлось бы пересмотреть блюда, количества и доступные замены. Перенос дополнительных покупок

тогда не решил бы всю задачу.

Предусматриваем разницу цен

Предварительный расчёт редко совпадает с чеком до рубля. Вес развесного товара может немного отличаться, нужная фасовка — отсутствовать, цена — измениться.

Если бюджет позволяет, оставьте внутри доступной суммы небольшой запас на такие расхождения. Его размер зависит от того, насколько точны ваши сведения о ценах и сколько неопределённых позиций в списке.

Этот запас уже входит в бюджет. Его не нужно прибавлять сверху к сумме, которую вы можете потратить.

Когда свободного запаса нет, особенно важны заранее подготовленные замены и порядок отказа от необязательных позиций.

Что делать, если план не помещается в бюджет

Вернитесь к расчёту в следующем порядке.

Сначала проверьте, не включены ли повторно продукты, которые уже есть дома.

Затем уточните количество: соответствует ли оно числу приёмов пищи и людей, для которых вы покупаете.

После этого рассмотрите подходящие замены и изменение блюд. Замена должна учитывать вкусы семьи, ограничения в питании, время и возможности приготовления.

Наконец, посмотрите, какие покупки можно перенести без нарушения ближайших планов.

Если даже после этого доступной суммы не хватает на необходимое, зафиксируйте разницу. Сам расчёт не создаёт дополнительных средств, но помогает точно увидеть размер затруднения. Не нужно записывать недостижимый бюджет и затем считать его превышение личной неудачей.

Практическое задание

Шаг 1. Определите доступную сумму

Запишите, сколько можете выделить на ближайшую закупку с учётом остальных обязательных расходов. Уточните, входят ли в эту сумму хозяйственные товары и доставка, если вы ею пользуетесь.

Шаг 2. Оцените стоимость списка

Рядом с каждой позицией укажите предполагаемую стоимость покупки. Выделите цены, которые требуют уточнения.

Шаг 3. Сопоставьте два числа

Сравните доступную сумму с итогом списка. Запишите разницу.

Если стоимость списка ниже бюджета, решите, какую часть разницы оставить на возможные изменения цен. Если выше — переходите к корректировке.

Шаг 4. Определите варианты изменения

Отметьте:

— что необходимо для ближайшего питания;

— что допускает подходящую замену;

— что можно перенести.

Для двух-трёх неопределённых или дорогих позиций заранее запишите альтернативное решение.

Шаг 5. Проведите закупку

Во время покупки следите за общей суммой удобным способом: калькулятором, заметкой или итогом электронной корзины.

При приблизительном подсчёте можно округлять цены немного вверх. Это даст ориентир, но окончательную сумму всё равно следует проверить перед оплатой.

Шаг 6. Сравните расчёт с результатом

После закупки запишите фактический расход. Если он отличается от плана, определите причину: цена, количество, замена, дополнительная покупка или ошибка первоначального расчёта.

Советы по месту действия

Совет 13. Записывайте доступную сумму и стоимость списка отдельно

Одно число показывает ваши возможности, другое — ожидаемые расходы. Их сравнение помогает вовремя скорректировать покупку.

Совет 14. Заранее определите, что входит в бюджет

Если в одной закупке есть продукты, хозяйственные товары и доставка, учитывайте их явно. Иначе часть расходов окажется за пределами первоначального расчёта.

Совет 15. При превышении бюджета сначала проверьте запасы, количество и назначение покупок

Это помогает найти изменения, которые меньше всего затронут намеченное питание семьи.

Совет 16. Сохраните хотя бы один подходящий вариант замены

Для позиции с неопределённой ценой или наличием заранее решите, что сделаете, если она окажется недоступной. Вариантом может быть другой товар или другое знакомое блюдо.

Запись по итогам Недели

На закупку я мог выделить: _____

Первоначальная стоимость списка составляла:

До похода в магазин я изменил: _____

На возможную разницу цен я предусмотрел: _____

Фактически потрачено: _____

Основная причина отличия от расчёта: _____

В следующей закупке я учту: _____

Проверка результата

Неделя выполнена, если вы:

— определили доступную сумму и границы бюджета;

— оценили стоимость намеченной закупки;

— обозначили приоритеты и возможные изменения;

— сравнили фактические расходы с расчётом и объяснили основные различия.

Неделя 5. Список, которым удобно пользоваться

Что мы сделаем на этой Неделе

За предыдущие Недели мы проверили домашние запасы, рассчитали потребность в продуктах и определили бюджет закупки. Теперь соберём эти сведения в список, который поможет действовать в магазине.

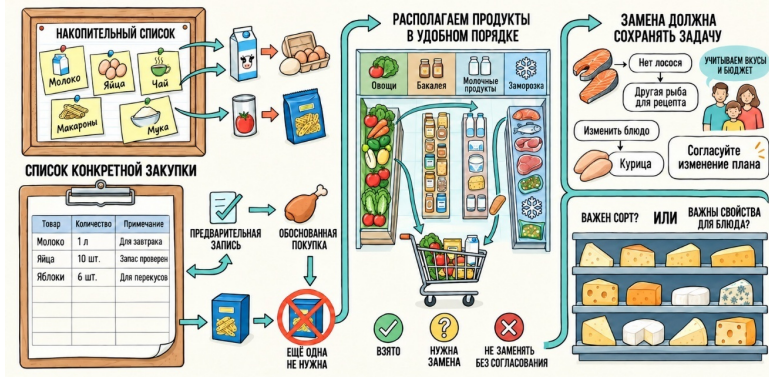
Мы укажем количество продуктов, отметим допустимые замены и расположим покупки в удобном порядке. Затем проверим список во время обычного похода за продуктами.

