

Сравнение услуг по ГОСТ Р
51304-2009 Услуги торговли. Общие
требования.

Магазины электроники Pleer.ru
и MediaMarkt.

Онлайн-магазин Pleer.ru около 10 лет специализируется на продаже современной техники и электроники. Более чем успешная работа сервера позволяет ему позиционировать себя как лидера виртуальных продаж на российском рынке цифровой техники.

Эта компания интересна, в первую очередь, тем, что она развернула свою деятельность сразу на двух «фронтах»: виртуальном и реальном. Все товары, представленные на страничке Pleer.ru, можно увидеть и в одноименном московском магазине.

Media Markt — немецкая сеть магазинов электроники и бытовой техники. Сеть образована в 1979 году и входит в состав Media-Saturn-Holding GmbH — лидера в Европе по продаже электроники и бытовой техники. Контрольный пакет холдинга принадлежит Metro AG.

На февраль 2013 года сеть Media Markt объединяет 708 магазинов в 14 странах мира: Германии, Австрии, Швейцарии, Бельгии, Греции, Венгрии, Италии, Нидерландах, Польше, Португалии, Испании, Швеции, России и Турции. До 2013 года магазины сети также присутствовали в Китае. В Италии сеть носит название Media World. Центральный офис холдинга Media-Saturn находится в городе Ингольштадт.

Основные отличительные особенности магазинов Media Markt — это формат магазинов («магазин-склад», гипермаркет), нестандартные рекламные кампании и децентрализованная организационная структура.

Услуги розничной торговли

Реализацию товаров осуществляют на предприятиях торговли и вне предприятий торговли.

В Плеер.ру и Медиа Макрт можно осуществить покупку как в магазине так и онлайн. Но стоит отметить что в случае с первым магазином идет упор на онлайн торговлю.

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

В Плеер.ру все товары, представленные на страничке Pleer.ru, можно увидеть и в одноименном московском магазине. Такая концепция продаж весьма удобна для покупателей: те пользователи, у которых перед покупкой возникнут сомнения или желание ознакомиться с интересующей продукцией непосредственно, всегда смогут посетить магазин, чтоб подержать в руках или протестировать ту или иную вещь.

В Медиа Маркт, благодаря большому торговому залу можно найти любую электротехнику, получить консультацию при появления сложностей в выборе покупки, вопросов по эксплуатации.

- информационно-консультационные (консалтинговые) услуги

В обоих магазинах можно получить подробную консультацию по всем интересующим вас вопросам, как о товаре и его наличии, так и дополнительной информации по его приобретению, условиях доставки и тд.

- дополнительные услуги по созданию удобств покупателям в приобретении (покупке) товаров.

В Плеер.ру обслуживание происходит путем электронной очереди с назначением личного консультанта, так же есть возможность оформить кредит для приобретения товаров, проверить товар и приобрести страховку от производственного брака.

В Медиа Маркт совместно с банками партнерами предоставляет программы кредитования на выгодных условиях также существует большой спектр сервисных услуг от страховки товара до вывоза строй техники из дома.

Реализация товаров на предприятиях розничной торговли включает в себя следующие основные операции:

- ознакомление покупателей с товарами;

Плеер.ру онлайн на сайте и в пункте выдачи

Медиа Маркт в магазине и на сайте

- показ или демонстрацию товаров или образцов товаров покупателям;

Плеер.ру - только в одном пункте выдачи

Медиа Маркт – в любом гипермаркете при наличии интересующего товара

- консультации покупателей;

Плеер.ру – по телефону с оператором и в пункте выдачи

Медиа Маркт - в любом гипермаркете и по телефону с оператором

-выбор товаров покупателями;

Плеер.ру – только онлайн на сайт

Медиа Маркт – на сайте магазина и в любом гипермаркете

- организацию расчета за товары;

Плеер.ру онлайн оплата на сайте и в пункте выдачи

Медиа Маркт онлайн оплата и по месту получения

- упаковку купленных товаров;

Плеер.ру предлагает всем покупателям услугу подарочной упаковки товара

Медиа Маркт –

- выдачу купленных товаров;

Плеер.ру – выдача в единственно пункте выдачи в Москве

Медиа Маркт – любой подходящий вам по близости гипермаркет

- доставку купленных товаров по заказу покупателей

Плеер.ру - доставка по МСК в ближнее Подмосковье и почтой по всей территории РФ

Медиа Маркт – доставка по МСК и за пределы МКАД (до 90 км)

К услугам по оказанию помощи в приобретении (покупке) товаров и при их использовании и применении относят:

- прием и исполнение предварительных заказов на товары, временно отсутствующие в продаже

Плеер.ру есть возможность об уведомлении о том, что интересующий товар снова есть в наличии

- демонстрацию в действии принципиально новых товаров;

Медиа Маркт - демонстрация новых товаров в торговом зале

- организацию послепродажного обслуживания купленных товаров, в том числе организацию работ по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров на дому или в офисе у покупателя, услуги по сборке и установке мебели и других товаров;

Плеер.ру – проверка товара перед выдачей покупателю

Медиа Маркт - полный спектр услуг по наладке, сборке и установке

К информационно-консультационным (консалтинговым) услугам относят:

- предоставление информации о товарах и их изготовителях, об оказываемых услугах, в том числе аудио- и видеосредствами;

Плеер.ру - вся информация о товаре доступна на сайте и в пункте выдачи

Медиа Маркт - всю информацию можно получить у консультантов в магазине и на сайте гипермаркета

Услуги торговли должны отвечать требованиям:

- социального назначения;**
- функциональной пригодности;**
- информативности;**
- эргономичности;**
- безопасности;**
- эстетичности;**
- культуры обслуживания.**

Плеер.ру и Медиа Маркт полностью отвечают этим требованиям.

Требования безопасности услуг торговли

- При оказании услуг торговли должны обеспечиваться безопасные условия для жизни и здоровья покупателей, сохранность их имущества, соблюдаться действующие правила продажи товаров, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации, и требования нормативных документов федеральных органов исполнительной власти в части безопасности.
- На предприятиях торговли должен быть размещен на видном месте план эвакуации покупателей в чрезвычайных ситуациях и предусмотрен вызов экстренных служб (милиции, скорой помощи, пожарной службы).
- Безопасность реализуемых товаров должна обеспечиваться в процессе оказания услуг торговли, а именно: при приемке товаров, их хранении, подготовке к продаже, выкладке и отпуске покупателям, а также в процессе реализации.
- При оказании услуг торговли должны обеспечиваться требования охраны окружающей среды, в том числе к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, системам вентиляции, водоснабжения, канализации в торговых объектах согласно положениям национальных стандартов системы безопасности труда (СБТ). Процесс оказания услуг торговли не должен оказывать негативного воздействия на окружающую среду.

Данные требования соблюдаются на обоих предприятиях.