

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/diplomnaya-rabota/190084>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Коммерция

Введение 3

1. Теоретические аспекты организации торгового обслуживания 5

1.1. Понятие и сущность торгового обслуживания и сервиса 5

1.2. Основы организации торгового обслуживания 14

2. Анализ организации торгового обслуживания на примере ИП Паньков А.А. 24

2.1. Краткая характеристика деятельности организации 24

2.2. Анализ торгового обслуживания в организации 32

3. Совершенствование методов торгового обслуживания в ИП Паньков А.А. 45

3.1. Основные проблемы торгового обслуживания в организации 45

3.2. Разработка и оценка эффективности мероприятий по улучшению торгового обслуживания 50

Заключение 65

Список используемой литературы 68

Эти сильные стороны компании в организации товарооборота должны обеспечивать успешное выполнение планов розничного товарооборота, обеспечивать высокие темпы его роста.

Однако, по всем структурным подразделениям ИП Паньков Алексей Анатольевич сегодня наблюдается некоторая неравномерность в выполнении планов товарооборота, что свидетельствует об их недостаточно налаженной работе и необходимости разработки мер по внедрению выявленных резервов роста розничной реализации в дальнейшей деятельности фирмы.

ИП Паньков А.А. выполнил план товарооборота за три квартала 2020 года только в пяти месяцах из девяти (55,56%), что оказалось недостаточным, в результате чего весь план организации в целом не был выполнен. В связи с этим потери оптового товарооборота за данный промежуток времени составили 4553712 тыс. руб. Это было связано с тем, что структурные подразделения неравномерно выполняли свои планы товарооборота, что также является свидетельством в наличии недостатков в организации их торговой деятельности и в обеспечении необходимых резервов роста розничной торговли всей компании.

Таким образом, отметим основные проблемы розничной торговли ИП Паньков Алексей Анатольевич:

- невыполнение планов розничного товарооборота в 2020 г.,
- рост затоваренности складов.

Невыполнение планов товарооборота связаны с недостаточной работой отдела маркетинга, который формирует ценовую, товарную и ассортиментную политику компании. Роль маркетинга как главного фактора успешности предприятия розничной торговли заключается в совершенствовании выполняемых функций маркетинга, функциональном построении маркетинговой службы. Таким образом, грамотный маркетинг является основой и инструментом совершенствования торговой деятельности предприятия и уровня его сервиса. Маркетинг позволяет клиентам узнать о товарах и услугах фирмы.

Построение эффективной торговой стратегии ИП Паньков А.А. может быть осуществлено при соблюдении трех ключевых условий розничной деятельности компании:

1. расширение сбыта на рынке,
2. выход на новые рынки,
3. проектирование новых сбытовых каналов.

Реализация стратегий, проводимых предприятием торговли, должны проводиться в направлении исследования участников рынка (конкуренты, розничные сети, покупатели), исследования потребителей продукции (мониторинг удовлетворенности спроса) и исследования рынка поставщиков для решения собственных проблем, возможно связанных в будущем с закупками.

В рамках решения данных задач ИП Паньков А.А. может реорганизовать процесс продаж компании по важнейшим ассортиментным группам продукции, в сервисной политике перед отделом маркетинга должна стоять также задача разработки и осуществления различных промо – акций (внедрение системы скидок и льгот для постоянных и VIP-клиентов компании).

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 22.12.2020) "О защите прав потребителей"
2. Агафонова М.Н. Оптовая и розничная торговля. – М.: Экономика, 2019. – 522 с.
3. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.Г. Велединский. – М.: КноРус, 2017. – 432 с.
4. Голиков Е.А. Оптовая торговля. – М.: Экзамен, 2017. – 382 с.
5. Громова А.Ю. Оптовая и розничная торговля. – СПб.: Дело и сервис, 2016. – 480 с.
6. Даненбург В. Основы оптовой торговли. – М.: Сирин, 2017. – 477 с.
7. Днянова С.Н. Оптовая торговля: организация и управление оптовой деятельностью. – М.: Инфра – М, 2019. – 228 с.
8. Иванов Г.Г. Основы торговли. – М.: Инфра - М, 2017. – 377 с.
9. Ивашкин В.Б. Бухгалтерский учет в торговле. – М.: Альпина букс, 2017. – 507 с.
10. Калачев, С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; Под общ. ред. проф., д.э.н. Ж.А. Романович. – М.: Дашков и К, 2018. – 284 с.
11. Каплина С.К. Технология оптовой и розничной торговли. – СПб.: Герда, 2019. – 402 с.
12. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. – М.: КноРус, 2017. – 176 с.
13. Магданов П.В. Система управления организацией: понятие и определение// ВЕСТНИК ОГУ. – 2018. - №8(144). – с.56 – 67.
14. Нечаев Е.И. Организация производства и предпринимательской деятельности. – Краснодар: КубГАУ, 2019. – 266 с.
15. Николаева Г.А. Бухгалтерский учет в оптовой торговле. – М.: Альпина бизнес, 2017. – 377 с.
16. Павлова, Г.Ю. Сервисная деятельность / Г.Ю. Павлова. – М.: КноРус, 2017. – 77 с.
17. Патров В.В. Оптовая торговля. – СПб.: Дело и сервис, 2018. – 381 с.
18. Поршнев А.Г., Румянцева З.П. Управление организацией/ А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 375 с.
19. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 352 с.
20. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Уч. / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. – М.: Инфра-М, 2019. – 216 с.
21. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. – М.: Дашков и К, 2018. – 284 с.
22. Рофе И.А. Экономика труда. – М.: Кнорус, 2016. – 224 с.
23. Рубцова, Н.В. Сервисная деятельность: Учебник / Н.В. Рубцова, Н.Н. Даниленко. – М.: Academia, 2019. – 480 с.
24. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Л.Л. Руденко. – М.: Дашков и К, 2018. – 208 с.
25. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – СПб.: Лань, 2018. – 192 с.
26. Соснаускене О.И. Бухучет в оптовой и розничной торговле. – М.: Экономика, 2017. – 226 с.
27. Фадеева Ю.Л. Оптовая и розничная торговля. – М.: Инфра – М, 2017. – 337 с.
28. Хваткин Н.Г. Экономика оптовой торговли. – СПб.: Экономика, 2017. – 394 с.
29. Шипунов В.Г., Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности, учебник, 2 издание, переработанное и дополненное. – 2018. – 504 с.
30. Шредер Н.Г. Бухгалтерский учет в оптовой и розничной торговле. – М.: Экономика, 2015. – 188 с.
31. Щур Д.Л. Основы торговли. Оптовая торговля. – СПб.: Дело и сервис, 2015. – 686 с.
32. Институт менеджмента, инноваций и бизнес – анализа. Режим доступа <http://www.refa.de/home>
33. Библиотека по менеджменту. Режим доступа: <http://www.inventech.ru>
34. Управление предприятием. Режим доступа: <http://consulting.1c.ru>
35. Институт управления бизнесом. Режим доступа: <http://investobserver.info>
36. Экономический портал. Режим доступа: <http://institutiones.com/>
37. Статьи по экономике. Режим доступа: <http://www.economicportal.ru/>
38. Учебный портал Экономист. Режим доступа: <http://economist.rudn.ru/>
39. Портал менеджеров. Режим доступа: <http://tomanage.ru/>
40. Внутренние материалы ИП Паньков А.А.

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/diplomnaya-rabota/190084>