Нам понадобятся записи предыдущих Недель и привычный способ ведения списка: бумага, заметка в телефоне или приложение.

К концу Недели у вас появится собственная форма списка покупок, которую можно использовать повторно.

Что должен подсказывать список

ПОДГОТОВКА СПИСКА ПОКУПОК: ОТ НАБРОСКА К ПЛАНУ



Запись «молоко, хлеб, овощи, мясо» напоминает об основных группах продуктов. Но у полки остаются вопросы: сколько взять, какие овощи нужны, для чего покупается мясо, что делать, если привычного товара нет?

Хорошо подготовленный список сохраняет решения, которые вы уже приняли дома. В магазине остаётся проверить подходящие предложения и выбрать товар.

Для каждой позиции прежде всего нужны название и количество. Дополнительные сведения записывайте там, где без них легко ошибиться:

- назначение продукта;
- важные характеристики;

— допустимая замена;

— ориентировочная стоимость;

— условие покупки.

Например, вместо «сыр» можно записать: «Сыр для запеканки, около 200 г». Если конкретный сорт важен для рецепта или предпочтений семьи, укажите его. Если подходит несколько вариантов, перечислять все необязательно.

Список должен помогать вашему решению. Избыточные подробности, которые вы не используете, будут мешать так же, как и отсутствие нужных сведений.

Два списка для двух задач

В течение недели удобно вести накопительный список. В него попадает всё, что закончилось, заканчивается или понадобилось: масло, чай, яйца, продукты для намеченного блюда.

Перед походом в магазин из этих записей составляется список конкретной закупки.

Это разные задачи. Накопительный список помогает ничего не забыть. Список закупки учитывает текущие запасы, планы, количество и бюджет.

Например, кто-то записал «макароны», заметив почти пустую пачку. Перед закупкой выяснилось, что в шкафу есть ещё одна. Позицию можно убрать. А записанное заранее «что-нибудь к гостям» потребует уточнить: что именно, в

каком количестве и на какую сумму.

Так предварительная запись превращается в обоснованную покупку.

Располагаем продукты в удобном порядке

Если вы хорошо знаете магазин, сгруппируйте позиции по отделам и привычному маршруту. Тогда будет проще видеть, что ещё нужно взять в текущей части зала.

Для незнакомого магазина достаточно понятных групп:

— овощи и фрукты;

— хлеб и бакалея;

— молочные продукты и яйца;

— мясо, птица и рыба;

— замороженные продукты;

— прочие покупки.

Группы можно менять под свой магазин. Задача — быстро находить нужную запись.

Отмечайте взятые товары сразу. Для отсутствующего продукта полезно использовать отдельную пометку, чтобы не путать его с уже купленным. Например: галочка — взято, вопросительный знак — нужно решение о замене.

Замена должна сохранять задачу

Допустимая замена помогает продолжить закупку, когда нужного товара нет или его цена не подходит.

Чтобы подготовить замену, сначала вспомните назначение продукта. Если нужен гарнир, может подойти другой имеющийся дома продукт. Если ингредиент важен для определённого рецепта, свобода выбора будет меньше.

Учитывайте вкусы семьи, ограничения в питании, способ приготовления и бюджет. Не всякий похожий товар подходит для той же задачи.

Иногда удобнее заменить блюдо целиком. Если для намеченного ужина нет основного ингредиента, у вас может быть второй простой вариант с понятным набором продуктов.

Для важных позиций полезна пометка «не заменять без согласования». Особенно она нужна, когда покупки делает другой человек.

Разберём обычную ситуацию

Елена составляет список для нескольких ужинов. В её первоначальной записи — курица, рис, овощи, сметана и хлеб.

После проверки запасов рис она вычёркивает. Остальные позиции уточняет:

Что купить

Количество

Что важно

Куриное филе

Около 500 г

Для ужина по выбранному рецепту

Морковь

2 средние штуки

Остальные овощи для блюда есть дома

Сметана

1 упаковка около 200 г

Подходит привычный продукт или согласованный аналог

Хлеб

1 небольшая буханка

Большую упаковку не брать

Количество в примере относится к планам этой семьи.

Елена также записывает общий ориентир расходов из расчёта предыдущей Недели. Для курицы, цена которой ей пока неизвестна, предусматривает другой вариант ужина из домашних запасов с небольшой дополнительной покупкой.

Теперь у неё есть решения и для обычной ситуации, и для возможного изменения. Если в магазине обнаружится только большая упаковка хлеба, Елена сможет осознанно выбрать другой вариант, а не покупать её автоматически.

Если покупки делает другой человек

Список, понятный его составителю, не всегда понятен покупателю.

Слова «обычный творог», «тот самый соус» или «немного яблок» требуют общего опыта. Если его нет, уточните название, количество и действительно важные характеристики. При необходимости приложите фотографию нужной упаковки, сохранив текстовую запись: упаковка может измениться.

Заранее договоритесь:

— какие замены разрешены;

— что делать при отсутствии товара;

— по каким вопросам нужно связаться;

— какую сумму можно потратить.

Если список общий и его редактируют несколько человек, определите момент завершения подготовки. Добавление новых позиций, когда покупатель уже находится у кассы, может потребовать пересмотра расходов и возвращения по залу.

Как выбрать форму списка

Бумажный список удобен, если вам легко писать и отмечать покупки от руки. Заметка в телефоне подходит для быстрого редактирования. Общий электронный список может быть полезен при совместной подготовке.

Выберите форму, которую удобно открыть дома и в мага-

зине, прочитать и обновить. Наличие дополнительных функций само по себе не делает список полезнее.

Можно использовать постоянный перечень привычных продуктов как напоминание. Но перед каждой закупкой выбирайте из него только нужное количество с учётом запасов. Постоянный перечень не должен автоматически превращаться в полную корзину.

