

28.03.2023г.

гр. ТЭК 2/1

Учебная практика (1 этап)

Тема 19. Игрушки

План

- 1.Ознакомление с торговым ассортиментом игрушек
- 2.Поставщики и порядок завоза товаров в магазин
- 3.Приемка по количеству и качеству игрушек
- 4.Принять участие в подготовке игрушек к продаже.
- 5.Организация рабочего места продавца в отделе.
- 6.Мерчендайзинг в магазине игрушек

Литература

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей» [Электронный источник] / http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения 06.12.2016)
2. Федеральный закон от 2 января 2000г. №29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» [Электронный источник] http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_25584/ (дата обращения 06.12.2016)
3. Голубенко, О. А. Товароведение непродовольственных товаров: Учебное пособие / Голубенко О.А., Новопавловская В.П., Носова Т.С. — М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017. — 336 с
4. Жинкина, Е.А., Белый, В.И. Управление качеством в торговле / Новое слово в науке: перспективы развития. 2018. № 1-2 (7). С. 239-240.
5. Камалова, Т.А. Качество и безопасность товаров и услуг / Апробация. 2019. № 7. С. 59-61.
6. Организация торгово-технологических процессов : [учеб. пособие] / Н. Ю.Никитина, В. Е. Шкурко, Ю. Е. Шарова ; [науч. ред. С. Н. Полбицын] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. — 112 с.
7. Неверов, А.Н. Товароведение и организация торговли непродовольственными товарами / А.Н. Неверов. - М.: Academia, 2017. - 286 с.
8. Орленко, Л.В. Ассортимент, товароведение и экспертиза пушно-меховых товаров: Учебное пособие / Л.В. Орленко. - М.: Форум, 2017.
9. Петрище, Ф.А. Товароведение строительных товаров: Учебное пособие / Ф.А. Петрище, М.А. Черная. - М.: Форум, 2017. - 288 с.
10. Славнова, Т.П. Товароведение и экспертиза одежно-обувных и пушно-меховых товаров: Учебное пособие для бакалавров / Т.П. Славнова, С.А. Вилкова. - М.: Дашков и К, 2015. - 168 с.
11. Тыщенко, Е.А. Товароведение однород.групп непродовол.товаров.: Учебное пособие / Е.А. Тыщенко, В.М. Позняковский, В.П. Ермакова. - М.: Инфра-М, 2017. - 314 с.
12. Ходыкин, А.П. Товароведение и экспертиза культтоваров: товары для СПОрта и активного отдыха: Учебник для бакалавров / А.П. Ходыкин, А.А. Ходыкин. - М.: Дашков и К, 2016. - 352 с.
13. Чалых, Т.И. Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: Учебник для бакалавров / Т.И. Чалых, Е.Л. Пехташева, Е.Ю. Райкова. - М.: Дашков и К, 2016. - 760 с.

Домашнее задание:

- 1.Составить и записать конспект инструктажа

Обязательно в конце выполненных заданий писать Ф.И.О. и группу, ставить подпись и дату отправки. Сделать фото или скрин конспекта и прислать на электронную почту: lilya_polyakova_65@mail.ru

Инструктаж

(1 час)

- 1.Ознакомление с торговым ассортиментом игрушек. (Изучить самостоятельно на базе практики, результаты записать в таблице, не менее 10 образцов)

№ п/п	Наименование товара	Производитель	Стоимость	Назначение	Условия хранения

- 2.Поставщики и порядок завоза товаров в магазин (самостоятельное изучение на базе практики)

3. Приемка по количеству и качеству игрушек. Хранение

Одной из наиболее важных составных частей технологического процесса магазина является приемка поступивших товаров по количеству и качеству. При приемке товаров устанавливают соответствие наименования, сорта и цены товаров данным сопроводительных документов; количество мест, массы брутто и нетто, состояние тары и упаковки; качество товара.

Принимают игрушки работники магазина, на которых возложена материальная ответственность за его сохранность. Правильно организованная приемка обеспечивает сохранность игрушек, поступивших в торговую сеть. Работники осуществляющие приемку, должны быть ознакомлены с правилами и сроками приемки, составления вызова поставщика, актов, претензий об обнаруженных расхождениях в количестве и качестве принимаемых игрушек.. Администрация магазинов должна систематически контролировать выполнение правил приемки, хранения товаров, своевременность документального оформления приемки товаров.

Приемка игрушек по количеству, осуществляется в зависимости от способа доставки. При приемке сверяют массу, число мест, единиц товара с данными транспортных и сопроводительных документов.

