

**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 (по отраслям)

Выполнила: студентка гр. 305
Каевич.А.В.

Научный руководитель:
Салина Е.А.

Волжск
2021

Актуальность темы

- **Активные методы обслуживания покупателей в магазине** – это процесс передачи товара взамен на деньги от продавца к покупателю. Покупатель может даже и не знать о товаре, который ему предлагают, и не нуждаться в нем.
- **Актуальность** данной темы состоит в том, что самым эффективным инструментом привлечения клиента и увеличения сбыта являются активные методы обслуживания покупателей. Они могут применяться для продвижения любых товаров и услуг.



□ **Цель дипломной работы:** 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.

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, Республика Марий Эл, И.П. Столяровой О.А., дать ему организационно-экономическую характеристику;
- провести анализ эффективности форм и методов продажи в «Твой магазинчик» г. Волжск, Республика Марий Эл, И.П. Столяровой О.А.;
- предложить практические рекомендации по совершенствованию методов активного обслуживания покупателей в магазине «Твой магазинчик» г. Волжск, Республика Марий Эл, И.П. Столяровой О.А.;

Объект исследования: Магазин И.П. Столяровой О.А.
«Твой магазинчик» г. Волжск, Республика Марий Эл.

Предмет исследования: Совершенствование активных методов обслуживания покупателей в магазине И.П. Столяровой О.А. «Твой магазинчик» г. Волжск, Республика Марий Эл.

Нормативная база исследования:

- ГОСТ Р 51773-2009 «Розничная торговля. Классификация предприятий»

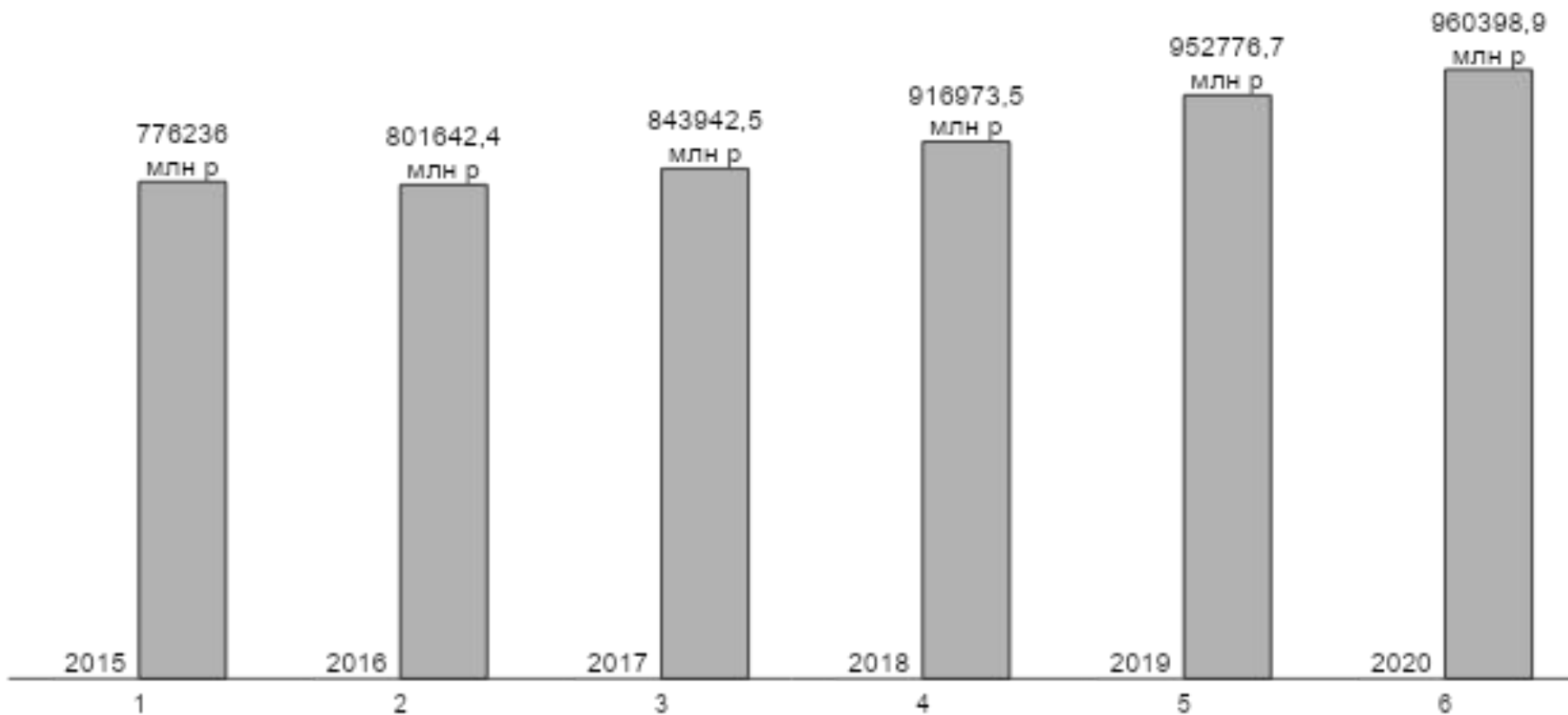
- ГОСТ Р 51303-2013 «Торговля. Термины и определения»