Практическое задание

Шаг 1. Соберите предварительные записи

Просмотрите накопительный список, расчёт продуктов и перечень «Докупить» предыдущих Недель. Объедините повторяющиеся позиции.

Шаг 2. Проверьте каждую покупку

Для каждой строки уточните:

— нужен ли продукт в выбранный период;

— сколько требуется купить;

— учтено ли то, что уже есть дома;

— помещается ли покупка в бюджет.

Шаг 3. Добавьте необходимые уточнения

Укажите назначение или важные характеристики там, где возможна ошибка. Для нескольких неопределённых позиций подготовьте замены.

Шаг 4. Сгруппируйте список

Расположите продукты по отделам или привычному маршруту. Отделите хозяйственные товары и другие покупки, если они включены в тот же поход.

Шаг 5. Проверьте список в магазине

Отмечайте взятое. Если запись оказалась непонятной, слишком общей или неудобной, сделайте короткую пометку. Именно эти места предстоит улучшить.

Шаг 6. Доработайте форму после покупки

Посмотрите, помог ли список купить необходимое. Уберите лишние подробности, добавьте недостающие и сохраните удобный образец для следующей закупки.

Советы по месту действия

Совет 17. Отделяйте накопительные записи от списка конкретной закупки

Перед походом проверьте записанные потребности по запасам, планам и бюджету. В магазин берите уже подготовленный список.

Совет 18. Указывайте количество рядом с названием

Запись «йогурт — четыре упаковки» помогает принять решение точнее, чем одно название. Для развесных продуктов используйте понятный ориентир массы или количества штук.

Совет 19. Группируйте позиции так, чтобы их легко было проверить в отделе

Перед переходом к следующей группе посмотрите, все ли

необходимые позиции взяты и по каким ещё требуется решение.

Совет 20. Для другого покупателя записывайте то, что сами обычно держите в голове

Уточните важные характеристики, допустимые замены и бюджет. Если продукт нельзя заменять без согласования, отметьте это прямо в списке.

Запись по итогам Недели

Мой список находится: _____

Перед закупкой я уточнил следующие позиции:

В магазине оказалось удобно: _____

Дополнительного решения потребовали: _____

55 В следующий список я добавлю или изменю:

Проверка результата

Неделя выполнена, если вы:

- подготовили список с учётом запасов, количества и бюджета;
- указали важные уточнения и возможные замены;
- расположили позиции в удобном порядке;
- использовали список в реальной закупке;

— внесли хотя бы одно улучшение по результатам.

Неделя 6. Выбираем магазин и время покупки

Что мы сделаем на этой Неделе

На прошлой Неделе мы подготовили список, которым удобно пользоваться в магазине. Теперь определим, где и когда лучше выполнить намеченную закупку.

Мы сравним доступные варианты с учётом нужных продуктов, расходов, дороги и собственного расписания. Разберёмся, когда удобна основная закупка, а когда достаточно небольшого пополнения.

Нам понадобятся подготовленный список, бюджет и сведения о магазинах, которыми вы уже пользуетесь. Специально объезжать все магазины района не требуется.

К концу Недели у вас появится план ближайшей закупки: основной магазин или способ заказа, подходящее время и запасной вариант.

Магазин выбирают под задачу

МАГАЗИН И ЗАДАЧА: КАК ВЫБРАТЬ МЕСТО ДЛЯ ПОКУПОК

1 ЗАДАЧА: ЧТО МЫ ПОКУПАЕМ?

КАКАЯ ЗАДАЧА?

НЕБОЛЬШОЕ ПОПОЛНЕНИЕ
Закрывает конкретный недостаток (напр., хлеб).



ВАЖНО:
БЛИЗОСТЬ, НАЛИЧИЕ

ОСНОВНАЯ ЗАКУПКА
Заметная часть потребностей на выбранный период.



ВАЖНО: АССОРТИМЕНТ,
ОБЩАЯ СТОИМОСТЬ, ДОСТАВКА

ОТДЕЛЬНЫЙ ПОХОД
Особый продукт или событие.



ВАЖНО:
КОНКРЕТНЫЙ ПРОДУКТ

3 УЧИТЫВАЕМ ДОРОГУ И ДОСТАВКУ

ОЖИДАЕМЫЕ
РАСХОДЫ



= ПОЛНАЯ СТОИМОСТЬ
включайте только расходы,
относящиеся к варианту.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РАСХОДЫ
Транспорт, парковка, доставка.



ВРЕМЯ И УСИЛИЯ
Записывайте отдельно, не переводите в рубли.

Один вариант требует 20 минут, другой — часа и переноски тяжелых пакетов.



2 СРАВНИВАЕМ СТОИМОСТЬ

МАГАЗИН
"У ДОМА"



ГИПЕРМАРКЕТ

1 ХЛЕБ (1 шт.)	40Р	35Р
2 МОЛОКО (1 л)	80Р	75Р
3 КУРИЦА (1 кг)	250Р	240Р
4 КАРТОФЕЛЬ (2 кг)	100Р	90Р
ИТОГО ЗА СПИСОК	470Р	440Р

ЭКОНОМИЯ

→ Сравниваем стоимость
нужного набора.



4 ВЫБИРАЕМ РЕШЕНИЕ

Экономия может быть небольшой по сравнению
с дополнительной дорогой.

ИТОГОВЫЙ ВЫБОР



УЧИТЫВАЕМ ВСЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

Один и тот же магазин может быть удобен для одних покупок и неудобен для других.

Если дома закончился хлеб, важны близость и наличие подходящего продукта. Для закупки на несколько дней могут иметь большее значение ассортимент, общая стоимость списка и возможность доставить покупки домой.

Поэтому начнём с вопроса: какую задачу предстоит выполнить?

