**ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ (ЧЕК-ЛИСТ) № 1**

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ФИО \_\_\_\_\_\_

**ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ**

**РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

**Проверяемый практический навык:** Выдача готового заказа изготовленных и отремонтированных очков

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/ п** | **Перечень практических действий** | **Форма представления** | **Отметка о выполнении да/нет** |
|  | **Выдача готового заказа** |  |  |
| 1. | Достать готовые очки из пакета, протирает готовые очки | Сделать |  |
| 2. | Предложить примерить готовые очки | Сказать |  |
| 3. | Попросить клиента оценить посадку оправы- удобство (проговаривает вслух) | Сказать |  |
| 4. | Проверить правильность изгиба заушника по длине (проговаривает вслух) | Сказать |  |
| 5. | Проверить прилегание носоупоров (проговаривает вслух) | Сказать |  |
| 6. | Проверить ширину заушников оправы (проговаривает вслух) | Сказать |  |
| 7. | Получить подпись клиента об отсутствии претензий к качеству заказа | Сделать/сказать |  |
| 8. | Информировать клиента о правилах пользования очками (не менее з-х) | Сказать |  |
| 9. | Информировать клиента о гарантиях | Сказать |  |
| 10. | Выписать гарантийный талон | Сделать |  |
| 11. | Предложить клиенту салфетку | Сказать |  |
| 12. | Предложить клиенту футляр | Сказать |  |
| 13. | Предложить клиенту спрей | Сказать |  |
| 14. | Упаковать готовые очки | Сделать |  |
| 15. |  Одобрить покупку (комплимент очкам) | Сказать |  |
| 16. | Пригласить к повторному визиту | Сказать |  |
| 17. | Поппрощаться | Сказать |  |
|  | **Выдача готового заказа на ремонт** |  |  |
| 18. | Поприветствовать клиента | Сказать |  |
| 19. | Выяснить цель визита в салон | Сказать |  |
| 20 | Получить у клиента квитанцию на получение заказа | Сделать/сказать |  |
| 21. | Достать первые готовые очки из пакета | Сделать |  |
| 22. | Протереть готовые очки | Сделать |  |
| 23. | Предложить примерить готовые очки | Сказать |  |
| 24. | Предложить клиенту оценить посадку оправы- удобство  | Сказать |  |
| 25. | Проверить правильность изгиба заушника по длине | Сказать |  |
| 26. | Проверить прилегание носоупоров  | Сказать |  |
| 27. | Проверить ширину заушников оправы  | Сказать |  |
| 28. | Получить подпись клиента в бланке заказа об отсутствии претензий к качеству заказа | Сделать/сказать |  |
| 29. | Выписать гарантийный талон и информировать клиента о гарантиях | Сделать/сказать |  |
| 30. | Информировать клиента о правилах пользования очками (не менее з-х) | Сказать |  |
| 31. | Предложить клиенту салфетку | Сказать |  |
| 32. | Предложить клиенту футляр | Сказать |  |
| 33. | Предложить клиенту спрей | Сказать |  |
| 34. | Упаковать готовые очки | Сделать |  |
| 35. |  Пригласить к повторному визиту | Сказать |  |
| 36 | Попрощаться с клиентом | Сказать |  |

**Примерные комментарии при выполнении практического навыка:** Выдача готового заказа изготовленных и отремонтированных очков

