

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/153116>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Электронная коммерция

ЗАДАНИЕ 1	3
ЗАДАНИЕ 2	7
ЗАДАНИЕ 3	9
ЗАДАНИЕ 4	11
ЗАДАНИЕ 5	13
ЗАДАНИЕ 6	16
ЗАДАНИЕ 7	26
ЗАДАНИЕ 8	27
ВЫВОДЫ	30
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	31
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	33

Ознакомиться с деятельностью предприятия. Общая характеристика фирмы начинается с формирования ее портрета. Одним из вариантов его представления описан в таблице 1.

Таблица 1 - Общая характеристика фирмы

Ознакомление с предприятием: его типом, специализацией, профилем, местом расположения, режимом работы, перечнем основных и дополнительных услуг розничной торговли.

Ознакомление с порядком открытия и закрытия магазина, сдача магазина на охрану, хранение пломбира и ключей.

Ознакомление с обязанностями работников магазина, в том числе по сохранению товарно-материальных ценностей и денежных средств. Изучение видов материальной ответственности работников магазина.

Ознакомление с квалификационными требованиями к профессии продавца различных разрядов.

ООО «ПАТРИОТ АВТО» - Официальный дилер PEUGEOT в Новосибирской области

Предприятие было открыто в 2016 году.

Адрес: г.Новосибирск, Бердское шоссе, д.500/1

Телефон: +7 (383) 332-00-31

Время работы:

Понедельник – Пятница: с 9.00 до 20.00

Суббота: с 9.00 до 19.00

Воскресенье: выходной

Основные направления деятельности:

реализация новых легковых и коммерческих автомобилей и запасных частей к ним;

реализация автомобилей с пробегом, трейд-ин

гарантийное и послегарантийное обслуживание и ремонт автомобилей;

оказание услуг гражданам, предприятиям, организациям в предпродажной подготовке, техническом обслуживании легковых автомобилей;

реализация услуг по установке доп.оборудования;

услуги независимого консультанта (автострахование, автокредитование).

Автосалон включает в себя демонстрационный зал, магазин запасных частей и аксессуаров, зону оформления продаж автомобилей и их страхования, зону приема автомобилей на техническое обслуживание и ремонт, место для отдыха клиентов с TV и Wi-Fi.

В салоне все сделано для того, чтобы потребителю было удобно оформить покупку автомобиля.

Наличный и безналичный расчет, удобные кредитные программы – потребитель может выбрать наиболее подходящую форму оплаты.

В автосалоне так же можно оформить полис ОСАГО и КАСКО на новый автомобиль, либо продлить старый полис.

В салоне представлены большинство крупных страховых компаний.

Очень важно также автосалону найти максимальное количество банков, готовых к сотрудничеству. Причем, должна быть договоренность о том, что кредитные организации незамедлительно рассматривали заявки от салона и давали положительный или отрицательный ответ. В идеале это должно занимать один, два часа. Но есть банки, которым требуется до трех дней. С такими финансовыми организациями, салоны, обычно, сотрудничают на крайний случай, то есть при отказе всех банков, остается надежда на эти; Немаловажным является сотрудничество со страховыми компаниями в целях увеличения скорости работы салона. Некоторые страховые компании предпочитают оставлять одного из своих сотрудников в автосалоне на случай оформления страховки клиентами;

Клиент, уже успевший пообщаться с кол центром, приходит в автосалон с определенным намерением. В салоне его встречает свободный менеджер по продажам, и, выслушав его пожелания, начинает работать над желанием клиента;

После выбора автомобиля менеджер узнает у покупателя о способе приобретения автомобиля. Если клиент хочет купить машину за наличные деньги, то продавец сам подготавливает все необходимые документы и подписывает их. Если же клиент хочет взять автокредит, то его провожают в кредитный отдел для подачи запроса на кредит сразу в десятки банков;

После подачи заявки в кредит у свободного кредитного специалиста, которая занимает примерно тридцать минут (заполнение анкеты из четырех страниц, сканирование документов и фотографирование клиента), потенциальный заемщик может пройти в зону для клиентов и ждать часа два. В функции кредитного специалиста также входит подготовка клиента к звонкам от банков.

Если покупателю отказали в выдаче кредита, и у него нет наличных денег на покупку машины, то он уходит ни с чем. Если же банк одобрил выдачу кредита, клиента снова провожают к менеджеру с готовыми, подписанными кредитными договорами для получения автомобиля.

На первый взгляд, данная система кажется сложной и непонятной, однако если удастся наладить эту цепочку, то продажи автомобилей увеличивается с каждым днем, и следовательно, возрастает прибыль автосалона.

Миссия - укрепить свою позицию на рынке, путем современного подхода в обслуживании клиентов и предоставления качественного сервиса.