Основная закупка обеспечивает заметную часть потребностей на выбранный период. Небольшое пополнение закрывает конкретный недостаток между такими закупками. Отдельный поход может быть связан с особым продуктом или событием.

Различая эти задачи, легче определить, сколько времени

и усилий оправданно потратить. За одной привычной позицией необязательно отправляться туда же, где вы обычно покупаете всё на неделю.

Сравниваем стоимость нужного набора

У магазина могут быть привлекательные цены на отдельные товары. Но для вашей закупки важно, сколько будет стоить необходимый набор.

Если вы выбираете место основной закупки, возьмите подготовленный список или несколько регулярно покупаемых позиций. Сравните подходящие товары с учётом количества и фасовки.

Сравнение должно отвечать вашей задаче. Цена продукта, который семья не использует, мало помогает выбрать магазин. Отсутствие нужного товара тоже имеет значение: возможно, потребуется замена или дополнительный поход.

Необязательно каждый раз проводить полный расчёт. Первое сравнение поможет выбрать рабочий вариант. Позже его можно уточнять по чекам и наблюдениям, когда изменятся цены, ассортимент или ваши обстоятельства.

Учитываем дорогу и доставку

К стоимости товаров иногда добавляются расходы на транспорт, парковку, доставку или другие необходимые для покупки услуги.

Для выбранного способа покупки полезно оценить:

Ожидаемые денежные расходы = стоимость нуж-

ных товаров + дополнительные расходы на закупку.

Включайте только расходы, относящиеся к рассматриваемому варианту. Если магазин находится по обычному пути с работы, отдельной поездки может не потребоваться.

Время и физические усилия записывайте отдельно. Их не обязательно переводить в рубли. Иногда уже достаточно понять, что один вариант требует двадцати минут, а другой — часа и переноски тяжёлых пакетов.

Выбирайте решение с учётом всех этих обстоятельств. Экономия на продуктах может быть существенной, а может оказаться небольшой по сравнению с дополнительной дорогой.

Разберём обычную ситуацию

Наталья готовит основную закупку. Она сравнила стоимость своего списка в двух магазинах.

Что сравниваем

Магазин рядом

Магазин дальше от дома

Ожидаемая стоимость товаров

2 800 рублей

2 620 рублей

Дополнительные расходы на дорогу

Нет

120 рублей

Общие денежные расходы

2 800 рублей

2 740 рублей

Примерное время всей закупки

35 минут

75 минут

Все значения в примере условные.

После учёта дороги второй вариант дешевле на 60 рублей, но требует примерно на 40 минут больше. Наталья решает, стоит ли такая разница дополнительного времени именно сегодня.

На следующей неделе обстоятельства могут измениться. Если она окажется рядом со вторым магазином по другим делам, отдельная поездка не понадобится. Тогда сравнение будет другим.

Выбор магазина связан с маршрутом и расписанием конкретного человека. Один постоянный ответ на все случаи может оказаться неудобным.

Нужно ли посещать несколько магазинов

Иногда часть списка удобно купить в одном магазине, остальное — в другом. Но разделение закупки добавляет до-

рогу, время и ещё одну задачу: помнить, что уже куплено.

Прежде чем включать второй магазин в маршрут, уточните:

— какие именно позиции вы там покупаете;

— зачем требуется отдельное посещение;

— какова ожидаемая разница расходов;

— сколько времени и усилий оно добавит.

Если второй магазин нужен только ради небольшой скидки на один товар, посмотрите, сохраняется ли выгода с учётом дороги. Если там продаётся необходимый продукт, которого нет в основном магазине, причина посещения уже другая.

Для большинства обычных закупок полезно иметь основной вариант и понятное основание для дополнительного посещения.

Выбираем время под свою жизнь

Подходящее время покупки зависит от рабочего дня, семейных дел, способа передвижения и того, когда вы сможете вернуться домой.

Вспомните несколько последних посещений выбранного магазина. Когда вам было удобно ориентироваться в зале? Когда приходилось торопиться или долго ждать? Хватало ли времени на дорогу и размещение покупок?

Опирайтесь на собственные наблюдения. Если наличие конкретного товара связано с расписанием магазина, нужные сведения можно уточнить у сотрудников. Не стоит предполагать, что во всех магазинах поставки или уценка происходят в одинаковое время.

Предусмотрите и завершение закупки. После оплаты продукты предстоит донести или довести, а затем разместить дома. Этот отрезок тоже входит в ваше расписание.

Основная закупка и небольшое пополнение

Попытка купить всё сразу на длительный срок не всегда соответствует привычкам семьи или возможностям хранения. Частые небольшие покупки тоже могут быть неудобны, если каждый раз требуют отдельного похода.

Попробуйте определить собственный ритм:

— что удобно приобретать во время основной закупки;

— что разумно пополнять между закупками;

— какие покупки возникают из-за забытых позиций или неточного расчёта.

Последнюю группу полезно разбирать отдельно. Если дополнительный поход понадобился из-за забытого масла, поможет улучшение списка. Если семья предпочитает покупать хлеб небольшими порциями, это может быть частью выбранного порядка.

Частота посещений сама по себе не показывает, хорошо

ли организованы покупки. Важно, насколько этот ритм обеспечивает потребности и подходит вашей жизни.

Когда рассматривать доставку

Доставку можно сравнить с личным посещением по той же схеме: наличие нужных продуктов, итоговая стоимость, время, возможные замены и удобство получения.

Учитывайте условия конкретного заказа. Цена товаров, плата за доставку и другие сборы должны быть видны в общем расчёте. Для получения заказа также потребуется подходящий промежуток времени.

Подробно приложения и приёмку доставки мы разберём на отдельной Неделе. Сейчас достаточно решить, относится ли этот способ к вашим рабочим вариантам.

