

ПОСТАНОВЛЕНИЕ МИНИСТЕРСТВА ТОРГОВЛИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
30 мая 2016 г. N 20

**О ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ТРЕБОВАНИЯХ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ В
РОЗНИЧНЫХ ТОРГОВЫХ ОБЪЕКТАХ**

На основании [абзаца третьего подпункта 1.10 пункта 1 статьи 7](#) Закона Республики Беларусь от 8 января 2014 года "О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь", [подпункта 5.16 пункта 5](#) Положения о Министерстве торговли Республики Беларусь, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 25 июня 2013 г. N 527 "Вопросы Министерства торговли Республики Беларусь", Министерство торговли Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#) об организации процессов продажи товаров в розничных торговых объектах.
2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Министр

В.В.Колтович

УТВЕРЖДЕНО
Постановление
Министерства торговли
Республики Беларусь
30.05.2016 N 20

ИНСТРУКЦИЯ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ В РОЗНИЧНЫХ ТОРГОВЫХ ОБЪЕКТАХ

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция определяет технологические требования к организации процессов продажи товаров в розничных торговых объектах, за исключением торговых автоматов.

2. Для целей настоящей Инструкции применяются термины и их определения в значениях, установленных [Законом](#) Республики Беларусь от 8 января 2014 года "О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь" (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 21.01.2014, 2/2126), [Правилами](#) продажи отдельных видов товаров и осуществления общественного питания, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 22 июля 2014 г. N 703 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 26.07.2014, 5/39169), а также следующие термины и их определения:

индивидуальное обслуживание - метод продажи товаров, при котором покупатель самостоятельно осматривает и выбирает товары, размещенные в розничном торговом объекте, а продавец обеспечивает консультирование, упаковку и отпуск товаров;

продажа товаров по образцам - метод продажи имеющихся в наличии в розничном торговом объекте товаров, осуществляемый путем демонстрации образцов товаров и (или) описаний товаров, содержащихся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах, представленных в фотографиях

или иных информационных источниках, размещенных в розничном торговом объекте;

продажа товаров по предварительным заказам - метод продажи товаров, основанный на предварительном заказе покупателем товаров, требующих индивидуальной комплектации, товаров нерегулярного потребительского спроса, а также других товаров, отсутствующих в наличии в розничном торговом объекте, и их передаче покупателю через определенный срок;

самообслуживание - метод продажи товаров, основанный на самостоятельном осмотре, отборе и доставке товаров покупателем в контрольно-кассовый узел розничного торгового объекта;

традиционное обслуживание - метод продажи товаров, основанный на обслуживании покупателя через прилавок (окно киоска, автомагазина), при котором продавец обеспечивает покупателю осмотр товаров, их упаковку и отпуск.

ГЛАВА 2 ПРОДАЖА ТОВАРОВ МЕТОДОМ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3. Метод индивидуального обслуживания используется в розничном торговом объекте при продаже престижных, элитных, эксклюзивных, модных или брендовых товаров, ювелирных изделий, часов, парфюмерно-косметических товаров, меховых изделий, произведений искусства, дорогих видов посуды и изделий из хрусталя, музыкальных инструментов, автотранспортных средств, мебели, деликатесных продовольственных товаров, а также других товаров, требующих индивидуальной консультации продавца.

4. Процесс продажи товаров методом индивидуального обслуживания предполагает современное внешнее оформление розничного торгового объекта, дизайн интерьера, создание обстановки повышенного комфорта, индивидуальную работу с каждым покупателем, оказание дополнительных услуг, связанных с продажей товаров.

При продаже товаров методом индивидуального обслуживания предлагаемые к продаже товары размещаются на манекенах, вешалках, подиумах, стендах и ином оборудовании, позволяющем покупателю самостоятельно их осмотреть.

Ознакомление с потребительскими свойствами товаров и другие основные операции продажи товаров осуществляются в основном с участием продавца, который при этом консультирует покупателей, оказывает помощь в выборе необходимых товаров, а также подборе сопутствующих товаров и аксессуаров.

5. Основными операциями процесса продажи товаров методом индивидуального обслуживания являются:

предпродажная подготовка, размещение и выкладка товаров;

предложение и показ товаров, в том числе товаров-новинок;

консультирование покупателей;

ознакомление с устройством и действием товаров;

предложение сопутствующих товаров и аксессуаров;

проверка работоспособности и комплектности товаров;

передача товаров и (или) прилагаемых к товарам документов в контрольно-кассовый узел;

расчеты с покупателем;

упаковка и отпуск товаров покупателю;

оказание по желанию покупателя дополнительных услуг, связанных с продажей товаров, в том числе по доставке товаров.

ГЛАВА 3 ПРОДАЖА ТОВАРОВ ПО ОБРАЗЦАМ

6. Метод продажи товаров по образцам используется в розничном торговом объекте при продаже технически сложных товаров бытового назначения, мебели и других крупногабаритных товаров, строительных материалов и изделий, а также тех товаров, которые требуют отмеривания, нарезания, взвешивания.

7. При продаже товаров по образцам выбор товаров осуществляется покупателем самостоятельно или с помощью продавца на основе ознакомления с образцами товаров и (или) их описаниями, содержащимися в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах, представленными в фотографиях или иных информационных источниках, размещенных в розничном торговом объекте.