Основная цель компании - занять лидирующую позицию на рынке за счет расширения присутствия компании на данном сегменте рынка, усовершенствования технологий, улучшения качества предлагаемых товаров и услуг. Для достижения поставленной цели компания предпринимает следующие шаги:

- постоянно улучшает качество предлагаемых услуг за счет постоянных капиталовложений в научные разработки и инновации;
- своевременно информирует клиентов о новинках;
- использует метод индивидуального подхода к каждому клиенту;
- оказывает полную рекламную и информационную поддержку своих продуктов;
- осуществляет постоянные инвестиции в сотрудников, их обучение, повышение квалификации и аттестации.

Конкурентные преимущества

- безупречная репутация;
- профессиональный коллектив;
- высококачественная логистика;
- рекламная поддержка;
- современный подход в обслуживании клиентов.

ЗАДАНИЕ 2

Провести анализ факторов внешней среды фирмы, систематизировать в форме матрицы SWOT – анализа предприятия. После необходимо сделать общий вывод по влиянию выделенных факторов на деятельность организации. Выводы делаются отдельно по макро- и микро- факторам.

Таблица 2 - Матрица сильных и слабых сторон в сочетании с угрозами и возможностями

Изменчивая рыночная внешняя среда представляет собой область постоянного беспокойства для организации. В анализ рыночной внешней среды входят следующие факторы, которые могут оказывать непосредственное воздействие на успехи и провалы организации:

Факторы потребительской среды,

Изменение доходов потребителей. В настоящее время фирма "Автосалон Вояж" ориентируется при

продаже автомобилей на потребителей со средним и высоким уровнями дохода. Но эффективно развивающаяся сфера автокредитования позволяет автоцентру все меньше зависеть от уровня дохода населения. Так как доступность автокредита позволяет клиенту со средним уровнем достатка купить автомобиль иностранного производства не самой бедной комплектации.

С 2009 года, отмечают исследователи, кризис сделал потребителей особенно разборчивыми. Теперь автомобили рассматриваются как долгосрочное вложение, и это касается даже премиум-марок. Безусловно, для данного вида деятельности особое значение оказывает экономическая стабильность в стране, так как это оказывает существенное значение на доходы населения и так же на условия кредитных предложений.

Факторы конкурентной среды,

Уровень конкуренции в отрасли. В настоящее время в г. Новосибирск существует несколько крупных фирм, реализующих различные виды автомобилей иностранного производства. А так же многие из них являются официальными дилерами в городе. К наиболее крупным конкурентам можно отнести.

Факторы, связанные с деятельностью партнеров по бизнесу (поставщиков, посредников, партнеров по аутсорсингу и т.д.),

Сейчас у ООО "Патриот Авто" складываются подходящие условия для взаимовыгодного сотрудничества с партнёрами по бизнесу, в частности с поставщиками.

Факторы, связанные с деятельностью контактных аудиторий

Компания «Патриот Авто» стремится предоставить своим клиентам максимально качественный сервис. Для оценки уровня удовлетворенности, каждый потребитель товаров или услуг предоставляемых в автосалоне заполняет анкету, что позволяет всегда владеть информацией о мнении клиента о предоставляемом сервисе.

ЗАДАНИЕ 3

Принять участие в установлении контактов с деловыми партнерами (покупателями, заказчиками, поставщиками).

Ознакомиться с правилами заключения сделки купли-продажи от своего имени или другого, представляемого им лица на основе договора, регулирующего отношения между ними и представить в отчете алгоритм процедуры заключения сделки купли – продажи.

Ознакомиться с правилами рассмотрения претензий по договорным отношениям.

Когда ПТС приходит в автосалон, между дилером и покупателем составляется уже договор купли-продажи (ДКП) – документ, который во время сделки необходимо изучить с максимальной тщательностью. Вот на какие пункты в нём нужно обязательно обратить внимание:

1. Памбухчиянц, О.В. Организация и технология коммерческой деятельности. Учебник для ссузов. 5-е изд., перераб. и доп.. – М.: ИТК «Дашков и К», 2016.
2. Памбухчиянц, О.В. Организация коммерческой деятельности. Учебник для ссузов.– М.: ИТК «Дашков и К», 2015.
3. Панкратов, В.Г., Солдатова, Н.Ф. Коммерческой деятельности. Учебник 12-е изд., перераб. и доп.. – М.: ИТК «Дашков и К», 2014.
4. Панкратов, В.Г. Практикум по коммерческой деятельности. Учебник 12-е изд., перераб. и доп.. – М.: ИТК «Дашков и К», 2015.
5. Баринов, В.А. Внешнеэкономическая деятельность: Учебник – 2-е изд, испр. – («Профессиональное образование») – М.: Инфра-М, 2016.
6. Девисилов, В.А. Охрана труда: Учебник – 5-е изд., перераб. и доп. – («Профессиональное образование») М.: Форум, 2014.
7. Дашков, Л.П., Памбухчиянц, В.К. Коммерция и технология торговли.– М.: ИТК «Дашков и К», 2015.
8. Денисова, И.Н. Организация и технология коммерческой деятельности. – М.: Инфра- М, 2013.
9. Жулидов, С.И. Организация и технология коммерческой деятельности. Схемы и таблицы. Учебное пособие. – М.: ОЦПКРТ, 2014.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/153116>