Практическое задание

Шаг 1. Определите тип ближайшей закупки

Запишите, что предстоит: основная закупка, небольшое пополнение или покупка для отдельного случая.

Шаг 2. Выберите два реальных варианта

Например, знакомый магазин рядом с домом и магазин по пути с работы. Если доступен только один удобный магазин, сравните два времени посещения или два способа выполнения покупки.

Шаг 3. Сопоставьте варианты

Оцените:

— наличие нужных продуктов;

— предполагаемую стоимость списка;

— дополнительные денежные расходы;

— время и дорогу;

— возможность донести или донести покупки.

Если каких-то сведений нет, отметьте неопределённость.

Не нужно придумывать точные цифры.

Шаг 4. Составьте план

Выберите основной вариант и время. Предусмотрите запасное решение на случай изменения расписания или отсутствия важного товара.

Шаг 5. Проведите закупку и проверьте выбор

После возвращения отметьте, насколько ожидания совпали с результатом. Было ли удобно? Удалось ли купить нужное? Потребовался ли дополнительный магазин? Сколько времени занял весь путь?

Советы по месту действия

Совет 21. Сравнивайте магазины по своему списку

Выбирайте одинаковые или подходящие для одной задачи товары и сопоставимое количество. Отдельная привлекательная цена ещё не определяет стоимость всей закупки.

Совет 22. Учитывайте дополнительные расходы отдельно

Дорога, доставка и другие необходимые платежи могут из-

менить результат сравнения. Запишите их рядом со стоимостью товаров.

Совет 23. Определяйте задачу второго магазина до выхода из дома

Назовите конкретные покупки и причину дополнительного посещения. Так будет проще оценить, оправдан ли маршрут.

Совет 24. Проверяйте удобство времени на собственном опыте

После посещения коротко отметьте, подошёл ли выбранный промежуток. Несколько таких наблюдений помогут найти удобное время именно для вашего магазина и расписания.

Запись по итогам Недели

Ближайшая закупка нужна для: _____

Я сравнил следующие варианты: _____

Основной вариант выбран потому, что: _____

Дополнительные расходы составили: _____

На всю закупку, включая дорогу, потребовалось: _____

В следующий раз я изменю: _____

Проверка результата

Неделя выполнена, если вы:

— определили задачу закупки;

— сравнили доступные варианты по нужным товарам, расходам и удобству;

— выбрали место, время и способ возвращения с покупками;

— проверили решение на практике и записали результат.

Неделя 7. Как работает супермаркет

Что мы сделаем на этой Неделе

До сих пор мы смотрели на покупку со стороны домашних потребностей: проверяли запасы, рассчитывали количество, составляли список и выбирали магазин. Теперь посмотрим на работу супермаркета.

Мы проследим основные этапы движения товара, разберём задачи магазина и свяжем их с ситуациями, которые встречаем во время покупок.

Для задания достаточно одного обычного посещения. Мы будем наблюдать за торговым залом и отмечать вопросы. Доступ в служебные помещения не потребуется.

К концу Недели вы сможете объяснить, какие процессы стоят за появлением товара на полке, его отсутствием, пополнением и уценкой, а также отличать наблюдение от предположения.

Что находится за торговым залом

АНАТОМИЯ СУПЕРМАРКЕТА КАК УСТРОЕН ТОРГОВЫЙ ЗАЛ

1. Планировка и маршрут покупателя



Импульсные товары

Вы пришли за хлебом, но заметили сыр, соус и шоколад.

2. Освещение торгового зала



Планировка, выкладка, освещение и ароматы помогают магазину представить товары. Покупателю важно сохранять собственный план покупки.

3. Температура и вентиляция



4. Ароматы в магазине



Покупатель видит полки, витрины, ценники и кассы. Но продажа — только один участок работы магазина.

Прежде чем товар окажется в корзине, его нужно выбрать для ассортимента, заказать, доставить, принять, разместить и подготовить к продаже. После покупки необходимо учесть проданное и определить дальнейшую потребность.

В разных магазинах эти задачи распределены по-разному. В сети часть решений может приниматься централизованно. Конкретный магазин выполняет свою часть работы в рамках установленного порядка.

Для покупателя важно понимать: не каждый вопрос решается непосредственно у полки и не каждый сотрудник может изменить цену, заказать новый товар или повлиять на ассортимент.

Путь товара

Рассмотрим упрощённую последовательность.

Выбор ассортимента

Магазин определяет, какие группы продуктов и какие варианты внутри каждой группы он будет предлагать. Место на полках, возможности хранения и круг покупателей ограничивают этот выбор.

Поэтому даже большой супермаркет не обязан содержать все существующие марки и фасовки. Отсутствие конкретного товара может быть связано с тем, что его вообще нет в ассортименте этого магазина.

Заказ и поставка

Нужно определить, сколько товара потребуется и когда он должен поступить. Для этого учитывают продажи, остатки и другие обстоятельства, влияющие на спрос.

Потребность приходится оценивать заранее. Фактические покупки могут отличаться от ожиданий: какой-то товар раскупят быстрее, другой будет продаваться медленнее.

Приёмка и размещение

Поступивший товар проходит предусмотренные магазином процедуры приёмки. Затем его размещают в подходящих местах хранения или направляют в торговый зал.

Поставка ещё не означает, что весь товар немедленно окажется на полке. Между прибытием и доступностью для покупателя может пройти время.

Пополнение полок и продажа

Сотрудники пополняют выкладку, обслуживают покупателей и выполняют другие задачи. Товар постепенно убывает с полки, но это не всегда означает, что он закончился во всём магазине.

Работа с остатками

После продаж остаётся определённое количество товара. Его нужно учитывать при следующих заказах и дальнейшей организации продаж.

