

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТОРГОВОГО ПРОЦЕССА ТС «СИМБИРКА»

*Уколова Ю.В., студентка 3 курса экономического факультета
Научный руководитель – ст. преподаватель Асмус В.А.*

Особенность торгового процесса заключается в том, что предметом труда здесь являются не только товары, но и покупатели. Работники магазинов осуществляют продажу товаров и обслуживание покупателей, а покупатели участвуют в торговом процессе [1].

Обслуживание покупателя - умение предложить свой товар наилучшим образом, создать у покупателя благоприятное впечатление о вашем магазине или салоне, и сделать так, чтобы клиенты приходили к вам снова и снова, и рекламировал ваш магазин своим знакомым [4].

Находясь в торговом зале и за прилавком, продавец/кассир не ведет частные разговоры, не связанные с продажей товаров, не принимает пищу, жевательную резинку, не использует мобильные, телефоны, пейджеры, а также любые игры тетрисы, кроссворды, карты, плееры и т.п.

При осуществлении выкладки товаров необходимо постоянно следить за тем, чтобы тележки с товаром не загромождали проходы между торговым оборудованием и обеспечивали свободный доступ покупателей к товарам.

Должность: продавец в весовом отделе

Должен постоянно визуально контролировать обслуживаемую территорию, чтобы в случае необходимости незамедлительно прийти на помощь покупателю. При обращении к покупателю продавец смотрит на клиента и доброжелательно говорит: «Здравствуйте!» или «Добрый день!» Если покупатель сомневается или нуждается в консультации, то продавец грамотно выясняет потребность с помощью вопросов. Предлагает товар под потребность покупателя, не навязывая свое мнение. Показывает товар клиенту. При продаже весового товара, взвесив его четко произнести получившийся вес и сумму. Убедиться, что покупателю подходят и вес и цена. Если покупатель готов к покупке, то продавец взвешивает товар, упаковывает и подает покупателю со словами:

- «Пожалуйста, ваша покупка!»

Должность: кассир. Расчет с Покупателем:

Должен поприветствовать Покупателя: «Здравствуйте!», «Добрый день!»;

- предложить пакет;
- назвать общую сумму покупки;
- получив деньги от покупателя, пересчитать их вслух;
- громко сообщить покупателю полученную сумму;
- пробить сумму на кассе, назвать сумму сдачи;
- пробить сумму на кассе;
- положить деньги покупателя и отсчитать сдачу;
- отдать сдачу, пересчитывая вслух каждую купюру;

- погасить чек и отдать его покупателю;
- в конце обслуживания сказать «Спасибо за покупку».

Работа с претензиями клиента.

При работе с конфликтным покупателем основная задача - быть спокойными, сохранять ровный тон, манеру общения и применять спец. технику обслуживания. Важно, чтобы сам продавец, кассир не втягивался в конфликт, а управлял им.

Необоснованные (эмоциональные) претензии покупателя.

При необоснованных претензиях клиента необходимо придерживаться правила

КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ!!

Не нужно спорить, пререкается, доказывать свою правоту. Главное ликвидировать ситуацию спора. Нужно согласиться с Клиентом. Это позволит погасить спор.

Продавец обязан предоставить книгу жалоб и предложений по первому требованию покупателя. Исключением являются лица, находящиеся в сильном алкогольном опьянении.

Внешний вид персонала магазина

Персонал	Состав форменной одежды	Стандарт ношения	Особые требования
Администратор торгового зала	Костюм	Брючный или юбочный в темной цветовой гамме. Если юбка, то не короче 10 см от колена, обязательны чулки даже в летнее время.	Наличие умеренного макияжа и маникюра обязательно. Ногти на руках коротко пострижены. Ношение украшений категорически запрещено (за исключением обручального кольца)
	Рубаха/блузка	Светлых тонов, застегнута на все пуговицы, рукава не закатываются	
	Обувь	Чистая деловая обувь, на низком каблуке с фиксированной пяткой и закрытыми носами. Кроссовки категорически запрещаются.	
	Бейдж	Ф.И.О., должность, корпоративный логотип, название магазина.	
	Жилет	Должен быть застегнут на все пуговицы. (только для кассира-операциониста)	
	Козырек		

Поведение в экстренных ситуациях (кражах).

Для предотвращения краж большинство магазинов, прежде всего, проводят подготовку персонала магазина, устанавливают видеонаблюдения в торговых залах, прибегают к помощи физической охраны.

Во время задержания магазинного вора нужно уделить внимание следующему:

- вор с похищенным товаром должен выйти из зоны торговли. Иначе он может сказать: «Я только что хотел оплатить товар» и этим уничтожит все обвинения в его адрес;

- предмет воровства должен находиться у подозреваемого в руках или на нем;
- на содеявшего хищение необходимо составить заявление администрацией магазина, к нему приложить справку об итогах проведенной ревизии в магазине, где указана сумма понесенных убытков и их полное описание;
- должны быть собраны и зафиксированы данные свидетелей данного происшествия.

«Супермаркет Симбирка №8».

Торговая сеть имеет свои права и обязанности. В том числе она обязательно должна иметь свое свидетельство на поставки продукции, паспорта и удостоверения качества. Основным поставщиком ТС «Симбирка» является компания «Максима-Х».

В магазине было проведено 2 опроса, в результате опроса выяснилось, что люди ходят по магазинам 1 раз в день и чаще, а также предпочитают делать ежедневные покупки в отдельных продуктовых магазинах, а «про запас» на оптовых и мелкооптовых рынках.

Анализ реализации товаров в «Симбирке №8» за 2007-2008 года.

2007 год: количество проданного товара - 1872941,440 шт.

сумма, на которую товар продан - 53059593,57 руб.

2008 год: количество проданного товара - 1865132,460 шт.

сумма, на которую товар продан - 63418547,10 руб.

Видно, что объем реализации вырос, причем количество продаваемой продукции уменьшилось, а цена их реализации увеличилась, следовательно, цена продукции увеличилась.

Магазин «Симбирка» по оценкам современного мира растет и процветает, обороты продаж наращиваются, тем самым, давая возможность держаться магазину на достойном уровне.

Литература:

1. Братин Л.А., Данько Т.П. Организация и управление торговым предприятием. - М.: Инфра-М, 2005. – 302 с.
2. Брагин Л.А., Иванов Г.Г., Межиров Б.Л. и др. Экономика торгового предприятия. Торговое дело: учебник/ ред. Л.А. Братина. - М.: Инфра-М, 2004.
3. Виноградова С. И. и др. Организация и технология торговли: учебник /под общ. ред. С.И.Виноградовой - 2-е изд. перераб. Мн.: Вышэйшая школа, 2005. - 479 с.
4. Иванов Г.Г. Экономика торговли: учебное пособие /Г.Г. Иванов - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2007. – 144 с.
5. Должностные инструкции работников торговли, 2006.