

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/kontrolnaya-rabota/77367>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Сертификация товара

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ В МАГАЗИНАХ 4

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 21

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 23

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время если в магазине предпринимателю удастся вывести качество обслуживания на новый высокий уровень, он получит сразу ряд преимуществ: покупатели сами будут возвращаться в такой магазин, будут рекомендовать его друзьям, знакомым, родственникам; средняя сумма чека будет неуклонно расти, а продажи не будут зависеть от сезонности; каждый продавец в магазине сам будет максимально мотивирован продавать больше, приносить большую выручку и получать премии за отличную работу в большем размере.

Актуальность данной темы заключается в том, что внедрение в магазине стандартов качества дополнительного обслуживания покупателей – это один из действенных методов улучшить работу сотрудников магазина. Условно их можно разделить на платные и бесплатные, для постоянных покупателей и «новых», разовые и долгосрочные, оказываемые на месте и предполагающие выезд на дом, стандартные и эксклюзивные, и т.д.

Предмет работы – дополнительные услуги в обслуживании покупателей в магазинах.

Цель работы – проанализировать основы предоставления дополнительных услуг в магазине.

Работа состоит из введения, основной части, заключения и списка литературы.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ В МАГАЗИНАХ

Каждый человек сегодня является покупателем чего-либо и каждый из нас хочет быть обслужен «по высшему классу», вне зависимости от того, в каком предприятии осуществляется это обслуживание: в кафе, ресторане, кинотеатре, или в магазине. Сегодня люди не просто покупают товар, а стараются делать покупки только в тех предприятиях торговли, где им по-настоящему будут рады, и они будут знать, что их обслужат качественно и быстро. Любой покупатель хочет, чтобы ему было приятно общаться с продавцом, чтобы он был доволен своей покупкой, получал радость от процесса, и только тогда он захочет вернуться на предприятие торговли снова.

Рассмотрим основы обслуживания покупателей в магазине, их стандарты, а также основные виды дополнительных услуг, которые магазины могут предлагать клиентам, чтобы повысить свою рентабельность.

Добиться этого сегодня можно лишь тогда, когда сотрудники магазина – его «лицо» – соблюдают стандарты обслуживания покупателей. Без сомнений, стандарты качества обслуживания должны быть разработаны в каждом предприятии торговли. Данный документ позволяет решить сразу несколько задач. Во-первых, стандарты обслуживания покупателей магазина помогают работе новых сотрудников: помогают избегать глупых и серьезных ошибок в общении с клиентами, помогают лучше понять и вникнуть в то, что называется «корпоративной культурой» фирмы. Во-вторых, стандарты обслуживания покупателей значительно упрощают работу продавцов: они знают правила работы с покупателями, что допустимо в общении с ними, а чего допускать категорически запрещается. Продавцам не нужно лишний раз задумываться о том, как эффективнее продать товар, как общаться с клиентами – вся необходимая для их работы информация уже систематизирована и структурирована в стандартах обслуживания покупателей.

Рисунок 1 – Схема обслуживания покупателей в магазинах

Многие предприниматели считают, что строгое соблюдение сотрудниками фирмы стандартов обслуживания покупателей исключает индивидуальность продавцов. На самом же деле, это не так. Сотрудник предприятия торговли просто работает в соответствии с принятыми в фирме принципами и правилами, и они никак не мешают ему проявлять все свои способности и дар убеждения в рамках принятых стандартов обслуживания покупателей. Качественное обслуживание в магазине сегодня может стать его отличительной чертой, конкурентным преимуществом, которое поможет удержать клиентов. Если в магазине предпринимателю удастся вывести качество обслуживания на новый высокий уровень, он получит сразу ряд преимуществ: покупатели сами будут возвращаться в такой магазин, будут рекомендовать его друзьям, знакомым, родственникам; средняя сумма чека будет неуклонно расти, а продажи не будут зависеть от сезонности; каждый продавец в магазине сам будет максимально мотивирован продавать больше, приносить большую выручку и получать премии за отличную работу в большем размере.

Рисунок 2 – Базовые услуги магазина

Необходимо сказать о том, что стандарты обслуживания покупателей в каждом магазине будут отличаться, нередко могут быть даже диаметрально противоположными, но, в целом же, они, как правило, стандартизированы и включают в себя:

- Общие требования предприятия торговли;
- Требования к внешнему виду продавцов;
- Требования к поведению продавцов в торговом зале;
- Требования к обслуживанию покупателей, принципы работы с посетителями магазина;

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Качество торгового обслуживания [Электронный ресурс]. – URL: <https://znaytovar.ru/new2800.html>
2. Стандарты обслуживания покупателей [Электронный ресурс]. – URL: <https://laudator.ru/businessguides/standarty-obsluzhivaniya-pokupatelej-v-apteke.html>
3. Покупатель в магазине: как обслуживаем? [Электронный ресурс]. – URL: <http://around-the-shops.ru/pokupatel-v-magazine-kak-obsluzhivaem-2>
4. Технология обслуживания покупателей в магазинах [Электронный ресурс]. – URL: https://www.logistics-gr.com/index.php?option=com_content&id=5442&c=48&Itemid=73
5. Как внедрить стандарты обслуживания покупателей в магазинах [Электронный ресурс]. – URL: <http://sergeystegno.ru/standarty-obsluzhivaniya-pokupatelej-v-magazine/>
6. Дополнительные услуги [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.plam.ru/psiholog/razvlekupki/p7.php>
7. Предоставление покупателям дополнительных услуг [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.soviet-trade.ru/%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8F%D0%BC-%D0%B4%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D0%B8%D1%82/>
8. Дополнительные услуги [Электронный ресурс]. – URL: <https://businessman.ru/dopolnitelnyie-uslugi-opredelenie-vidyi-klassifikatsiya-i-otzyivyi.html>
9. Дополнительные услуги интернет-магазина [Электронный ресурс]. – URL: https://shopconstructor.ru/dopolnitelnye_uslugi
10. Зачем нужны дополнительные продукты и услуги [Электронный ресурс]. – URL: <https://freelancehack.ru/articles/services/zachem-nuzhny-dopolnitelnye-produkty-ili-uslugi>

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/kontrolnaya-rabota/77367>