

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»,
РМЭ, г. Волжск)**

Специальность 38.02.04. «Коммерция»

Выполнила: Каевич А. В.

студентка группы 305

Научный руководитель:

Салина Е.А

В розничной торговле осуществляется непосредственный контакт между продавцом и покупателем

Актуальность темы – использование активных методов продажи товаров привлекает покупателей и способствует росту товарооборота

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, РМЭ, 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%



В мировой практике продажа товаров осуществляется в двух формах – магазинная и внемагазинная

В розничной торговле используются следующие методы продажи товаров:

- Самообслуживание
- Продажа товаров по предварительным заказам
- Индивидуальное обслуживание
- Продажа с открытой выкладкой
- Продажа товаров по образцам
- Консультативная продажа
- Парадоксальная (групповая) продажа





**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.**

Этапы активных методов обслуживания покупателей, для того чтобы продажа была успешной:

1. Встреча покупателей
2. Выявление потребностей
3. Презентация товара
4. Работа с возражениями
5. Завершение сделки



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

Основные цели деятельности магазина - комплексное
удовлетворение спроса покупателей 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, 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 замороженные промышленного производства, консервы и пресервы из рыбы и пищевых морепродуктов, икорные продукты

Ассортиментный перечень магазина «Твой Магазинчик»



ПЛАН-СХЕМА магазина «Твой Магазинчик»

- 1,2,4 - Молочные продукты
- 3 - Бакалейные товары
- 5 - Мясная продукция
- 6,7- Кондитерские изделия
- 8 - Полуфабрикаты рыбные замороженные
- 9 - Консервы
- 10, 11 - Хлеб, хлебобулочные изделия
- 12, 13 - Кондитерские изделия



Экономические показатели деятельности предприятия

Показатели	2019 г	2020 г	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 Магази́нчик»

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

Продажа товаров через прилавок

В магазине «Твой
Магазинчик»
используется метод
продажи через
прилавок.



Анкета «Тайный покупатель»

Вывод:

Положительную оценку получили такие показатели как: внешний вид сотрудника и диалог с посетителем.

Отрицательная оценка – встреча посетителя.

Категория	Критерий					
	да	нет				
1. Внешний вид продавца	Опрятность внешнего вида сотрудника:	да	нет			
	Ухоженные руки, неяркий маникюр	+				
	Скромный макияж	+				
	Аккуратная прическа	+				
	Отсутствие неприятного запаха и запаха сигарет	+				
	Нагрудный бейдж с именем					+
2. Встреча посетителя	1-плохо 5- отлично	5	4	3	2	1
	Как скоро обратили внимание?		+			
	Встретили ли приветствием?					+
	Готовность оказать помощь				+	
	Обаятельность					+
3. 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.)					+	

Анкета «Тайный

покупатель»

Вывод:

Отрицательную оценку получили такие показатели как: использование профессиональных навыков продаж и выкладка.

Положительная оценка - состояние торгового зала.

Категория	Критерий						
	1-плохо	5-отлично	5	4	3	2	1
4. Использование профессиональных навыков продаж	Умение представить товар с лучшей стороны				+		
	Умение преодолевать возражение						+
	Заинтересованность в совершении продажи						+
	Умение завершать беседу мотивацией к покупке						+
	Умение сориентировать покупателя на другие виды продукции					+	
5. Выкладка	Приятное визуальное впечатление магазина					+	
	Расположения товара по ценовому признаку						+
	Ценники (наличие)					+	
6. Состояние торгового зала	Чистота и свежесть воздуха, комфортная температура					+	
	Аккуратность и чистота стен, пола, оборудования (витрин, стеллажей)					+	

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

Продавцам необходимо:

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

Должностная инструкция продавца кассира

