

Лабораторно-практична робота 12

Тема: Обслуговування споживачів.

Головну оцінку торгівлі виставляє покупець. Високої оцінки заслуговує тільки те торговельне підприємство яке з тимчасово оформлено, світле, просторе, в якому покупцеві запропонують високоякісний товар відповідно до його попиту, де його культурно обслужать, немає черг, в якому продавці охайні, привітні і доброзичливі. Саме в такий магазин покупець прийде ще і ще раз.

Культура обслуговування - це сукупність ознак, характеризуються рівень обслуговування покупців, і естетичне оформлення торгового залу

У число найбільш важливих відносять такі показники.

- 1) широкий і стійкий асортимент;
- 2) застосування прогресивних методів продажу;
- 3) надання додаткових послуг;
- 4) мінімальні витрати часу на обслуговування;
- 5) точне дотримання встановленого режиму роботи магазину;
- 6) широке використання засобів внутрімагазинного інформування;
- 7) висока професійна кваліфікація працівників магазину;
- 8) охайний зовнішній вигляд працівників магазину;
- 9) ввічливе, уважне ставлення персоналу магазину до покупців;
- 10) хороше санітарний стан магазину,
- 11) дотримання встановлених правил продажу товарів.

Лояльність — від англійського слова loyal (вірний, відданий) — це перш за все позитивне ставлення покупця до магазину. Лояльність — це емоція клієнта, який приходить до цього магазину, незважаючи на наявність інших, фінансово вигідніших пропозицій на ринку.

Завдання:

Створити презентацію на тему "Обслуговування споживачів (покупців)

Презентація має містити текстову та графічну інформацію яка розкриває:

- ✓ основні поняття купівлі-продажу товарів,
- ✓ основних учасників процесу торгівлі,
- ✓ порядок, технологію, правила та культуру обслуговування покупців у магазинах,
- ✓ обов'язково **висновок** — чи впливає обслуговування споживачів на процес торгівлі.

Повинна бути оформлена відповідно до вимог з дотриманням колористичних правил.