

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ
«ВОЛЖСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»
(ГБПОУ Республики Марий Эл «ВИТТ»)

Выпускная квалификационная работа

на тему:

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ АКТИВНЫХ МЕТОДОВ
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ В МАГАЗИНЕ**

(на примере розничной торговой сети «Твой Магазинчик»)

Специальность 38.02.04. «Коммерция»

Выполнила: Каевич А. В.
студентка группы 305

Научный руководитель:
Салина Е.А

Актуальность темы - самым эффективным инструментом привлечения клиента и увеличения сбыта являются активные методы обслуживания покупателей. Они могут применяться для продвижения любых товаров и услуг

Цель исследования-изучить технику активных методов обслуживания покупателей в магазине и определить пути ее совершенствования на примере деятельности торгового персонала магазина «Твой магазинчик» г. Волжск, Республика Марий Эл, И.П. Столяровой О.А.

Объект исследования-магазин И.П. Столяровой О.А. «Твой магазинчик» г. Волжск, РМЭ

Предмет исследования- Совершенствование активных методов обслуживания покупателей в магазине И.П. Столяровой О.А. «Твой магазинчик» г. Волжск, РМЭ



ЗАДАЧИ:

- подобрать и изучить литературу по выбранной теме; рассмотреть теоретические основы организации продаж в розничной торговой сети;
- описать формы и методы продажи товаров; раскрыть сущность активных методов обслуживания покупателей и их этапы;
- проанализировать деятельность магазина «Твой магазинчик» г. Волжск, РМЭ, И.П. Столяровой О.А., дать ему организационно-экономическую характеристику; провести анализ эффективности форм и методов продажи в «Твой магазинчик» г. Волжск, РМЭ, И.П. Столяровой О.А.;
- предложить практические рекомендации по совершенствованию методов активного обслуживания покупателей в магазине «Твой магазинчик» г. Волжск, РМЭ, И.П. Столяровой О.А.;



Нормативная база исследования:

- ГОСТ Р 51773-2009 «Розничная торговля. Классификация предприятий»
- ГОСТ Р 51303-2013 «Торговля. Термины и определения»
- ГОСТ Р 51304-2009 Услуги торговли. Общие требования.
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 22.12.2020) «О защите прав потребителей».
- Правила продажи отдельных видов товаров РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 16.05.2020);

По данным Маристата по Республике Марий Эл за январь-март 2021 г. оборот розничной торговли (включая продажу на рынках) составил **24,4 млрд. рублей**, что в сопоставимых ценах на **0,8%** меньше, чем в январе-марте 2020 г.

В структуре оборота розничной торговли удельный вес пищевых продуктов, включая напитки, и табачных изделий в январе-феврале 2021 года составил **48%**, непродовольственных товаров **52%**



Формы продажи товаров

магазинные

внемагазинные





**Новые правила
розничной торговли**
действуют с 1 января 2021г.



- **Магазин теперь не запрещает потребителю фотографировать товар в местах общего доступа.**
- **Продавцы не обязаны предоставлять по требованию покупателя книгу жалоб и предложений**
- **Продавцы не обязаны бесплатно помогать в погрузке крупногабаритного товара на транспортное средство покупателя.**

Методы и технологии продажи товаров

1.
Самообс
луживан
ие

2. Продажа
товаров по
предварител
ьным
заказам

3.
Индивидуальное
обслуживание

В розничной
торговле:

7.
Парадоксальн
ая (групповая)
продажа

4. Продажа с
открытой
выкладкой

6.
Консультат
ивная
продажа

5. Продажа
товаров по
образцам

Этапы активных продаж

1. Встреча покупателей



Этапы активных продаж

2. Выявление потребностей



**ПОТРЕБНОСТИ
КЛИЕНТА**

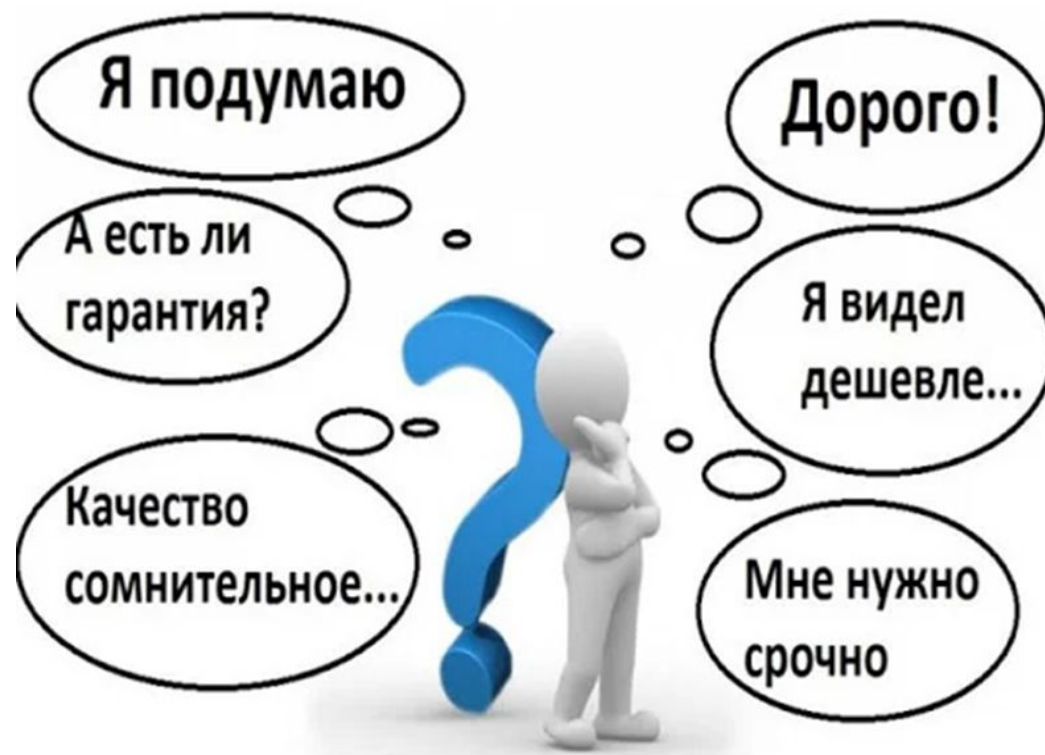
Этапы активных продаж

3. Презентация товара



Этапы активных продаж

4. Работа с возражениями



Этапы активных продаж

5. Завершение сделки



**Магазин И.П.Столяровой О.А. «Твой Магазинчик»
зарегистрирован по адресу Республика Марий Эл, г.
Зеленодольск, ул. Федина 6А**