Образцы имеющихся в продаже товаров в собранном и технически исправном состоянии демонстрируются в витринах, на прилавках, подиумах, стендах и ином оборудовании, размещенном в розничном торговом объекте. При этом в складских помещениях розничного торгового объекта и (или) на складах продавца должно быть обеспечено наличие необходимого количества товаров для продажи в случае выбора покупателем конкретных образцов и (или) описаний товаров и желания приобрести данные товары.

Выбранные и оплаченные товары передаются покупателю непосредственно в розничном торговом объекте либо по желанию покупателя доставляются в указанное им место.

8. Основными операциями процесса продажи товаров по образцам являются:

подготовка образцов товаров и их размещение;

демонстрация образцов товаров и (или) предоставление описаний товаров;

консультирование покупателей;

ознакомление с устройством и действием товаров;

предложение сопутствующих товаров и аксессуаров;

проверка работоспособности и комплектности товаров;

отмеривание, нарезание, взвешивание товаров;

передача товаров и (или) прилагаемых к товарам документов в контрольно-кассовый узел;

расчеты с покупателем;

упаковка и отпуск товаров покупателю;

оказание по желанию покупателя дополнительных услуг, связанных с продажей товаров, в том числе по доставке товаров.

ГЛАВА 4 ПРОДАЖА ТОВАРОВ ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫМ ЗАКАЗАМ

9. Метод продажи товаров по предварительным заказам используется при продаже товаров,

требующих индивидуального изготовления и (или) комплектации, товаров нерегулярного потребительского спроса, а также других товаров, отсутствующих в наличии в розничном торговом объекте.

10. При продаже товаров по предварительным заказам выбор товаров осуществляется покупателем самостоятельно или с помощью продавца на основе ознакомления с образцами товаров и (или) их описаниями, содержащимися в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах, представленными в фотографиях или иных информационных источниках, размещенных в розничном торговом объекте.

Образцы имеющихся в продаже товаров в собранном и технически исправном состоянии демонстрируются в витринах, на прилавках, подиумах, стендах и ином оборудовании, находящемся в розничном торговом объекте, размещение которого позволяет покупателям ознакомиться с товарами.

В случае выбора покупателем конкретных образцов товаров и желания приобрести данные товары продавец осуществляет оформление предварительного заказа на приобретение товаров определенных характеристик и свойств.

Выбранные и оплаченные товары после их доставки передаются покупателю непосредственно в розничном торговом объекте либо по желанию покупателя доставляются в указанное им место.

11. Основными операциями процесса продажи товаров по предварительным заказам являются:

подготовка образцов товаров и их размещение;

демонстрация образцов товаров и (или) предоставление описаний товаров;

консультирование покупателей;

ознакомление с устройством и действием товаров;

предложение сопутствующих товаров и аксессуаров;

прием и оформление заказов;

проверка работоспособности и комплектности товаров;

передача товаров и (или) прилагаемых к товарам документов в контрольно-кассовый узел;

расчеты с покупателем;

упаковка и отпуск товаров покупателю;

оказание по желанию покупателя дополнительных услуг, связанных с продажей товаров, в том числе по доставке товаров.

ГЛАВА 5 ПРОДАЖА ТОВАРОВ МЕТОДОМ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

12. Метод самообслуживания используется в розничном торговом объекте при продаже широкого ассортимента продовольственных и непродовольственных товаров и предусматривает свободный доступ покупателя к размещенным в розничном торговом объекте товарам, возможность самостоятельно осматривать и отбирать их без помощи продавца. Отобранные товары самостоятельно доставляются покупателем к контрольно-кассовому узлу для расчетов.

13. При продаже товаров методом самообслуживания продавец организует размещение и выкладку товаров, осуществляет контроль за их наличием, состоянием и сохранностью, выполняет расчетные операции и консультирование (при необходимости).

Отпуск товаров, требующих отмеривания, нарезки или взвешивания, осуществляется продавцом без предварительной оплаты их стоимости.

14. Основными операциями процесса продажи товаров методом самообслуживания являются:

предпродажная подготовка товаров;

организация доступных для покупателей размещения и выкладки товаров;

отбор, отмеривание, нарезание, взвешивание товаров за прилавком;

организация места, специально оборудованного для обеспечения сохранности вещей покупателя, и места для упаковывания покупателем товаров;

обеспечение покупателя корзиной для покупок или тележкой для покупок;

предоставление информации о размещении товаров в торговом зале;

организация контрольно-кассового узла;

расчеты с покупателем.

ГЛАВА 6 ПРОДАЖА ТОВАРОВ МЕТОДОМ ТРАДИЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

15. Метод традиционного обслуживания используется в розничном торговом объекте при продаже широкого ассортимента продовольственных и непродовольственных товаров.

При продаже товаров методом традиционного обслуживания покупатель не имеет непосредственного доступа к товарам, отпуск и упаковка товаров осуществляется продавцом через прилавок (окно киоска, автомагазина), расчеты за товары производятся непосредственно в месте отпуска товаров.

16. Основными операциями процесса продажи товаров методом традиционного обслуживания являются:

предпродажная подготовка товаров;

предложение и показ товаров;

консультирование покупателей;

предложение сопутствующих товаров и аксессуаров;

отбор, отмеривание, нарезание, взвешивание товаров;

расчеты с покупателем;

упаковка и отпуск товаров покупателю.