- 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);

Годовые темпы роста оборота розничной торговли в России



Формы продажи товаров

Формы продажи товаров

магазинные



внемагазинные



Магазин теперь не запрещает потребителю фотографировать товар в местах общего доступа. Эффективнее обрабатывать отзывы в соцсетях, поэтому теперь продавцы не обязаны предоставлять по требованию покупателя книгу жалоб и предложений, а направлять клиенту ответ в случае поступления претензии. Продавцы не обязаны: бесплатно помогать в погрузке крупногабаритного товара на транспортное средство покупателя.



Новые правила розничной торговли



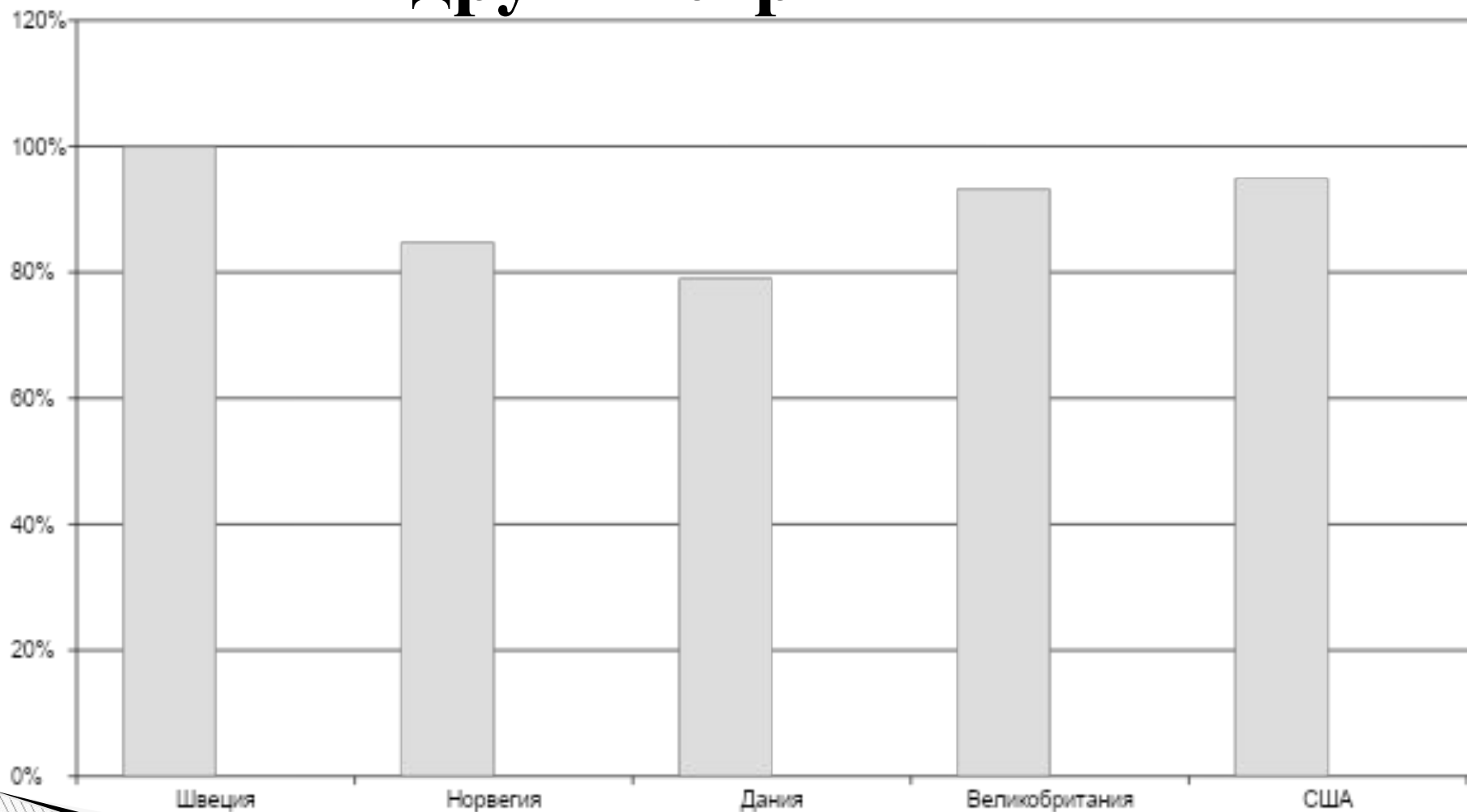
Методы и технологии продажи товаров

В розничной торговле:

- 1) самообслуживание
- 2) продажа товаров по предварительным заказам
- 3) индивидуальное обслуживание
- 4) продажа с открытой выкладкой
- 5) продажа товаров по образцам
- 6) консультативная продажа
- 7) парадоксальная (групповая) продажа



Удельный вес самообслуживания в других странах



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.**

- Основными целями деятельности данного магазина являются:
 1. Комплексное удовлетворение спроса покупателей;
 2. Получение прибыли.



