**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.;

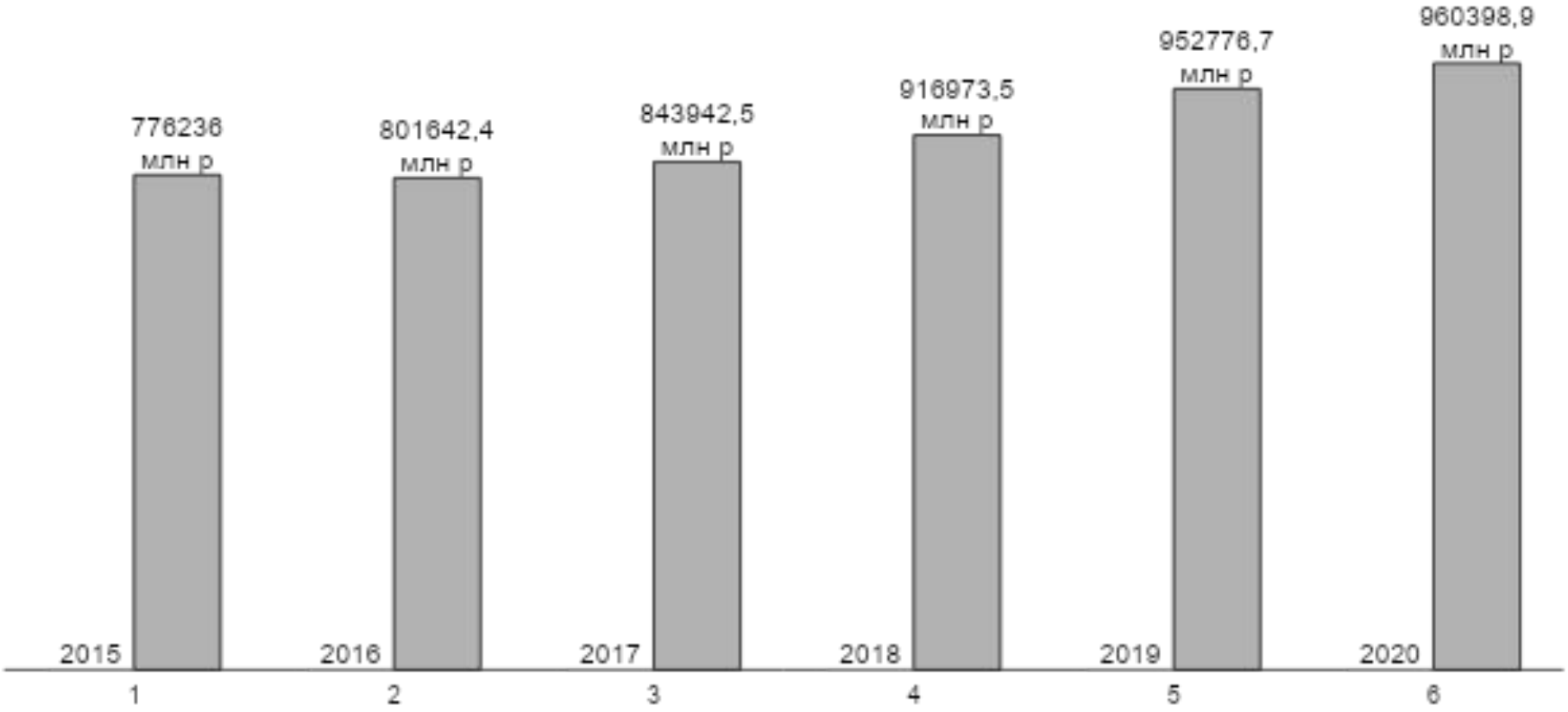
**Объект исследования**: Магазин И.П. Столяровой О.А. «Твой магазинчик» г. Волжск, Республика Марий Эл.

**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**

AliExpress

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.