Если товар продаётся медленнее ожидаемого, магазин принимает решения в соответствии со своими правилами и обстоятельствами. Одним из возможных действий бывает изменение предложения покупателю, в том числе уценка. Причину и условия конкретного предложения необходимо выяснять отдельно.

Эта схема помогает ориентироваться, но не заменяет сведений о работе выбранного магазина.

Какие задачи решает магазин

Супермаркету нужно продавать товары, получать доход и поддерживать работу: оплачивать поставки, труд сотрудников, помещение, оборудование и другие расходы.

Одновременно необходимо обеспечивать наличие востребованных продуктов, пользоваться ограниченным пространством и управлять остатками.

Эти задачи связаны между собой. Если заказать слишком мало, покупатель может не найти нужное. Если слишком много, часть товара будет занимать место и потребует

дальнейших решений.

Поэтому для магазина важно не только количество продаж, но и то, как быстро продаются поступившие товары.

Что означает оборачиваемость

Оборачиваемость характеризует скорость, с которой товарный запас проходит через продажу и обновляется. Для общего понимания достаточно простого примера.

Два товара занимают место на полке. Один регулярно покупают и часто пополняют. Другой продаётся медленно и остаётся дольше. Для магазина это разные ситуации, даже если упаковки похожи по размеру.

Покупателю этот термин помогает понять, почему магазин следит за движением товара, меняет объём заказа и пересматривает ассортимент.

Но по внешнему виду одной полки нельзя надёжно определить оборачиваемость. Для этого нужны данные о продажах и запасах.

Пустая полка не даёт полного ответа

Представьте: привычного продукта нет на месте. Возможны разные объяснения.

Товар могли разобрать с полки, а пополнение ещё не выполнено. Его может не быть в наличии. Поставка могла задержаться. Возможно, изменилось место выкладки или товар больше не входит в ассортимент.

Само наблюдение пока одно: в момент посещения вы не нашли продукт на привычном месте.

От причины зависит дальнейшее действие. Иногда достаточно уточнить расположение или наличие. Иногда нужно выбрать замену. В другом случае разумнее изменить план покупки.

Умение задать точный вопрос здесь полезнее догадки.

Разберём обычную ситуацию

Ирина приходит за привычной крупой и видит пустое место рядом с ценником.

Первая мысль: «Всё разобрали, придётся ехать в другой магазин». Но она ещё не знает, действительно ли товара нет.

Ирина обращается к сотруднику: «Подскажите, пожалуйста, эта крупа сейчас есть в магазине или её нужно заменить?»

Допустим, сотрудник уточняет наличие и сообщает, что товар есть, но ещё не выложен. Ирина узнаёт, можно ли получить нужную упаковку во время её посещения, и принимает решение.

В другой ситуации ответ мог бы быть иным: поставки пока нет, срок неизвестен. Тогда пригодится замена, предусмотренная в списке.

В обоих случаях покупатель действует на основании полученной информации. Причину пустой полки не пришлось угадывать.

Почему магазин предлагает купить больше

Наборы, большие упаковки и предложения на несколько единиц могут помогать магазину увеличивать объём прода-

жи. Для покупателя их полезность зависит от собственной потребности.

Интересы могут совпасть: семье нужно соответствующее количество, условия подходят, покупка укладывается в бюджет. Если же количество избыточно, привлекательное предложение не решает задачу семьи.

На этой Неделе важно увидеть саму разницу задач. Магазин организует продажу имеющегося ассортимента. Покупатель обеспечивает конкретные домашние потребности.

Подробно рассчитывать выгоду акций мы будем на отдельной Неделе. Пока сохраняем главный вопрос: «Какое место это предложение занимает в моём плане покупки?»

Что можно узнать наблюдением

Во время обычного посещения можно заметить:

— какие группы товаров представлены;

— где сотрудники пополняют полки;

— каких нужных вам позиций нет на месте;

— какие предложения выделены;

— какие вопросы приходится уточнять.

Однако причины увиденного часто остаются неизвестными. Мы не видим всех запасов, заказов, правил и решений магазина.

Поэтому в записях будем разделять два пункта: «Что я увидел» и «Что нужно выяснить». Это поможет формировать точное понимание без поспешных выводов.

Практическое задание

Шаг 1. Выберите один знакомый продукт

Возьмите позицию из своего обычного списка. Не нужно покупать её дополнительно ради задания.

Шаг 2. Проследите доступную покупателю часть пути

Найдите товар или его обычное место. Посмотрите, какие фасовки представлены, есть ли нужный вариант и требуется ли уточнение у сотрудника.

Не мешайте работе с товаром и движению других покупателей.

Шаг 3. Запишите одно наблюдение

Например: «Нужной фасовки нет на полке», «Сотрудник пополняет выкладку», «Товар размещён в двух местах».

Запишите именно увиденное.

Шаг 4. Определите, нужен ли вопрос

Если наблюдение влияет на вашу покупку, сформулируйте вопрос о наличии, расположении или условиях предложения. Не требуется расспрашивать сотрудников о внутренних показателях магазина.

Шаг 5. Свяжите информацию со своим решением

Что вы сделали после уточнения: купили нужное, выбрали замену, перенесли покупку или изменили план? Запишите

основание решения.

Советы по месту действия

Совет 25. При отсутствии товара сначала уточните наличие

Если продукт важен для вашего списка, проверьте, нет ли его в другом месте или возможности получить его во время посещения. После этого решайте вопрос о замене или другом магазине.

Совет 26. Разделяйте факт и предполагаемую причину

«Товара нет на полке» — наблюдение. «Его перестали поставлять» — предположение, пока вы не получили соответствующую информацию.