**Ассортиментный
перечень
магазина «Твой
Магазинчик»**

Наименование группы товаров	Ассортиментный перечень товаров
1. Хлеб, хлебобулочные изделия	Хлеб, булочки, 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

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
1	Директор	1
2	Бригадир	1
3	Продавец	3
4	Тех.персонал	1

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

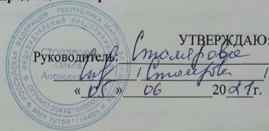
Продажа товаров через прилавок



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

Должностная инструкция продавца кассира

Должностная инструкция продавца-кассира.

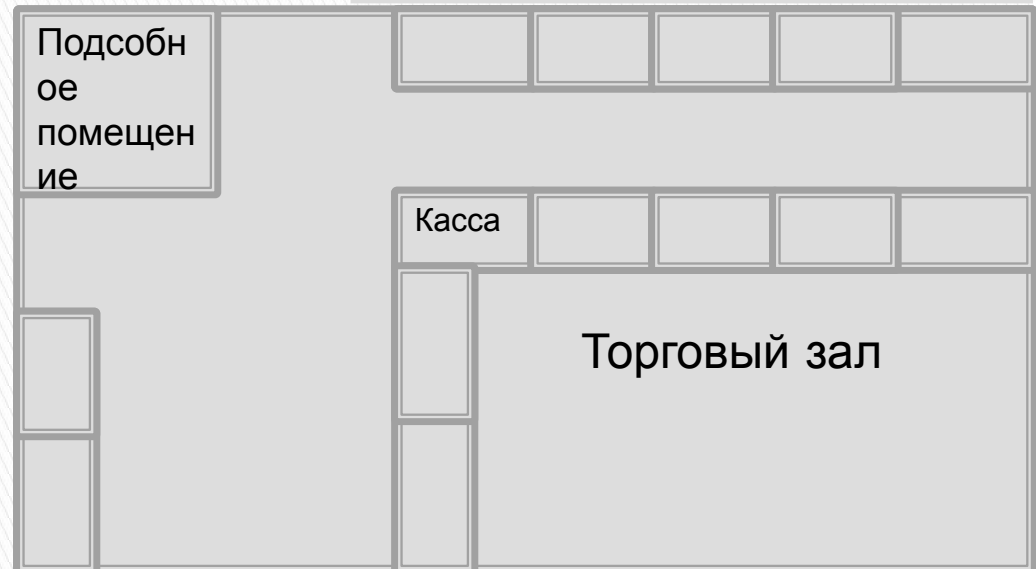


1. Общие положения

1. Продавец-кассир относится к категории служащих (технических исполнителей).
2. На должность продавца-кассира назначается лицо, имеющее начальное профессиональное образование без предъявления требований к стажу.
3. Продавец-кассир назначается на должность и освобождается от должности директором организации по представлению главного бухгалтера.
4. Продавец-кассир должен знать:
 - постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся ведения кассовых операций,
 - законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы по розничной торговле и защите прав потребителей, по организации сбыта и поставке продукции,
 - формы кассовых и банковских документов,
 - правила приема, выдачи, учета и хранения денежных средств и ценных бумаг,
 - порядок оформления приходных и расходных документов,
 - лимиты остатков кассовой наличности, установленной для организации,
 - правила обеспечения их сохранности,
 - порядок ведения кассовой книги, составления кассовой отчетности,
 - порядок ценообразования, оптовые и розничные цены на продукцию, реализуемую организацией,
 - методы и порядок разработки нормативов запасов продукции,
 - порядок заключения договоров на поставку продукции,
 - правила оформления сбытовой документации,

- При встрече покупателей нужна доброжелательная атмосфера - умение установить контакт, продавцам нужно настроиться на результат, изучить техники ведения беседы и уметь работать с возражениями.
- Необходимо фокусироваться на повторной продаже. Научиться слушать покупателя.

План-схема магазина



**Анкета
«Тайный
покупатель»**

Категория	Критерий									
						да	нет			
Внешний вид	Опрятность внешнего вида сотрудника:									
	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.)									+

Спасибо за внимание

