

Тема:
Конкурентоспособность
торгового предприятия

Актуальность

Совершенствование качества обслуживания может позволить торговому предприятию увеличить, причем иногда в значительной степени, привлекательность продукции, которую оно предлагает на рынке.

А недостаточный уровень обслуживания облегчает проникновение новых конкурентов, при оценке продукции, которых принимаются во внимание не только цены и внешний вид товара, но и качество и объем послепродажного обслуживания

Объект исследования - механизм организации сервисного обслуживания потребителей товаров и услуг и пути его совершенствования в гипермаркете «Удача».

Предмет исследования - организация сервисного обслуживания потребителей товаров и услуг в гипермаркете «Удача».

Цель - совершенствование сервисного обслуживания потребителей товаров и услуг на основе внедрения системы CARRYCRM.

Задачи

- 0 рассмотреть терминологическое исследование понятия «сервисное обслуживание»;
- 0 изучить особенности процесса организации сервисного обслуживания потребителей товаров и услуг на предприятии;
- 0 рассмотреть методику организации сервисного обслуживания потребителей товаров и услуг в гипермаркете «Удача»;
- 0 дать оценку экономической эффективности предприятия;
- 0 проанализировать внешние и внутренние факторы, влияющие на сервисное обслуживание потребителей товаров и услуг в гипермаркете «Удача»;
- 0 разработать комплекс мероприятий по усовершенствованию сервисного обслуживания товаров и услуг в гипермаркете «Удача» .

Значение качества обслуживания в современной экономике

Современный конкурентный рынок предлагает повышенное внимание к неценовым факторам привлечения потребителей.

Одним из важнейших факторов является предоставление услуг: сервисных, гарантийных и после гарантийных.

Конкурентоспособность зависит- от качества обслуживания, от цен, от сервисного обслуживания.

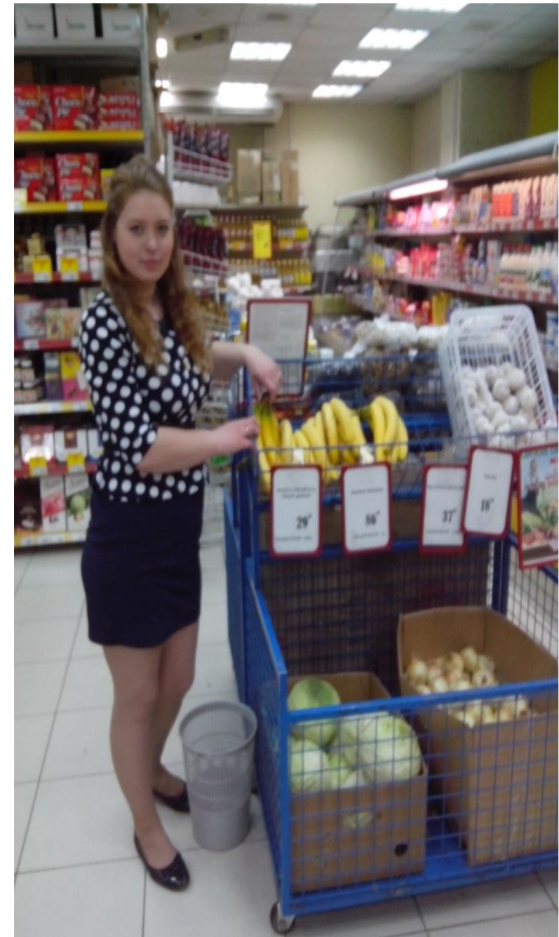
Качество торгового обслуживания- является инструментом в конкурентной борьбе. Поэтому в условиях рыночной конкуренции большое значение уделяется качеству торгового обслуживания, так как от него зависит эффективная торговая деятельность любого предприятия, основным показателем которой является размер прибыли.

Анализ конкурентоспособности ООО «РегионСоюз» супермаркета «Удача»

Супермаркет «Удача»
расположен в очень удачном
месте.

Такие места называют
«проходными»

Близко остановка и жилой
комплекс





Деятельность розничного магазина началась в мае 2002 году с выходом на рынок розничной торговли. На момент образования супермаркета «Удача». основной задачей было закрепиться на рынке путем привлечения покупателей.

