

**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»

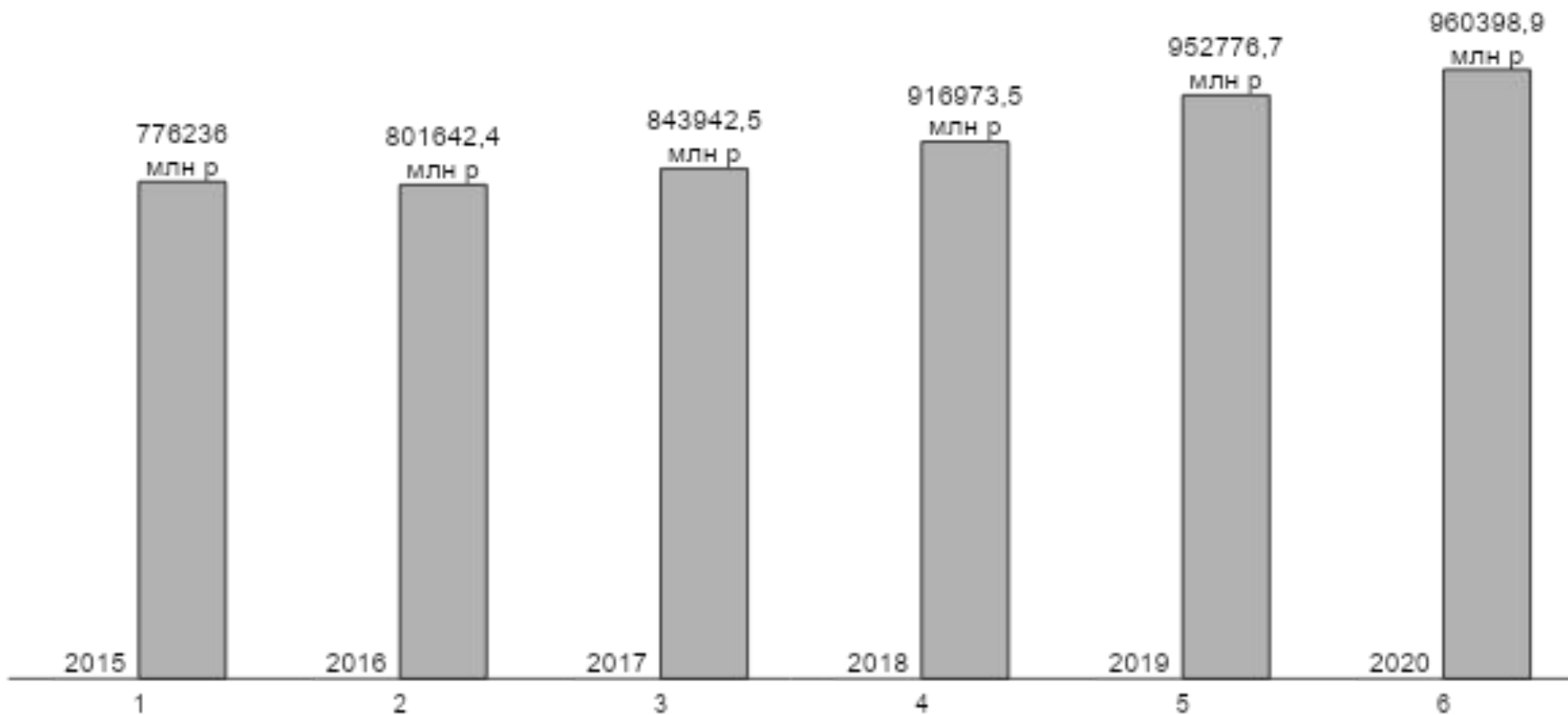
- ГОСТ Р 51303-2013 «Торговля. Термины и определения»