Проверка количества проводится в тех же единицах измерения, которые указаны в сопроводительных документах. При отсутствии, их приемка проводится с составлением акта, в котором указывают фактическое количество. Поступившие игрушки принимаются в таком случае на ответственное хранение до прибытия сопроводительных документов. В случае обнаружения недостачи (превышения) поставленного товара по сравнению с товаросопроводительными документами, покупатель обязан составить соответствующий акт.

В случае поставки игрушек в количестве меньшем, чем указано в товаросопроводительных документах (накладной, счет-фактуре) дополнительно поставить недостающие единицы либо уменьшить цену соответствующей партии на цену недопоставленных единиц товара. В случае обнаружения превышения количества по сравнению с товаросопроводительными документами Покупатель, по согласованию с Поставщиком, может включить стоимость поставленных игрушек в счет стоимости поставки будущих партий.

Приемка игрушек, поступивших в закрытой таре, по количеству обычно проводится в два этапа. На первом этапе товар принимают предварительно. Игрушки отгружаемые в неповрежденной таре, принимают на месте получения их от поставщика или от транспортных органов путем проверки маркировки, пересчета товарных мест. При этом содержимое упаковочных мест по количеству единиц не проверяется, а в сопроводительных документах делается отметка, что игрушки приняты без внутренней проверки.

Окончательную приемку игрушек по количеству проводят в магазине, проверяя количество единиц в каждом тарном месте. Если игрушки поставлены без тары, в поврежденной или открытой таре, то их принимают по количеству единиц в том месте, где происходит фактическая сдача их поставщиком получателю.

При обнаружении недоброкачества игрушек, приемка приостанавливается.

Покупатель обязан составить акт, в котором должно быть указано: наименование (номер товарной позиции некачественного товара, количество единиц некачественного товара, общая стоимость некачественного товара). В том случае, если стоимость некачественного товара превышает 20 % поставленной партии, Покупатель обязан вызвать представителя Поставщика и проводить осмотр товара и составление соответствующего акта в присутствии последнего.

Акт, составленный в случае обнаружения некачественных игрушек, должен быть представлен Поставщику для ознакомления не позднее 24 часов с момента его составления путем передачи по факсу, с учетом, что сроки возврата не нарушены. В том случае, если Поставщик согласен с фактами, изложенными в акте, он в течение трех банковских дней с момента получения указанного акта, сообщает о мерах, которые Поставщик предполагает принять в этой связи. Если же Поставщик не согласен с фактами, изложенными в акте, он имеет право направить в адрес Покупателя своего представителя для участия в осмотре игрушек, заявленных некачественными в акте. В этом случае необходимо провести экспертизу качества товара. Отобранные образцы печатаются либо опломбируются и снабжаются этикетками, подписанными лицами, участвовавшими в отборе. Об отборе образцов составляется акт, подписываемый всеми участвовавшими в этом лицами.

В магазинах хранение товаров должно быть организовано с учетом товарного соседства, санитарных правил, норм складирования и противопожарной безопасности. Сохранность количества и качества товаров в процессе их хранения должны обеспечивать материально-ответственные лица.

Для сохранения количества и качества товаров должны быть проведены организационно-технические и санитарно-гигиенические мероприятия

Складское хранение игрушек обязывает соблюдать ряд необходимых условий и правил. Игрушки могут легко прийти в негодность от несоблюдения режима и норм по их хранению и размещению, поэтому они требуют к себе особого внимания.

Обычно склад игрушек должен быть светлым и просторным. Помещение должно легко проветриваться и иметь необходимую для этого систему качественной вентиляции. Это особенно важно для мягких игрушек, которые подвержены воздействию плесени и могут испортиться в помещении с повышенной влажностью. Но и пластиковые игрушки, работающие от элементов питания, могут быть безнадежно испорчены, если в помещении склада игрушек сыро и прохладно.

Мебель для склада игрушек должна быть такой, чтобы к товару, который на ней размещен, был свободный доступ. Игрушки не должны быть свалены в кучу, их следует аккуратно размещать на полках согласно артикулу или наименованию. Основной вид мебели для склада игрушек - стеллажи и полки, которые могут располагаться как вдоль стен, так и по центру складского помещения. Они должны легко очищаться от пыли и загрязнений, быть прочными и устойчивыми, свободно выдерживать вес упаковок с игрушками. Особенно осторожно следует размещать на хранение пластиковые и хрупкие игрушки, которые могут сломаться при падении. Их лучше ставить на самые нижние полки и не освобождать от упаковочной тары вплоть до момента отгрузки.