**Основные цели деятельности магазина - комплексное
обслуживание потребителей и получение прибыли**

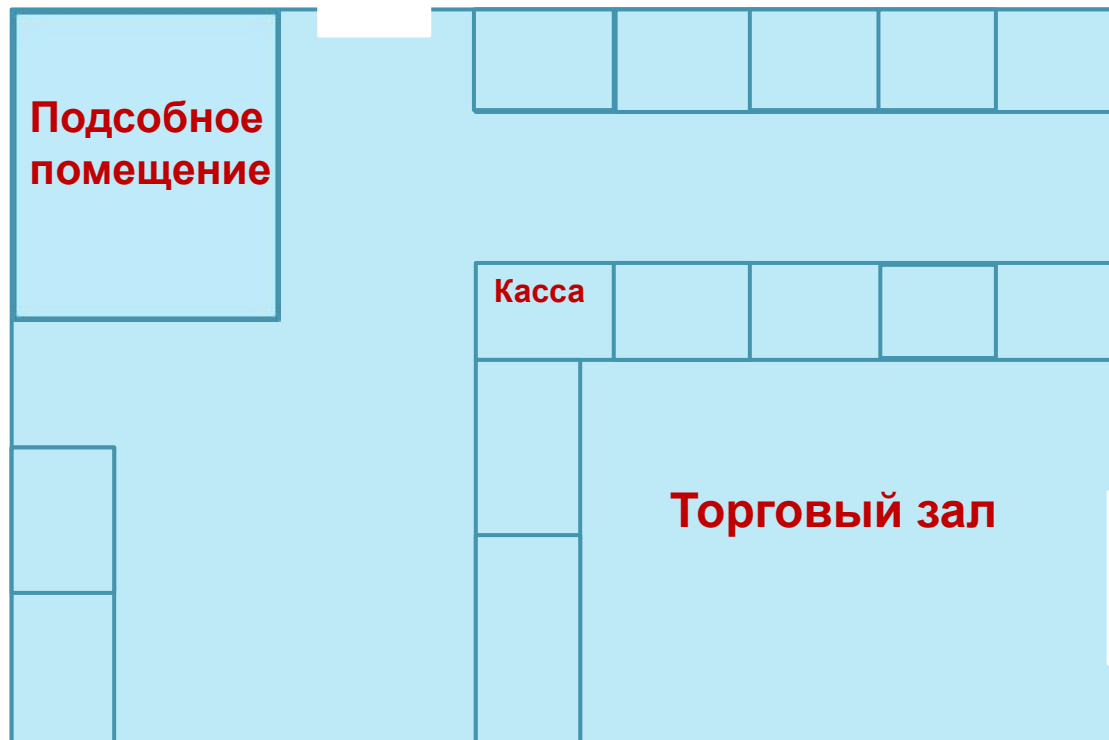


Наименование группы товаров	Ассортиментный перечень товаров
1. Хлеб, хлебобулочные изделия	Хлеб, булки, бараночные изделия.
2. Бакалейные товары	Сахар-песок, чай, кофе, какао-порошок, сода питьевая, масло растительное, поваренная соль, макаронные изделия, крупа и бобовые.
3. Кондитерские изделия	Карамель, конфеты шоколадные, шоколад, печенье, пряники, вафли.
4. Консервы	Консервы из рыбы, соусы, плодоовощные соки, консервы из соленых и маринованных овощей, концентрированные томат-продукты.
5. Молочные продукты	Масло сливочное, сыры сычужные, сыры плавленые, маргарин, яйца, молочная и кисломолочная продукция.
6. Мясная продукция	Продукты из мяса (изделия колбасные вареные, сосиски, сардельки, колбасы полукопченые, колбасы сырокопченые, копчености, мясные деликатесы); полуфабрикаты мясные охлажденные, замороженные промышленного производства;
7. Рыба	Полуфабрикаты рыбные охлажденные, замороженные промышленного производства, консервы и пресервы из рыбы и пищевых морепродуктов, икорные продукты

Ассортиментный перечень магазина «Твой Магазинчик»



ПЛАН-СХЕМА МАГАЗИНА «Твой Магазинчик»



Экономические показатели деятельности предприятия

Показатели	2019 год	2020 год	Отклонение(+ ; -)	Темп роста, %
1.Товарооборот,тыс.руб.	83700	94738	11038	113.1
2.Среднесписочнаячисленность работающих,чел., всего	35	35	0	100
3. В том числе торгов–оперативных работников,чел.	32	32	0	100
4. Удельный вес торгово– оперативных работников в Среднесписочной численности работающих,%	91.4	91.4	0	100
5. Среднегодовая выработка одного работающего, тыс.руб.	2391.4	2706.8	315.4	113.1
6. Среднегодовая выработка одного торгово– оперативного работника, тыс.руб.	2615.6	2960.5	344.9	113.1
7. Торговая площадь	38	38	0	100
8.Среднегодовая нагрузка на 1 м2 торговой площади,тыс.руб.	2202	2493	291	113.2
9. Прочие расходы,тыс.руб	54	54	0	100

Структура штата магазина «Твой Магазинчик» г. Волжск РМЭ

Должность	Кол-во сотрудников
Директор	1
Бригадир	1
Продавец	3
Тех.персонал	1

В магазине «Твой Магазинчик» используется метод продажи через прилавок. Реализация товаров с индивидуальным обслуживанием покупателей, все основные операции по обслуживанию выполняет продавец. Данный метод используют, если товар поступает не подготовленным к продаже, требует взвешивания, отмеривания или других операций, выполняемых продавцом.