Продаваемые в «Удаче» товары производятся в России. Супермаркет «Удача» занимается розничной продажей товаров, среди которых продукты питания, алкоголь, бытовая химия, также здесь представлен широкий выбор хлебобулочных, кондитерских и молочных изделий. а также многое другое.

Показатели деятельности предприятия

Месяц	Год	Товарооборот в рублях	Структура, %
Декабрь	2017	930000	30
Январь	2018	620000	20
Февраль	2018	710000	22
Март	2018	850000	27
Итого:		3110000	100

Прибыль от реализации продукции
«Удача» за четыре месяца

Рекомендации и предложения по совершенствованию организации сервисного обслуживания потребителей товаров и услуг гипермаркета «Удача».

Внедрение системы позволяет взаимодействовать с клиентами. Программа CARRY CRM позволят предприятию снизить загруженность отделов функциональными задачами и полноценно уделять время интересам и потребностям своих клиентов. Широкое распространение получили CRM - системы управлением взаимоотношениями с клиентами, которые управляют всем процессом привлечения и удержания клиента, позволяют совершенствовать бизнес-процессы и анализировать результаты деятельности.

Система CARRY CRM предлагает современную технологию регистрации и анализа телефонных контактов. Нажав всего одну кнопку можно самим услышать отзывы о компании.

Контакт

Дата	Время	Тема контакта
02.07.07	14:20	Аудит отношений
Представитель	Итог контакта	Вид контакта
Иванов П.С.	Все отлично!	Телефонный р
Телефон: 56-45-33		
Примечание		
Воспроизвести...	Записать...	Документ (основание контакта)
Менеджер: Иванов Иван Сергеевич		

Система CARRY CRM поможет менеджерам быть внимательными к клиенту без особых затрат. Например, с использованием технологии «Автоинформатор» сможет сообщить клиентам важную информацию в автоматическом режиме.

Записи информатора						
Сохранить в файл		Удалить записи за период		Параметры выборки		Найти
Дата	Время		Контакт	Название	Информация	
03.07.07	16:37:28	✓	89036912008	Мухин А.С.	Набор номера: 'Здравствуйте!м	
	16:38:27	✓	84942620051	Стометровка (ЧП Невид	Набор номера: 'Здравствуйте!м	
	16:39:12	✗ ⌚	89605412348	Головщиков С.Н.	Набор номера: завершение соед	
	16:39:28	✓	117311	Техносила, Авиаторов (Набор номера: 'Здравствуйте!м	
	16:40:02	✗ 📞	89092765762	Шабельник Ю.В.	Набор номера: завершение соед	
	16:40:44	✗ 📞	89038789576	Дмитриев Д.В.	Набор номера: завершение соед	
	16:41:26	✗ 📞	727802	Департамент государст	Набор номера: завершение соед	
	16:42:06	✗ 📞	89051326574	Кузьмичев Р.Н.	Набор номера: завершение соед	
	16:42:48	✓	493256	ЧП Синицын А.А.	Набор номера: 'Здравствуйте!м	
	16:43:44	✗ 📞	540405	Школа №87 МОУ	Набор номера: завершение соед	
	16:44:27	✓	89022232313	Петров Ю.О.	Набор номера: 'Здравствуйте!м	

**Экономическое обоснование
внедрения CARRY CRM -системы в
супермаркете «Удача»**

Статьи затрат по установке	Цена Carry CRM	Цена Monitor CRM
Базовый пакет услуг по внедрению	20 600	25 000
Генерация выделенного сервера на оборудовании Заказчика, с установкой ОС Windows (без стоимости ПО)	4 200	5 000
Импорт произвольных данных из файлов MS Access, MS Excel, HTML, XML, текст, по наличию технической возможности - другие форматы, за 1 таблицу с "плоскими" данными	1 000	1 500
Импорт произвольных данных из файлов MS Access, MS Excel, HTML, XML, текст, по наличию технической возможности - другие форматы	3 206	4 000
Итого:	29 006	35 500

Проведем сравнительный анализ объема затрат на установление систем по работе с клиентской базой в супермаркете «Удача», руб.

На данный момент в супермаркете «Удача» установлена система **Monitor CRM**, я хочу ввести систему **Carry CRM**, как видно из таблицы, что система **Carry CRM** по затратам более выгодна.