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Практическое действие**  | **Примерный текст комментариев**  | **Примерный текст для клиента** |
| 1. | Достать готовые очки из пакета, протирает готовые очки | - |  |
| 2. | Предложить примерить готовые очки | «Примерьте очки, пожалуйста» | «Хорошо» |
| 3. | Попросить клиента оценить посадку оправы- удобство (проговаривает вслух) | «Вам удобно в очках?» | «Удобно» |
| 4. | Проверить правильность изгиба заушника по длине (проговаривает вслух) | «Поверните голову, поднимите волосы, пожалуйста. Заушники расположены на ушной раковине правильно» | «Хорошо» |
| 5. | Проверить прилегание носоупоров | «Носоупоры прилегают к крыльям носа павномерно» | - |
| 6. | Проверить ширину заушников оправы  | «Ширина оправы соответствует расстоянию между висками» | - |
| 7. | Получить подпись клиента об отсутствии претензий к качеству заказа | «Проверьте качество изготовления очков и распишитесь, пожалуйста, что претензий к изготовлению очков нет» | «Все нормально» |
| 8. | Информировать клиента о правилах пользования очками (не менее з-х) | «Храните очки в футляре, на стол линзами не кладите, поцарапаются и не носите очки, как ободок на голове, потому что заушники будут испытывать напряжение и могут поломаться» | «Понятно» |
| 9. | Информировать клиента о гарантиях | «Гарантия на установку линз в оправу составляет 3 месяца» | «Понятно |
| 10 | Выписать гарантийный талон | - |  |
| 11. | Предложить клиенту салфетку | «Салфетку для ухода за очками берем?» | «У меня есть» |
| 12. | Предложить клиенту футляр | «Футляр для хранения очков?» | «Да, у меня потерся футляр» |
| 13. | Предложить клиенту спрей | «Спрей для очистки очков берем?» | «Да» |
| 14. | Упаковать готовые очки | - |  |
| 15. | Одобрить покупку (комплимент очкам) |  «Вы выбрали стильные очки, они очень Вам подходят» |  «Спасибо» |
| 16. |  Пригласить к повторному визиту | К Новому году мы получаем новинки, приходите к нам еще» | «Обязательно» |
| 17. |  Попрощаться | «Всего Вам доброго. До свидания» |  «До свидания» |
| 18. | Поприветствовать клиента | «Добрый день!» | «Добрый день» |
| 19. | Выяснить цель визита в салон | «Вы хотите заказать очки или получить?» | «Забрать отремонтированные очки» |
| 20. | Получить у клиента квитанцию на получение заказа | «Квитанция у Вас с собой? Могу глянуть номер заказа?» | «Да, пожалуйста» |
| 21. | Достать первые готовые очки из пакета | - |  |
| 22. | Протереть готовые очки | - |  |
| 23. | Предложить примерить готовые очки | «Примерьте очки, пожалуйста» | «Хорошо» |
| 24. | Предложить клиенту оценить посадку оправы- удобство  | «Вам удобно в очках?» | «Удобно» |
| 25. | Проверить правильность изгиба заушника по длине (проговаривает вслух)  | «Поверните голову, поднимите волосы, пожалуйста. Заушники расположены на ушной раковине правильно» | «Хорошо» |
| 26. | Проверить прилегание носоупоров  | «Носоупоры прилегают к крыльям носа павномерно» | - |
| 27. | Проверить ширину заушников оправы  | «Ширина оправы соответствует расстоянию между висками» | - |
| 28. | Получить подпись клиента в бланке заказа об отсутствии претензий к качеству заказа | «Проверьте качество ремонта очков и распишитесь, пожалуйста, что претензий к изготовлению очков нет» | «Все нормально» |
| 29. | Выписать гарантийный талон и информировать клиента о гарантиях | - |  |
| 30. | Информировать клиента о правилах пользования очками (не менее з-х) | «Храните очки в футляре, на стол линзами не кладите, поцарапаются и снимайте очки двумя руками во избежание поломки заушника» | «Понятно» |
| 31. | Предложить клиенту салфетку | «Салфетку для ухода за очками берем?» | «У меня есть» |
| 32. | Предложить клиенту футляр | «Футляр для хранения очков?» | «Да, у меня потерся футляр» |
| 33. | Предложить клиенту спрей | «Спрей для очистки очков берем?» | «Да» |
| 34. | Упаковать готовые очки | - |  |
| 35. | Пригласить к повторному визиту | «К Новому году мы получаем новинки, возможно Вам что-то понравится ,приходите к нам еще» | «Обязательно» |
| 36. | Попрощаться с клиентом | Всего Вам доброго, до свидания |  «До свидания» |