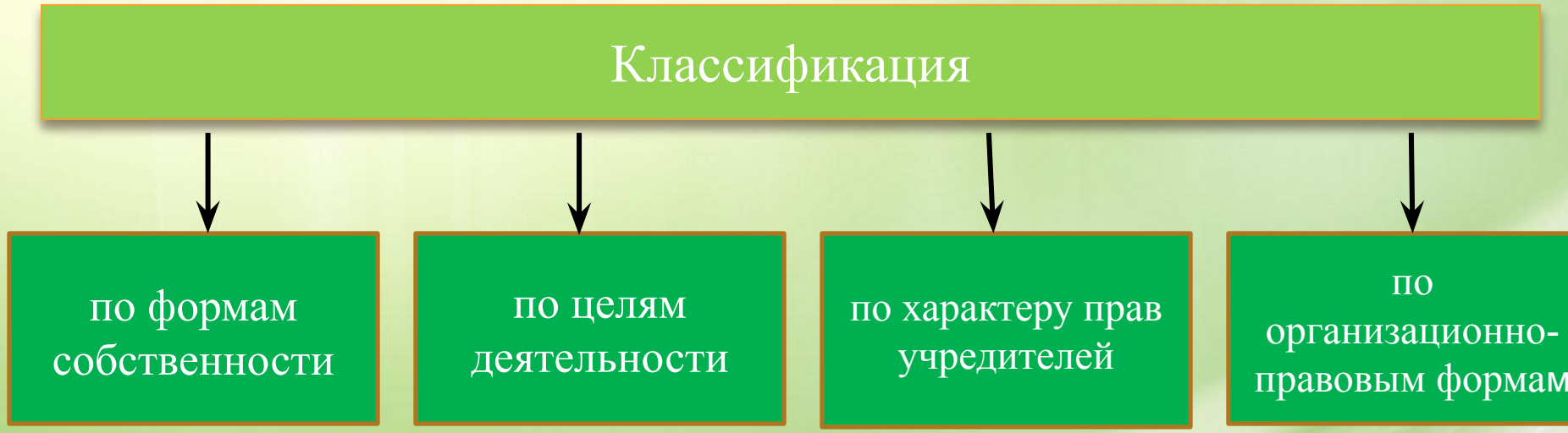
Характеристика услуг розничной торговли

Розничная торговля

Вид торговой деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров для их использования в личных, семейных, домашних и иных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

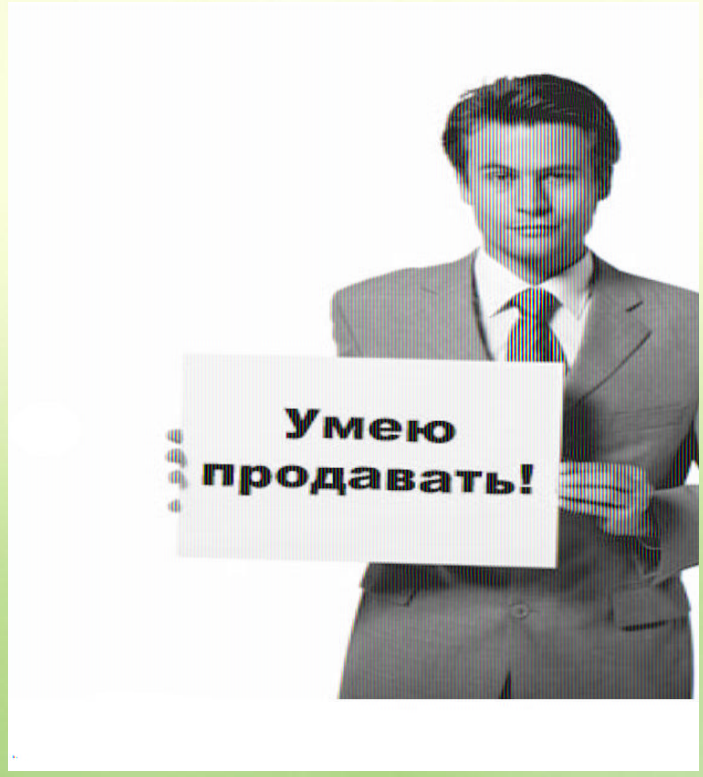
Торговая организация

Имущественный комплекс, расположенный в торговом объекте и вне торгового объекта, используемый торговыми организациями или индивидуальными предпринимателями для осуществления продажи товаров и/или оказания услуг торговли.



УСЛУГИ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

Результат непосредственного взаимодействия продавца и покупателя, а также собственной деятельности продавца по удовлетворению потребностей покупателя по договору купли-продажи товаров



- реализация товаров
- оказание помощи покупателю в приобретении (покупке) товаров и при их использовании и применении
- информационно-консультационные услуги
- дополнительные услуги по созданию удобств покупателям в приобретении (покупке) товаров

ЭТАПЫ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- выявление спроса
- приемка товаров
- обеспечение хранения
- предпродажная подготовка
- выкладка товаров
- предложение товаров покупателю
- расчет с покупателем
- отпуск товара

ОСНОВНЫЕ ОПЕРАЦИИ УСЛУГИ РЕАЛИЗАЦИИ ТОВАРОВ

- ознакомление покупателей с товарами
- показ и демонстрация товаров покупателям
- консультации покупателей
- выбор товаров покупателями
- организация расчета за товары
- упаковка купленных товаров
- выдача купленных товаров
- доставка купленных товаров по заказу покупателей