Совет 27. Связывайте предложение магазина со своей потребностью

Прежде чем увеличить количество покупки, вернитесь к домашнему расчёту. Условия предложения имеют смысл вместе с ответом на вопрос, сколько продукта вам действительно нужно.

Запись по итогам Недели

Я наблюдал за следующей покупкой: _____

В торговом зале я увидел: _____

Для решения мне потребовалось уточнить: _____

Я получил следующую информацию: _____

На её основании я решил: _____

Теперь я лучше понимаю следующий процесс магазина:

Проверка результата

Неделя выполнена, если вы:

- можете назвать основные этапы движения товара до продажи;
- понимаете связь между наличием, заказом, пополнением и остатками;
- отделили хотя бы одно наблюдение от предположения;
- использовали доступную информацию для решения о покупке.

Неделя 8. Сотрудники и вопросы покупателя

Что мы сделаем на этой Неделе

На прошлой Неделе мы познакомились с основными процессами супермаркета. Теперь разберёмся, как получать необходимую помощь от его сотрудников.

Мы научимся определять, к кому обратиться, формулировать конкретный вопрос и уточнять ответ, если его недостаточно для решения.

Для задания используем обычный поход в магазин. Если реального вопроса во время покупки не возникнет, разберём одну из предложенных ситуаций письменно.

К концу Недели у вас появится простой порядок обращения: что нужно выяснить, кому задать вопрос и как действовать дальше.

Почему важно найти подходящего сотрудника

ПОКУПАТЕЛЬ И СОТРУДНИК: ЭФФЕКТИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В МАГАЗИНЕ

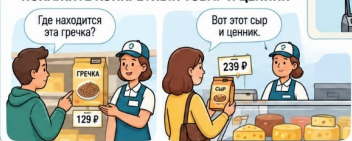
КТО ЕСТЬ КТО: РОЛИ СОТРУДНИКОВ



ГИД ПО ОБРАЩЕНИЯМ

ЗАДАЧА	К КОМУ ОБРАТИТЬСЯ	ВОПРОС
Найти товар	→ Работник торгового зала	→ Где находится нужный товар?
Уточнить сведения о весовом товаре	→ Продавец за прилавком	→ Где посмотреть состав и дату?
Проверить цену или чек	→ Кассир	→ Давайте сверим товар и цену.
Решить спорный вопрос	→ Администратор	→ Кто может помочь с обращением?
На кассе самообслуживания обратитесь к сотруднику этой зоны.		

ПОКАЖИТЕ КОНКРЕТНЫЙ ТОВАР И ЦЕННИК



УТОЧНИТЕ, КАКОЙ СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ



Покупатель видит человека в рабочей одежде и естественно ожидает, что тот поможет. Но возможности сотрудников различаются.

Один работает на кассе, другой обслуживает прилавок, третий пополняет полки. Часть вопросов требует проверки сведений или участия ответственного сотрудника.

В небольшом магазине один человек может совмещать несколько задач. В крупном обязанности нередко распределены между разными работниками. Названия должностей

тоже могут отличаться.

Поэтому полезно ориентироваться на задачу, с которой вы обращаетесь. Если сотрудник не может её решить, следующий вопрос прост: «Подскажите, пожалуйста, кто может помочь?»

К кому обратиться сначала

Следующая таблица служит ориентиром. Конкретный порядок работы нужно уточнять в самом магазине.

Что требуется покупателю

К кому можно обратиться сначала

Что уточнить

Найти отдел или товар

К сотруднику торгового зала

Где находится нужный товар

Проверить наличие отсутствующей на полке позиции

К сотруднику зала или соответствующего отдела

Можно ли уточнить наличие и получить товар сейчас

Получить сведения о товаре за прилавком

К сотруднику, обслуживающему прилавок

Где посмотреть необходимую информацию

Разобраться с ценой во время расчёта

К кассиру

Как проверить цену именно этого товара

Получить помощь при использовании кассы самообслуживания

К сотруднику, который помогает покупателям в этой зоне

Как исправить конкретное затруднение

Решить вопрос, оставшийся без ответа

К администратору или другому ответственному сотруднику

Кто может проверить ситуацию и сообщить результат

В торговом зале также могут находиться представители поставщиков или промоутеры. Не всегда по одежде сразу понятно, относятся ли они к персоналу магазина. При необходимости спросите: «Вы сотрудник магазина? Можете подсказать, к кому обратиться?»

Начинаем с того, что хотим получить

Перед обращением определите результат, который вам нужен.

Найти товар — одна задача. Узнать, есть ли конкретная фасовка, — другая. Проверить цену — третья.

Чем точнее вопрос, тем проще понять, какой ответ поможет.

Вместо «У вас что, совсем нет крупы?» можно спросить:

«Подскажите, пожалуйста, где находится гречка?»

Если отдел уже найден, вопрос будет другим: «Нужной мне упаковки на полке нет. Можно уточнить, есть ли она сейчас в магазине?»

Не требуется длинного объяснения всей истории покупки. Сначала сообщите сведения, без которых нельзя определить товар или ситуацию.

Показываем конкретный товар

Похожие названия, разные размеры упаковок и варианты одного продукта могут вызывать путаницу.

При вопросе о цене или наличии полезно показать:

— сам товар;

— точное название и фасовку;

— соответствующий ценник;

— запись или фотографию из собственного списка, если нужного товара нет.

Если вопрос относится к уже оплаченной покупке, пригодятся чек и упаковка или точные сведения о товаре.

Это помогает обсуждать одну и ту же позицию. Слов «тот сыр по акции» может оказаться недостаточно, если на полке несколько предложений.

Уточняем ответ, который пока не помогает

Иногда сотрудник отвечает: «Наверное, закончился» или

«Посмотрите там». Такой ответ может указывать направление, но ещё не решать задачу.

