**УРОК №1**

**Тема: Торговое обслуживание покупателей.**

Основные понятия по обслуживанию покупателей регламентируются ГОСТ Р 51303—99 «Торговля. Термины и определения». Ниже приведены ключевые термины в данной области.

**Торговое обслуживание** — деятельность продавца при непосредственном взаимодействии с покупателем, направленная на удовлетворение потребностей покупателя в процессе приобретения товара и/или услуги.

**Процесс торгового обслуживания** — последовательность операций, обеспечивающих осуществление торгового обслуживания в конкретном типе торговых предприятий.

**Условия торгового обслуживания** — совокупность факторов, воздействующих на покупателя в процессе торгового обслуживания.

**Качество торгового обслуживания** — совокупность характеристик торгового обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей покупателя.

**Скорость торгового обслуживания** — среднее время, затрачиваемое на обслуживание одного покупателя.

**Культура торгового обслуживания** — совокупность характеристик и условий торгового обслуживания, определяемых профессионализмом и этикой обслуживающего персонала.

Общим назначением торгового обслуживания является реализация товаров, непосредственно удовлетворяющих социальные потребности.

Способность торговых услуг удовлетворять социальные потребности обусловлена товарно-денежными отношениями, возникающими в процессе торгового обслуживания. В современных условиях существует разделение труда, при этом изготовители большую часть произведенных товаров реализуют продавцам и/или потребителям, удовлетворяя свои экономические потребности, а также разнообразные потребности покупателей.

На каждом розничном торговом предприятии торговое обслуживание должно быть организовано так, чтобы покупатели могли все необходимые им товары приобретать с наименьшими затратами времени и с наибольшими удобствами. Содержание операций по торговому обслуживанию покупателей зависит от ассортимента товаров и его соответствия спросу населения, форм продажи и дополнительных услуг, предоставляемых покупателям, а также от состояния материально-технической базы магазина и других факторов.

Вопросы организации торгового обслуживания покупателей в магазинах регулируются Основными правилами работы магазинов.

Торговое обслуживание покупателей осуществляется при выполнении в магазинах основного торгово-технологического процесса — продажи товаров.

Главную оценку культуре обслуживания выставляет покупатель. Высокой оценки заслужит только то торговое предприятие, современно оформленное, светлое, просторное, где ему предложат высококачественный товар в соответствии со спросом, где его культурно обслужат, где нет очередей и не надо тратить время на стояние в них, продавцы в которых опрятны, приветливы и доброжелательны. Именно в такой магазин покупатель придет еще и еще раз.

Однако культура обслуживания не сводится только к вежливости продавца. Она слагается из ряда компонентов:

• технической культуры — знания дела и товара, умения быстро, четко и совершенно выполнять связанные с продажей товаров операции;

• этической культуры — взаимоотношений с покупателями, вежливого обращения, оказания покупателям помощи в выборе товаров;

• эстетической культуры — умения держать себя, со вкусом одеваться, красиво выкладывать товары, соблюдать чистоту и порядок на рабочем месте;

• организационной культуры — высокой дисциплины, точности и четкости в работе.

Основные элементы культуры обслуживания покупателей и показатели, их характеризующие, показаны в табл. 11.

*Таблица 11.* **Основные элементы культуры обслуживания покупателей и показатели их характеризующие**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| п/п | Элементы культуры обслуживания покупателей | Показатели, характеризующие элементы культуры обслуживания |
| 1 | Точное соблюдение установленного режима работы предприятия | Соответствие фактического режима работы по часам торговли и дням недели режиму, установленному для предприятий по решению соответствующих органов исполнительной власти или органов местного самоуправления. Отсутствие фактов нарушения режима работы предприятия |
| 2 | Наличие в магазине широкого и устойчивого ассортимента товаров | Отсутствие фактов неполного наличия в продаже товаров достаточного ассортимента. Учет неудовлетворенного спроса покупателей в отделах (секциях) магазина |
| 3 | Применение прогрессивных методов продажи товаров | Объем продажи товаров с применением прогрессивных методов в процентах к общему объему товарооборота |
| 4 | Соблюдение установленных правил продажи товаров в магазине | Отсутствие фактов нарушений правил продажи товаров в магазине |
| 5 | Предоставление покупателям дополнительных услуг | Число видов дополнительных услуг, предоставляемых покупателям в магазине (единиц) |
| 6 | Минимальные затраты времени на обслуживание покупателей | Средний объем затрат времени покупателей на ожидание обслуживания в часы пик (минут) |
| 7 | Широкое использование средств внутримагазинной информации покупателей | Наличие системы указателей размещения отделов, секций, товарных групп, касс, пунктов организаций услуг и др. |
| 8 | Высокая профессиональная квалификация работников торгового зала | Количество работников торгового зала, имеющих специальное торговое образование, в процентах к общему числу работников торгового зала |
| 9 | Вежливое, внимательное отношение персонала магазина к покупателям | Отсутствие жалоб покупателей на низкое качество обслуживания. Отсутствие фактов нарушения правил и порядка хранения книги отзывов и предложений |
| 10 | Хорошее состояние магазина | Отсутствие фактов неудовлетворительного санитарного состояния магазина |
| 11 | Опрятный внешний вид работников торгового зала | Наличие форменной (или санитарной) одежды |

От уровня культуры обслуживания покупателей во многом зависит и эффективность торговли, основными показателями которой являются размер чистой прибыли и количество времени, необходимое для совершения покупки.

**Домашнее задание:**

1. Составить схему торгово-технологического процесса предприятия.
2. Что относится к культуре торгового обслуживания?
3. Из каких компонентов состоит культура обслуживания?
4. Перечислите основные элементы культуры обслуживания покупателей.
5. Что такое торговое обслуживание?
6. Дайте определение следующим понятиям:

техническая культура \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

этическая культура \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

эстетическая культура \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

организационная культура \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.