Мягкие игрушки, поступившие в полиэтиленовой упаковке, лучше разместить на хранение в наиболее проветриваемом месте склада, чтобы на них не завелась плесень. Лучше всего разложить их на полках стеллажа, чтобы они не деформировались от длительного хранения и не теряли форму. Мягкие игрушки можно размещать на верхних полках складской мебели - падения для них не страшны. Следует только остерегаться острых гвоздей и торчащих винтов, которые могут порвать мягкую игрушку. Если мягкая игрушка работает от элементов питания, то на время хранения лучше их извлечь - протекшая батарейка может привести игрушку в негодность. Правила хранения каждого вида игрушки обязательно указаны на упаковке с товаром. Деревянные игрушки необходимо предохранять от расклеивания при повышенной влажности, металлические - от ржавления, изготовленные из ткани - от пыли и выцветания, резиновые - от высыхания при повышенной температуре. Целлулоидные игрушки, как легко воспламеняющиеся, хранить вместе с другими товарами запрещено. Для них должно быть выделено специальное помещение, оборудованное в соответствии с требованиями пожарной охраны.

Хранят игрушки в сухих, хорошо проветриваемых закрытых помещениях при температуре 10-20 ° С и относительной влажности воздуха 65 %.

4. Принять участие в подготовке игрушек к продаже.

Важнейшей операцией технологического процесса в магазине является подготовка товаров к продаже, которая способствует освобождению продавцов и других работников от излишних затрат времени и труда в процессе обслуживания покупателей, быстрому отпуску товаров и увеличению пропускной способности магазинов, сокращает товарные потери и повышает коэффициент использования торгового зала. Операции по подготовке товаров к продаже делятся на: Общие: а) распаковка, б) сортировка товаров, в) проверка правильности обозначения цен, г) придание изделиям товарного вида, д) укладка на тележки, в контейнеры, ящики, корзины для подачи в торговый зал, е) размещение товаров в торговом зале, ж) выкладка в зоне обслуживания покупателей или на рабочем месте продавца.

Должным образом подготовленные к продаже товары способствуют:

- *снижению затрат времени покупателей на приобретение и потребление товаров;
- *улучшению внешнего вида товаров;
- *ускорению процесса продажи и росту товарооборота;
- *уменьшению потерь и снижению издержек обращения;
- *общему повышению уровня культуры торгового обслуживания.

До подачи в торговый зал игрушки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя: идентификацию продукции, проверку количества, комплектности, наличия маркировки, ярлыков и пломб, распаковку, осмотр внешнего вида, переборку, протирку, очистку, сборку, комплектование, проверку эксплуатационных свойств.

Игрушки сортируют по назначению, материалу изготовления, осматривают, очищают от пыли, устраняют мелкие дефекты, проверяют в действии. У кукол расправляют платья и банты, а при необходимости отглаживают их. У говорящих кукол и других озвученных игрушек проверяют качество звучания. В настольных играх, конструкторах и других наборах проверяют комплектность. Заводные механические игрушки проверяют в действии. Мелкие неисправности устраняют на месте, крупные - в мастерской. В период новогодней торговли комплектуют наборы ёлочных украшений. Размещение и выкладка товаров в торговом зале являются важными средствами стимулирования сбыта. Под выкладкой товаров понимаются технологические процессы, связанные с расположением, укладкой и показом товаров на торгово-технологическом оборудовании. Привлекательная, удачно разработанная и поддерживаемая в порядке выкладка товаров способствует тому, что посетители, пришедшие в магазин, приобретают товар и тем самым обеспечивают магазину прибыль.

Особенно большое значение имеет выкладка товаров при продаже методом самообслуживания. В торговых залах магазинов самообслуживания применяются следующие приемы выкладки товаров:

- навалом;
- штабелем;
- стопками, расположенными в ряд.

Наиболее удобный прием -- выкладка игрушек навалом. Как показывает практика, покупатели неохотно отбирают игрушки, выложенные в пирамидах или стопками, и смелее берут игрушки, расположенные навалом. Это удобно и для продавцов, которым не надо постоянно поправлять игрушки, уложенные стопками или пирамидами.

При выкладке товаров на торгово-технологическом оборудовании применяют горизонтальный, вертикальный и комбинированный способы.

При горизонтальном способе выкладки игрушки размещают на одной или двух полках по всей длине оборудования, установленного в линию.

При этом следует иметь в виду, что с одних полок игрушки реализуются лучше, чем с других. Те полки, которые находятся на уровне глаз покупателя -- до третьей пуговицы на сорочке (высота от пола 110--160 см), считаются наиболее привлекательными. При переносе игрушек с самой нижней полки на третью снизу -- ту, что на уровне глаз, -- объем продаж увеличивается на 30--55%, при переносе со второй полки на третью -- на 10--18%. В любом случае игрушки, реализацию которых необходимо увеличить, выкладывают на уровне глаз покупателя.