Можно спокойно уточнить:

— «Правильно ли я понял, наличие пока не проверяли?»

— «Подскажите, пожалуйста, в каком именно отделе посмотреть?»

— «Кто сможет уточнить эту информацию?»

— «Можно ли это проверить сейчас?»

Отдельно различайте то, что известно, и то, что предполагается. Сообщение «обычно привозят по утрам» не обязательно означает, что нужный товар поступит завтра.

Если точных сведений нет, учитывайте неопределённость в своём решении. Возможно, удобнее использовать подготовленную замену.

Разберём обычную ситуацию

У кассы Павел замечает, что стоимость йогурта отличается от той, которую он ожидал увидеть.

Он обращается к кассиру: «Я выбирал эту упаковку по ценнику на полке. Здесь получается другая сумма. Помогите, пожалуйста, проверить, к какому товару относился ценник и какие условия указаны».

Такое обращение позволяет начать с проверки. Возможны разные обстоятельства: другой размер упаковки, отдельные

условия предложения или расхождение информации.

Если кассир не может проверить ситуацию самостоятельно, Павел просит пригласить сотрудника, который сможет помочь.

Дальше ему нужен определённый результат: сведения о цене именно этой упаковки и условиях её покупки. Порядок разрешения ценовых расхождений и права покупателя мы подробно рассмотрим в Неделе о кассе. Сейчас наша задача — научиться точно обозначать вопрос и доводить проверку до понятного ответа.

Вопрос о продукте и личное мнение

У прилавка покупатель иногда спрашивает: «Что здесь самое хорошее?» Но слово «хорошее» может означать вкусное, удобное для определённого блюда, недорогое или подходящее по составу.

Назовите критерий, который важен вам:

— «Мне нужен кусок для этого способа приготовления. Какие варианты есть?»

— «Где можно посмотреть состав этого салата?»

— «Можно уточнить массу этой порции?»

— «Где указаны сведения о сроке годности и условиях хранения?»

Совет сотрудника о вкусе может быть полезен как личная

рекомендация. Сведения о составе, маркировке и условиях использования нужно уточнять по информации о конкретном продукте.

Если обязательный для вас критерий не удалось проверить, не считайте его соблюденным только потому, что товар выглядит подходящим.

Как разговаривать, когда торопитесь или недовольны

Затруднение у кассы или пустая полка могут раздражать, особенно если времени мало. В этот момент помогает заранее подготовленный порядок обращения:

Назовите товар или ситуацию.

Коротко сообщите, что именно непонятно.

Сформулируйте просьбу.

Уточните следующий шаг.

Например: «У этой упаковки повреждена крышка. Подскажите, пожалуйста, можно ли найти другую такую же?»

Или: «Вопрос о цене пока не решён. Пригласите, пожалуйста, ответственного сотрудника».

Спокойная конкретная речь помогает удерживать внимание на задаче. При этом вы можете повторно попросить проверку, если необходимого ответа не получили.

Если сотрудник занят обслуживанием другого человека, дождитесь подходящего момента или найдите того, кто может помочь сейчас.

Что делать, если вопрос остаётся открытым

После обращения нужно понять, что произошло:
— вопрос решён;

— требуется дополнительная проверка;

— сведения получить не удалось.

Если нужна проверка, уточните, кто её выполняет и где вам ждать ответа. Если вы ограничены во времени, сообщите об этом и спросите, возможно ли решить вопрос во время посещения.

Когда необходимых сведений нет, вернитесь к задаче покупки. Можно выбрать другой товар, использовать предусмотренную замену или отложить решение.

Обращение к сотруднику — один из инструментов покупателя. Его результат должен помогать вам выбрать дальнейшее действие.

Практическое задание

Шаг 1. Выберите реальную задачу

Перед посещением подумайте, есть ли вопрос о расположении товара, наличии, информации на упаковке или условиях покупки.

Специально создавать затруднение для задания не нужно.

Шаг 2. Подготовьте короткое обращение

Запишите или мысленно сформулируйте:

— о каком товаре или ситуации идёт речь;

— что нужно выяснить;

— какая помощь требуется.

Шаг 3. Найдите подходящего сотрудника

Используйте ориентиры этой Недели. Если не уверены, начните с просьбы подсказать, кто занимается таким вопросом.

Шаг 4. Проверьте, понятен ли ответ

Можете ли вы на его основании принять решение? Если нет, задайте один уточняющий вопрос.

Шаг 5. Запишите результат

Отметьте, что удалось выяснить и как это повлияло на покупку.

Если во время посещения вопросов не возникло, письменно разберите ситуацию: нужного продукта нет на полке, но ценник остался. Составьте первое обращение и уточнение на случай неопределённого ответа.

Советы по месту действия

Совет 28. Просите конкретное действие

«Помогите проверить наличие этой фасовки» даёт более ясную задачу, чем общее недовольство ассортиментом.

Совет 29. Показывайте товар, о котором спрашиваете

Название, масса упаковки и ценник помогают исключить путаницу между похожими позициями.

Совет 30. При необходимости просите направить

вас к ответственному сотруднику

Если собеседник не может решить вопрос, уточните, кто располагает нужными сведениями или может провести проверку.

Совет 31. Завершайте обращение понятным результатом

Убедитесь, что знаете ответ или следующий шаг. Если сведения остаются неопределёнными, учитывайте это при выборе товара.

Запись по итогам Недели

Мне потребовалось выяснить: _____

Я обратился к: _____

Моя просьба звучала так: _____

Потребовалось следующее уточнение: _____

В результате я узнал: _____

Для покупки я решил: _____

Проверка результата

Неделя выполнена, если вы:

— можете выбрать, к кому сначала обратиться с типовым вопросом;

— сформулировали конкретную просьбу;

— различили определённый ответ и предположение;

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.