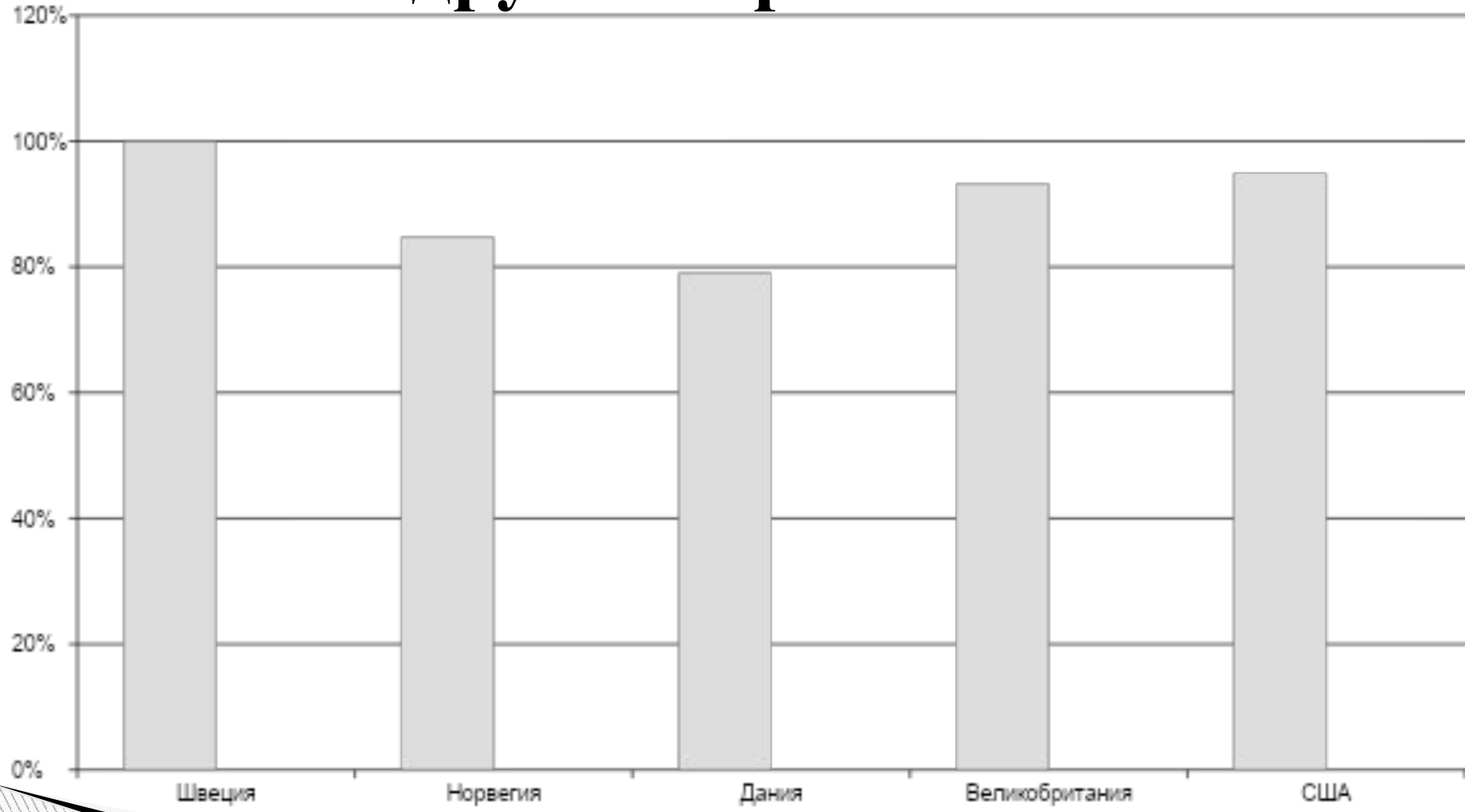
**Новые правила розничной торговли**

# 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

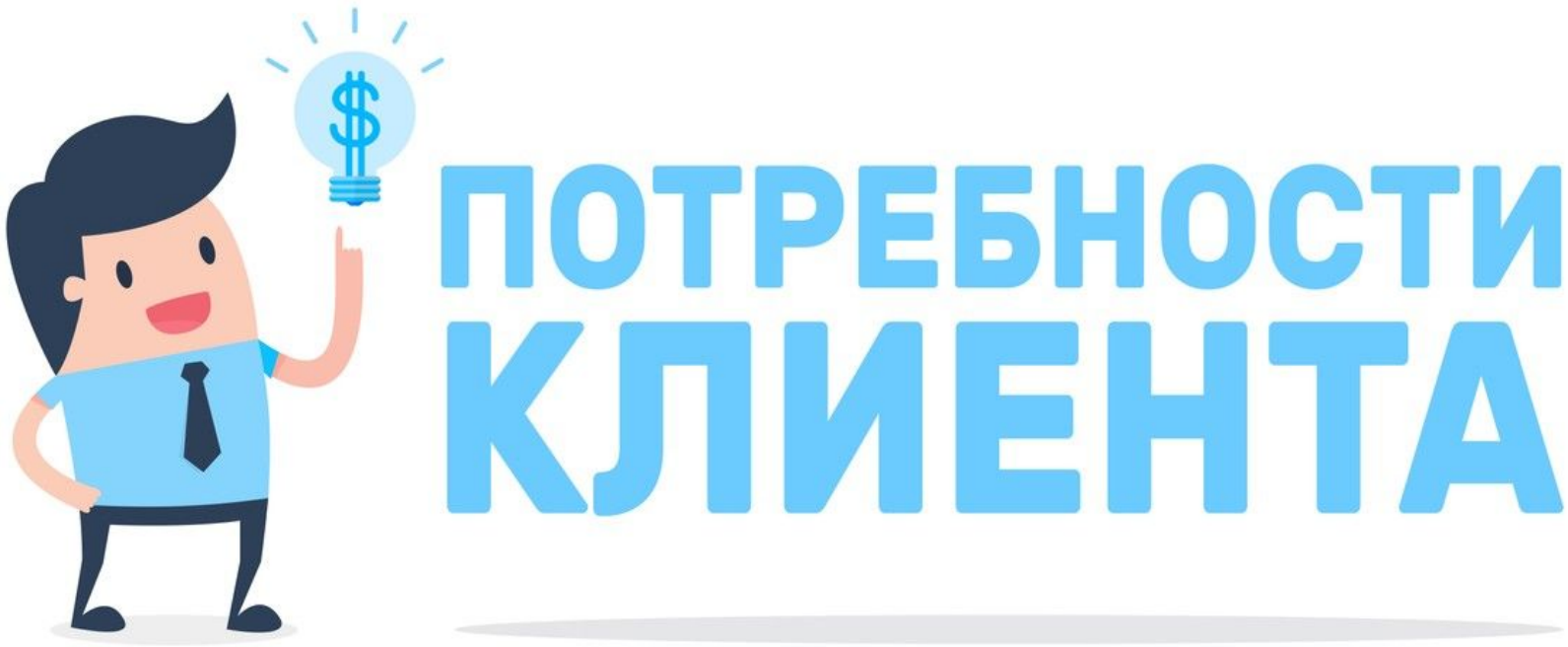


# Этапы активных продаж

## 1.Встреча покупателей

# Этапы активных продаж

## 2. Выявление потребностей



# 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, 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 |

# 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

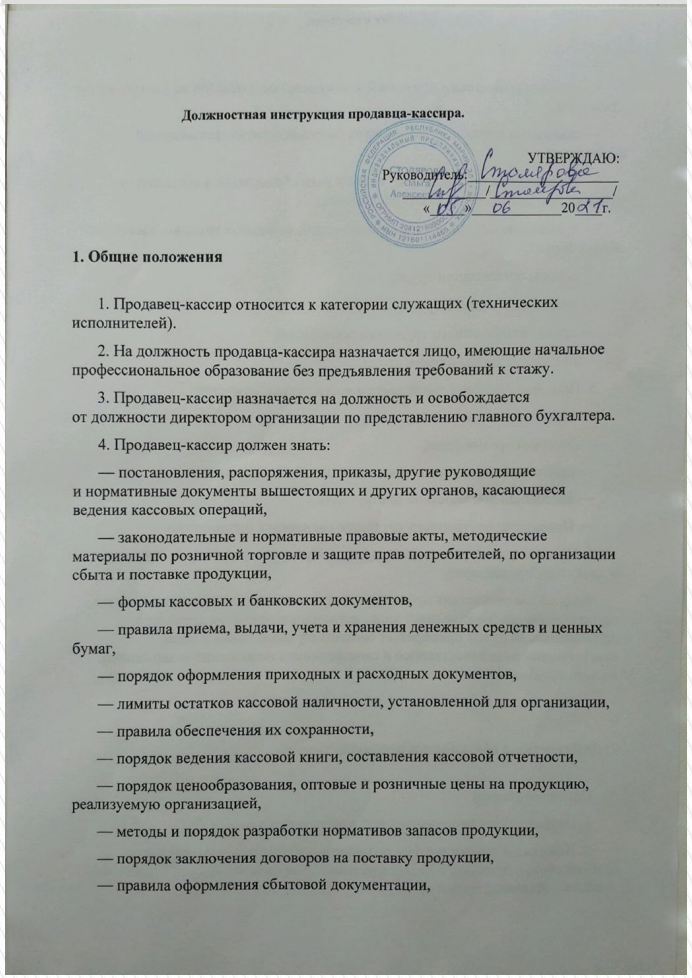
| № п | Должность | Кол-во сотрудников |