При вертикальном способе выкладки («ленточная» выкладка) игрушки выкладывают на полках одной горки в несколько рядов сверху вниз. Преимущество этого способа -- хорошая обзорность и более четкое разграничение выложенных игрушек. Недостатком такой выкладки является увеличение площади выкладки при размещении. Этот способ широко применяют в магазинах самообслуживания с торговым залом большой площади.

Наиболее часто на практике применяют комбинированный способ выкладки, сочетающий горизонтальный и вертикальный способы выкладки. Он позволяет наиболее эффективно использовать площадь выкладки на оборудовании и размещать больше игрушек в торговом зале.

Игрушки в начале зоны выбора наиболее дорогие, а к концу -- наиболее доступные по цене -- такая выкладка выгодна магазину, магазин стимулирует таким образом продажу более дорогого товара. Однако дорогой товар должен быть хорошо виден родителям, а не детям, чтобы не возникало конфликтов.

Для выкладки игрушек удобно применять невысокие островные конструкции -- это улучшает обзорность зала, позволяет родителям и детям легко ориентироваться в зале и находить новые интересные игрушки для покупки.

В небольших магазинах наиболее крупные и массивные товары размещают на нижних полках, а большие плюшевые игрушки смотрят на покупателей сверху. Для экспозиции мягких игрушек можно использовать также колонны.

Еще один вид оборудования для дополнительной выкладки -- конструкции «вертушки» для выкладки сладостей, мелких товаров импульсного спроса, печатной продукции, мягких игрушек, детских сумочек и т. д. Ставятся они либо в прикассовой зоне, либо в коридоре между стеллажами таким образом, чтобы «приманить» покупателя к стеллажу.

Вне зоны основной выкладки можно использовать подиумы для представления крупногабаритных игрушек, спортивных и сезонных товаров. Здесь, как и в витринах, можно делать композиционную выкладку, когда мишки качаются на детских качелях, куклы спят в игрушечных колясках, а яркие мячики все собрались вместе в надувном бассейне. Сезонные товары или специальные предложения лучше

размещать во входной зоне (на специально выделенном оборудовании), и делать яркую, интересную выкладку. Например, при приближении Нового года - всевозможные елочные украшения, карнавальные костюмы и новогодние сувениры и подарки. Такое решение наглядно дает понять покупателю, что в магазине следят за спросом, и здесь можно найти подходящий товар.

5. Мерчандайзинг в магазине игрушек

Детей необходимо рассматривать в качестве полноценных покупателей, пусть они и не имеют полноты свободы выбора. Каждый ребенок, как и взрослый человек, по-своему относится к походу в магазин. При отсутствии интереса к товарам вокруг он быстро устает, начинает плакать и хотеть домой. Если же ребенку не купили понравившуюся игрушку или сладость, избежать истерики практически невозможно. Соответственно и родители подбирают магазины для походов с детьми. Если речь идет о продуктовых магазинах, то предпочтение отдается супермаркетам с тележками, куда вместе с продуктами можно посадить и ребенка. Если же требуются покупки предметов одежды и бытовой техники, оптимальным вариантом становятся торговые центры с детскими игровыми комнатами, где можно завлечь ребенка развлечениями. Правило удобства остается доминирующим для родителей и при выборе магазина для детей. Он должен быть организован таким образом, чтобы родителям с детьми было максимально комфортно совершать покупки.



В современных условиях высокой конкуренции ребенок все больше рассматривается в качестве полноценного клиента, поэтому организация магазина должна учитывать и детские интересы.

На сегодня товары для детей продаются, как в специализированных детских торговых точках, так и в детских отделах супермаркетов. Конечно, покупка совершается в подавляющем большинстве случаев родителями, но нельзя недооценивать роль ребенка, являющегося конечным потребителем приобретаемого товара. В целом все покупки, совершаемые с участием детей, могут быть разделены на несколько категорий:

- инициаторами покупки выступают родители;
- покупка осуществляется совместно взрослым и ребенком;
- самостоятельные покупки детей за счет карманных денег;
- семейные покупки, совершаемые с учетом предпочтения ребенка.

Мерчандайзинг во многом базируется на покупательской психологии в процессе принятия решений о необходимости совершения покупки. В полной мере это характерно и для мерчандайзинга детских товаров, но в данном случае дополнительно требуется учет психологии, как родителей, так и их детей.