Услуги по оказанию помощи в приобретении (покупке) товаров и при их использовании

- прием и исполнение заказов на товары
- организация доставки товаров
- упаковка купленных в магазине товаров
- демонстрация новых товаров
- организация работ по послепродажному обслуживанию
- комплектование и улучшенное упаковывание подарочных наборов из имеющихся в наличии товаров, в том числе по заказам
- предоставление кабины или салона с оборудованием для прослушивания аудиокассет

ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ УСЛУГИ

- предоставление информации о товарах и их изготовителях, услугах, оказываемых магазином, аудио – и видео средствами
- консультации специалистов по товарам
- проведение рекламных презентаций товаров

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО СОЗДАНИЮ УДОБСТВ ПОКУПАТЕЛЯМ В ПРИОБРЕТЕНИИ ТОВАРОВ

- организация и создание мест отдыха
- предоставление услуг комнаты матери и ребенка
- гарантированное хранение купленных товаров
- прием и хранение вещей покупателей
- организация питания покупателей
- реализация продуктов питания с потреблением на месте
- парковка личных автомашин покупателей на организованной стоянке у магазина

Требования к услугам

- социального назначения
- функциональной пригодности
- информативности
- эргономичности
- безопасности
- эстетичности
- культуры обслуживания

ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

- показатели назначения
- показатели безопасности
- показатели надежности
- показатели профессионального уровня персонала

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 52113— 2014

Услуги населению

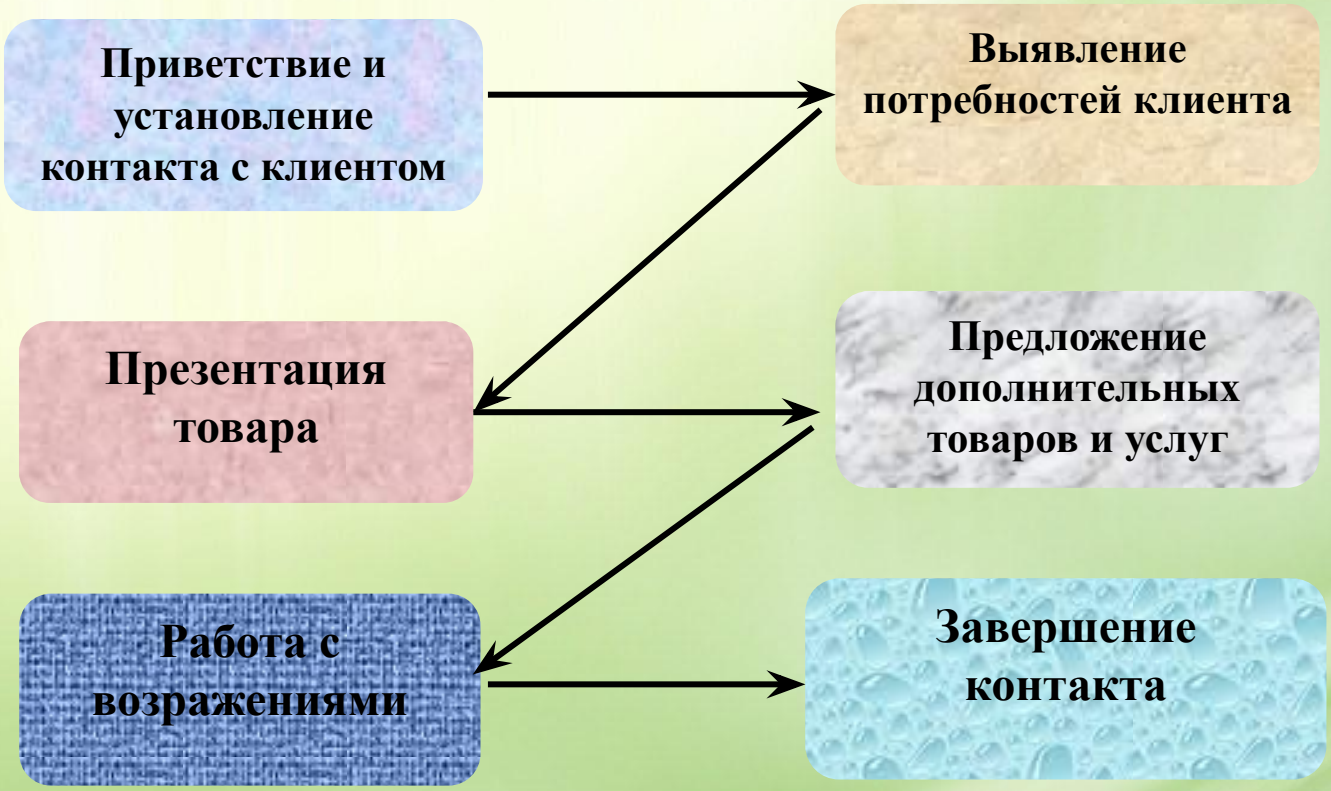
НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2015

КУЛЬТУРА ТОРГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

совокупность характеристик и условий процесса торгового обслуживания, определяемых профессионализмом и этикой обслуживающего персонала

Конечный результат труда – **не продукт, а услуга,** то есть качественное торговое обслуживание покупателей.

Технология обслуживания покупателей в магазине