- 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

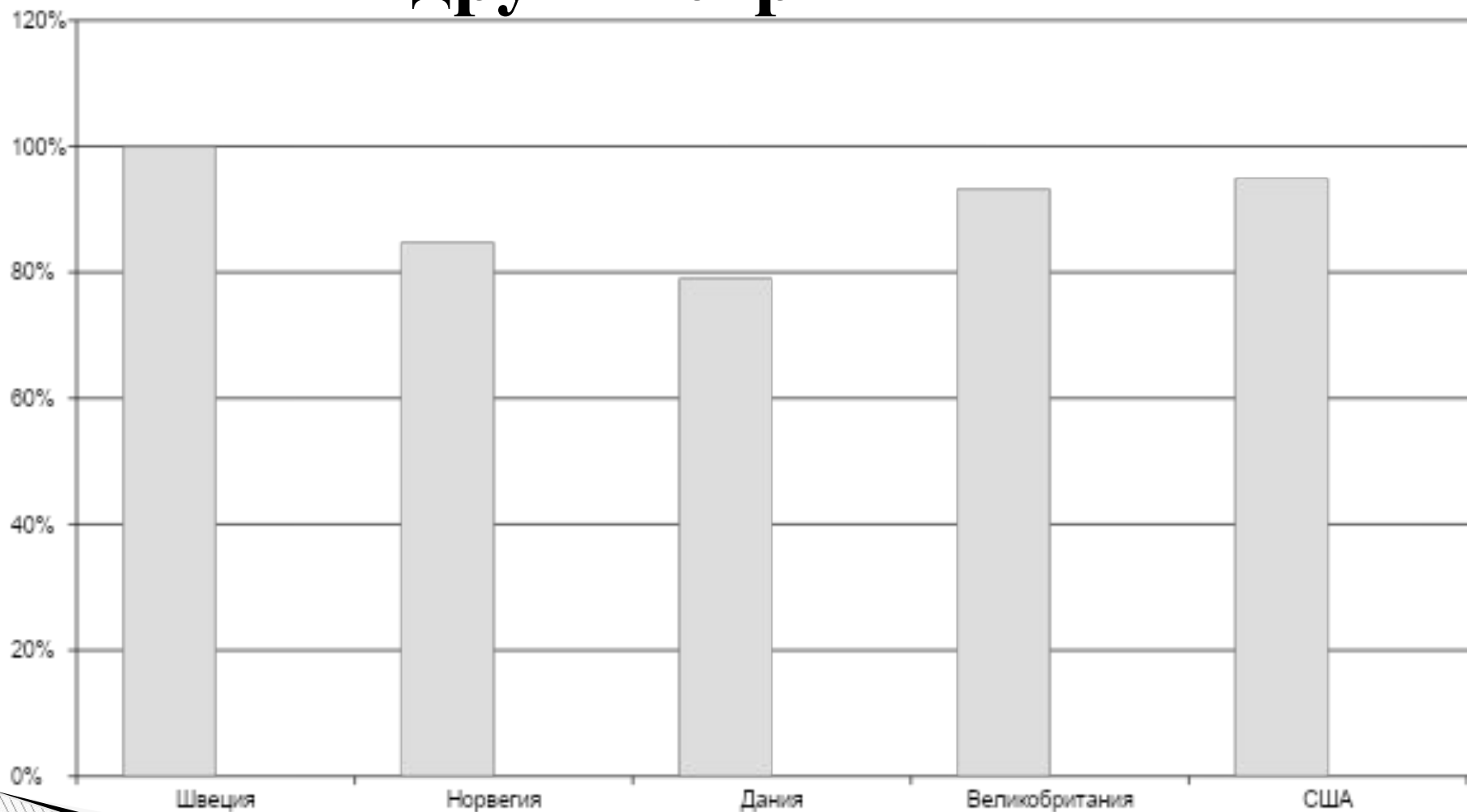
В розничной торговле:

- 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»**

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

№ п	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.**

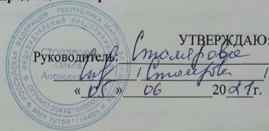
## **Продажа товаров через прилавок**



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

## Должностная инструкция продавца кассира

Должностная инструкция продавца-кассира.

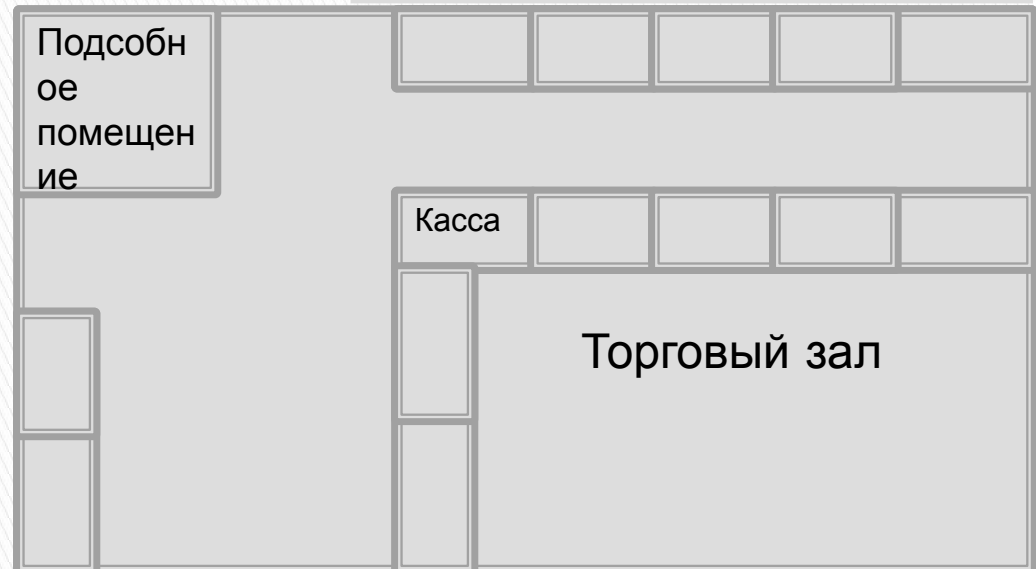


### 1. Общие положения

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***