Только при условии детального изучения особенностей их поведения, можно выстроить эффективную систему продаж в магазине, обеспечивающую получение стабильной прибыли.

При построении системы мерчандайзинга требуется принимать в расчет психологию потребителя, в данном случае опираться именно на ту возрастную детскую категорию, для которых в магазине представлена продукция. В контексте детских торговых залов или магазинов на первый план выступает визуальный мерчандайзинг, так как именно зрительные эффекты для ребенка играют основную роль при формировании атмосферы, способствующей совершению покупок.



Визуальный мерчандайзинг

В детских магазинах для достижения максимальной эффективности продаж требуется формирование атмосферы, располагающей к совершению покупок детей той возрастной категории, на которую рассчитана представленная детская продукция. Важное место отводится оформлению витрин в магазинах, применению соответствующих дизайнерских решений, использование оптимального цветового фона, звукового сопровождения и так далее.

Дети младшего детского возраста в значительной степени делают выбор на основе тактильного контакта с предметом, поэтому необходимо предоставить им как можно больше возможностей потрогать товар. Расположены предметы, должны быть максимально близко к ребенку, чтобы заинтересовать его оставаться в магазине, выбрать понравившиеся ему товары.

Ребенок хочет оказаться внутри сказки, поэтому необходимо создать для него соответствующую обстановку. Если же речь идет о товарах для подростков, то такое оформление торгового пространства в магазине только оттолкнет их, здесь будет более актуальным технологичный стиль оформления, его дополнение граффити и иными молодежными трендами в дизайне. В результате в магазине оформление интерьера отделов различных возрастных категорий может различаться, чтобы максимально полно удовлетворять детским потребностям каждой из целевых групп.

При работе с детьми младшего возраста эффективным инструментом выстраивания коммуникаций в магазинах являются развлекательные детские конкурсы, различные игры, раздача всем посетителям воздушных шариков и так далее. Атмосфера праздника станет для них лучшим решением.



Выкладка игрушек

Правильная выкладка товаров является основой мерчандайзинга. Она позволяет поднять долю импульсных продаж игрушек. Размещение товаров в магазинах для детей целесообразно по ходу движения посетителей, при этом в начале пути следования размещают более дорогостоящие образцы, в то время как детские игрушки из бюджетной ценовой категории располагаются в конце магазина. При размещении дорогостоящих игрушек необходимо обеспечить их доступность детям, поэтому выкладка должна осуществляться на полках, расположенных на одной высоте с детскими глазами.

В процессе выкладки детского ассортимента необходимо придерживаться не только возрастной, но и гендерной группировки, когда игрушки для мальчиков будут находиться отдельно от товаров, предназначенных для девочек аналогичного возраста. Разделение в магазинах должно носить и тематический характер, например, конструкторы, машинки и роботы должны размещаться на отдельных полках. Основная цель подобного структурирования ассортимента в магазине упрощение ориентации потребителя в пространстве.

В качестве альтернативного варианта возможна выкладка по брендам, но использовать такой прием целесообразно только в отношении товаров, имеющих агрессивное рекламное сопровождение в детской среде.

Эффективным приемом, демонстрирующим актуальность практически в любой ситуации, является создание в магазинах тематических зон. При их формировании необходимо ставить цель воздействия на фантазию ребенка, инициирования у него стремления к игре. В таких условиях больше вероятность покупки родителями одновременно нескольких товаров, находящихся во взаимной связи, например, вместе с куклой приобретаются сопутствующие игрушки: аксессуары, домик и так далее.

Оптимальным вариантом полок в магазинах становятся образцы островного типа с небольшой высотой. Для привлечения внимания из представленных в продаже образцов можно собрать различные композиции с игрушками, привлекающими к себе дополнительное внимание.

Вне основной выкладки располагаются сопутствующие товары и продукция не по сезону. Возле касс организуют зоны импульсных продаж, где необходимо иметь мелкие по размерам игрушки в многочисленном количестве и товары с ярким, привлекающим внимание, оформлением.

Для крупных и тяжелых игрушек место необходимо предусмотреть внизу, чтобы исключить риски падения, травмы детей и порчи товаров.



Безопасность

Безопасность при работе с детьми всегда на первом месте, поэтому выкладка должна быть гигиеничной и травмобезопасной. Для мелких деталей обязательна упаковка, сами стеллажи надежно фиксируются, тяжелые игрушки переносятся на нижние полки. Все эти факторы обязательно учитывать в процессе составления в магазине для детей технического мерчандайзинга.

Мастер п/о Полякова Л.С.