|---|---|---|
| 1 | Директор | 1 |
| 2 | Бригадир | 1 |
| 3 | Продавец | 3 |
| 4 | Тех.персонал | 1 |

# Продажа товаров через прилавок

**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.**

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

## Должностная инструкция продавца кассира



Должностная инструкция продавца-кассира.

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель: Столярова
Алексеевич / Столярова /
«05» 06 2021 г.

**1. Общие положения**

1. Продавец-кассир относится к категории служащих (технических исполнителей).

2. На должность продавца-кассира назначается лицо, имеющие 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,

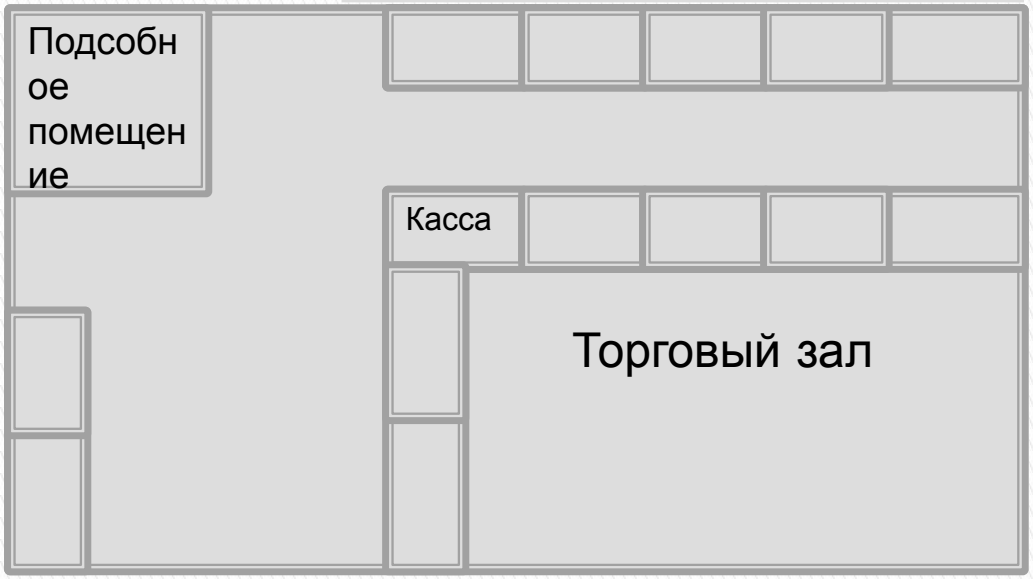
— методы и порядок разработки нормативов запасов продукции,

— 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 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Внешний вид | Опрятность внешнего видасотрудника: | | | | 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.) | | | | | + |

*Спасибо за внимание*