Продажа товаров через прилавок

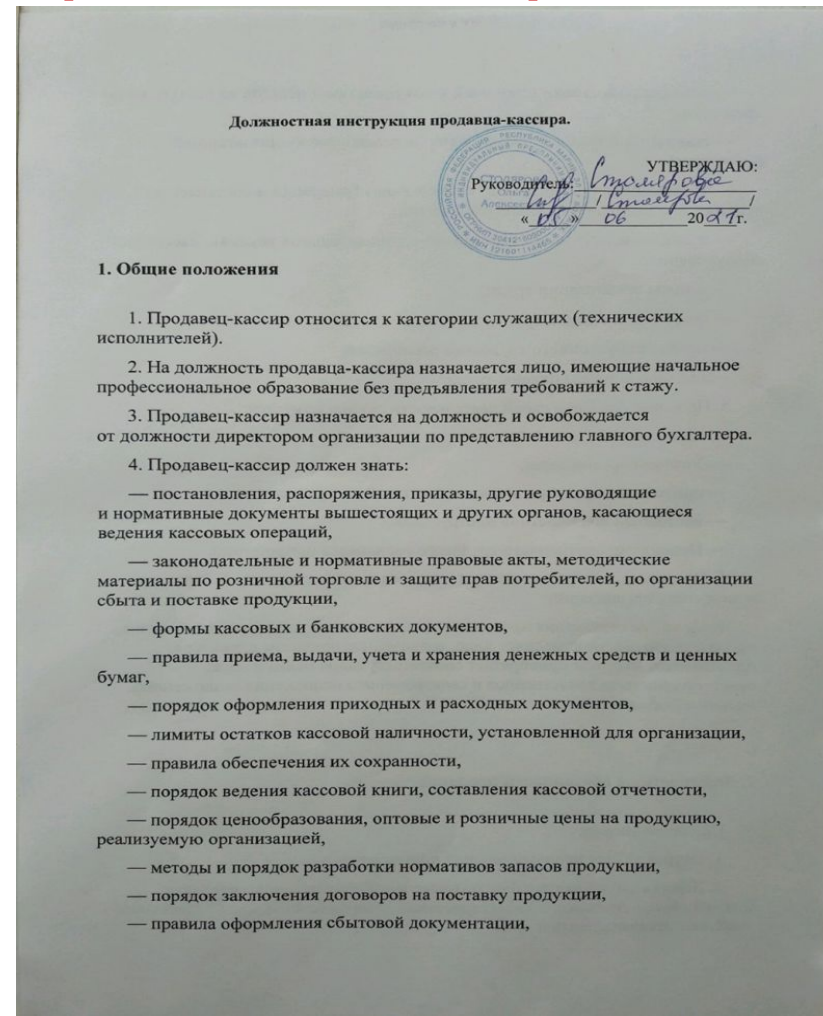


Практические рекомендации для усовершенствования техники активных продаж в магазине «Твой Магазинчик».

Продавцам необходимо:

- ▶ Быть более доброжелательными
- ▶ Научиться установить контакт
- ▶ Изучить техники ведения беседы и уметь работать с возражениями.
- ▶ Необходимо фокусироваться на повторной продаже. Научиться слушать покупателя.

Должностная инструкция продавца кассира



Анкета «Тайный покупатель»

Вывод: 1. Внешний вид сотрудника соблюдается, за исключением отсутствия нагрудного бейджа с именем. 2. Встреча посетителя: на посетителя обратили внимание, но не встретили приветствием, готовность продавца оказать помощь в выборе продукта была пассивной, отсутствие улыбки и заинтересованного выражения лица. 3. Диалог с посетителем: есть уровень знания о товаре и доступность изложения информации для клиента, оперативность действий. Таким образом вызывая доверие покупателя

Категория	Критерий					
	да	нет				
Внешний вид	Опрятность внешнего вида сотрудника:	да	нет			
	Ухоженные руки, неяркий маникюр	+				
	Скромный макияж	+				
	Аккуратная прическа	+				
	Отсутствие неприятного запаха и запаха сигарет	+				
	Нагрудный бейдж с именем				+	
Встреча посетителя		5	4	3	2	1
	Как скоро на обратили внимание?		+			
	Встретили ли приветствием?					+
	Готовность оказать помощь				+	
	Обаятельность					+
Диалог с посетителем	Умение расположить к себе					+
	Знания о товаре			+		
	Доступность изложения информации				+	
	Оперативность действий				+	
	Умение вызвать доверие		+			
	Невербальные средства общения (жесты, мимика, улыбка и т.д.)					+