



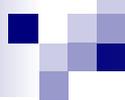
УСЛУГИ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

«Основы коммерческой
деятельности»

О.О.Голдин

Услуга розничной торговли

- — это результат непосредственного взаимодействия продавца и покупателя, а также собственная деятельность продавца по удовлетворению потребностей покупателя в приобретении товаров для личного, семейного, домашнего использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, по договору купли - продажи.



Услуги розничной торговли

- 1) реализацию товаров;
- 2) оказание помощи покупателю в приобретении (покупке) товаров и при их использовании и применении;
- 3) информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
- 4) дополнительные услуги.

1) Реализация товаров на предприятиях розничной торговли

- ознакомление покупателей с товарами;
- показ или демонстрацию товаров или образцов товаров покупателям;
- консультации покупателей;
- выбор товаров покупателями;
- организацию расчета за товары;
- упаковку, выдачу купленных товаров;
- доставку купленных товаров по заказу покупателей.

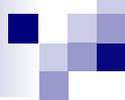
2) Оказание помощи в приобретении (покупке) товаров и при их использовании и применении

- прием и исполнение предварительных заказов на товары, имеющиеся в продаже и временно отсутствующие в продаже ;
- комплектование заказов на товары и их упаковка;
- предоставление кабин для примерки товаров;
- организация доставки товаров покупателям на дом или к месту заказа;

- демонстрация в действии принципиально новых товаров;
- подгонку по фигуре покупателя и мелкую переделку купленной одежды, раскрой купленных тканей, подшив штор;
- организация послепродажного обслуживания купленных товаров, в том числе организацию работ по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров на
- услуги по сборке и установке мебели и других товаров;
- растяжка купленных обуви и головных уборов;
- подгонку браслетов к часам.

3) Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги

- предоставление информации о товарах и их изготовителях, об оказываемых услугах;
- консультации дизайнеров по интерьеру, косметологов, диетологов и др.;
- организация дегустаций новых продовольственных товаров;

- 
- услуги по рекламированию товаров, в т. ч. проведение рекламных презентаций товаров;
 - обучение покупателей правилам пользования технически сложными товарами на дому или в офисе;
 - проведение выставок и ярмарок по продвижению и реализации товаров отдельных видов.

4) дополнительные услуги

- организация мест (зон) отдыха покупателей;
- организация комнаты матери и ребенка, детских игровых комнат;
- организация справочных бюро (на крупных предприятиях торговли);
- организация питания покупателей;
- реализация продовольственных товаров с организацией потребления на месте;
- гарантированное хранение купленных товаров; вещей покупателей (услуги гардероба);
- предоставление организованной стоянки (парковки) для автомобилей покупателей, стоянок такси;
- организация оказания бытовых услуг и др.

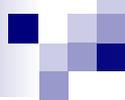


Услуги:

- Платные
- Бесплатные
- Обязательные
- Необязательные



ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

- 
- социального назначения;
 - функциональной пригодности;
 - информативности;
 - эргономичности;
 - эстетичности;
 - культуры обслуживания;
 - безопасности;
 - охраны окружающей среды.

Требование социального назначения услуг торговли

- обеспеченность услугами торговли и доступность для потребителей различных категорий;
- соответствие ожиданиям потребителей;
- профессиональный уровень обслуживающего персонала.

Требование функциональной пригодности

- точность и своевременность оказания услуг, соблюдение установленного режима работы предприятия торговли;
- наличие товаров надлежащего качества;
- обеспечение условий для выбора потребителем товаров и услуг различных видов.

Требование информативности

наличие необходимой достоверной информации:

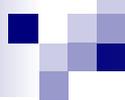
- об услугах и товарах,
- номенклатуре услуг и ассортименте товаров,
- исполнителе услуг,
- правилах и условиях оказания услуг.

Требование эргономичности услуг

- комфортность и удобство покупателей при приобретении товаров;
- гигиенические требования к персоналу, к содержанию помещений, рабочих мест, оборудования и т. п.;
- доступность информации возможностям восприятия покупателями.

Требование эстетичности услуг

- стилевое единство, целостность композиции и художественной выразительности, гармоничность дизайна
- оформления витрин, выкладки товаров, организации рабочих мест и оформления внешнего вида персонала

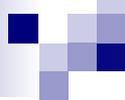


Требование культуры обслуживания

- профессионализм и этика поведения обслуживающего персонала

Требования безопасности услуг

- безопасные условия для жизни и здоровья покупателей;
- сохранность имущества покупателей;
- соблюдение действующих правил продажи товаров.



Для контроля качества и безопасности услуг используют:

- Экспертный метод
- Измерительный метод
- Социологический метод