

# КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ

Калугина Е.  
Саркарова Н.

# СРАВНЕНИЕ ТОРГОВЫХ СЕТЕЙ





- Группа компаний «Детский мир» является крупнейшим розничным оператором торговли детскими товарами в России и Казахстане. Первый магазин с названием «Детский мир» открылся 8 сентября 1947 года в Москве на улице Кирова (которая сегодня называется Мясницкой) и был филиалом ЦУМа. 10 лет спустя, в 1957 году открылся «Центральный Детский мир» рядом со станцией метро Лубянка. Сегодня Группа компаний объединяет сеть магазинов «Детский мир» и розничную сеть ELC (Early Learning Centre - Центр раннего развития). Сеть магазинов «Детский мир» занимает лидирующие позиции в России на рынке детских товаров. На 30 сентября 2017 года в состав Группы компаний входят 516 магазинов «Детский мир» в 191 городе России и Казахстана, 41 магазин ELC. Совокупная торговая площадь магазинов ГК «Детский мир» составляет 631 тыс. кв. м. Бренд «Детский мир», которому в 2017 году исполнится 70 лет, является наиболее узнаваемым среди торговых сетей детских товаров. В 2016 году магазины сети «Детский мир» посетили свыше 154 млн посетителей, их число продолжает постоянно расти.

- «Кораблик» это одна из крупнейших Российских сетей детских магазинов, насчитывающая более 198 магазинов в Москве, области и других городах России. «Кораблик» по праву занимает почетное место среди лидеров рынка. У нас Вы всегда найдете по доступным ценам все необходимое для малышей с рождения и до 9 лет: детское питание, подгузники, игрушки, одежда, обувь, кровати, коляски и много другое. Вас порадует комфортная атмосфера, удобная навигация торгового зала, профессиональные консультанты и высокий уровень сервиса. Наша компания уже более 17 лет сотрудничает с ведущими производителями детского питания, предлагая всегда только свежую молочную продукцию, а также с производителями всех направлений детских товаров ведущих мировых лидеров. В ассортименте всегда присутствуют только сертифицированные товары высокого качества.



# ПО ГОСТ Р 51304-2009 «УСЛУГИ ТОРГОВЛИ. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ»

| Услуги розничной торговли включают в себя                            | Детский Мир  | Кораблик   | Услуги, оказываемые в торговом предприятии                         | Детский Мир   | Кораблик   |
|--|--|--|--|---|--|
| <b>Реализацию товаров</b>  | Реализация только высококачественных товаров, приобретенных у официальных поставщиков, оплата картой и наличными, наличие интернет магазина, высокая скорость обработки заказа.  | Наличие интернет магазина, оплата заказа через сайт бонусной картой, оплата наличными.   | Основные   | Реализация только высококачественных товаров, приобретенных у официальных поставщиков, оплата картой и наличными, наличие интернет магазина, высокая скорость обработки заказа, Оформление кредита на приобретение товаров для новорожденных, прием заказов, доставка и самовывоз в ПВЗ, подарочные карты, бонусные карты, электронные подарочные сертификаты, оплата частями, карта возврата, возврат-обмен. | Наличие интернет-магазина, оплата заказа через сайт бонусной картой, оплата наличными, Электронный подарочный сертификат гибкого номинала, возврат-обмен товара, бонусные карты, при покупке скоропортящейся продукции, при необходимости, заказ может храниться в холодильнике 1 день, доставка на дом, в офис, доставка в ПВЗ и самовывоз. |
| <b>Оказание помощи при приобретении, использовании и применении.</b> | Оформление кредита на приобретение товаров для новорожденных, прием заказов, доставка и самовывоз в ПВЗ, подарочные карты, бонусные карты, электронные подарочные сертификаты, оплата частями, карта возврата, возврат-обмен, примерочные. | Электронный подарочный сертификат гибкого номинала, возврат-обмен товара, бонусные карты, при покупке скоропортящейся продукции, при необходимости, заказ может храниться в холодильнике 1 день, доставка на дом, в офис, доставка в ПВЗ и самовывоз, примерочные. | Дополнительные (могут быть связаны и не связаны с продажей товара) | Телефон горячей линии, SMS-уведомление о доставке, выставка товара, Зоны «отдыха-фотографий», зона «развлечений», примерочные   | Телефон горячей линии, SMS-уведомление о доставке, примерочные.  |
| <b>информационно-консультационные</b>                                | Телефон горячей линии, SMS-уведомление о доставке,   | Телефон горячей линии, SMS-уведомление о   |  |   |  |

| <b>Номенклатура дополнительных услуг</b>                          | <b>Детский Мир</b>  | <b>Кораблик</b>   |
|---|---|---|
| <b>Оказываемые в процессе продажи</b>                             | Реализация только высококачественных товаров, приобретенных у официальных поставщиков, оплата картой и наличными, наличие интернет магазина, высокая скорость обработки заказа, оформление кредита на приобретение товаров для новорожденных, прием заказов, доставка и самовывоз в ПВЗ, подарочные карты, электронные подарочные сертификаты, оплата частями, карта возврата, примерочные, SMS-уведомление о доставке. | Наличие интернет магазина, оплата заказа через сайт бонусной картой, оплата наличными, электронный подарочный сертификат гибкого номинала, при покупке скоропортящейся продукции, при необходимости, заказ может храниться в холодильнике 1 день, доставка на дом, в офис, доставка в ПВЗ и самовывоз, примерочные, SMS-уведомление о доставке. |
| <b>Осуществляемые в процессе послепродажного обслуживания</b>     | Бонусные карты, возврат-обмен, телефон горячей линии.   | Возврат-обмен товара, бонусные карты, телефон горячей линии.  |
| <b>Не связанные непосредственно с продажей конкретных товаров</b> | Выставка товара, зоны «отдыха-фотографий», зона «развлечений».  |   |

# ГОСТ Р 55812-2013 «УСЛУГИ ТОРГОВЛИ. НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ ТОРГОВЛИ»

| Классификация по качеству услуг | Детский Мир   | Кораблик  |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Надежность</b>               | Реализация только высококачественных товаров, приобретенных у официальных поставщиков, высокая скорость обработки заказа.   |   |
| <b>Уверенность</b>              |   | Оплата заказа через сайт бонусной картой  |
| <b>Отзывчивость</b>             | Оплата картой и наличными, наличие интернет магазина, оформление кредита на приобретение товаров для новорожденных, прием заказов, доставка и самовывоз в ПВЗ, подарочные карты, электронные подарочные сертификаты, оплата частями, карта возврата, примерочные, SMS-уведомление о доставке, бонусные карты, возврат-обмен, телефон горячей линии. | Наличие интернет магазина, оплата наличными, электронный подарочный сертификат гибкого номинала, доставка на дом, в офис, доставка в ПВЗ и самовывоз, примерочные, SMS-уведомление о доставке, возврат-обмен товара, телефон горячей линии. |
| <b>Эмпатия</b>                  | Зоны «отдыха-фотографий», зона «развлечений».   | При покупке скоропортящейся продукции, при необходимости, заказ может храниться в холодильнике 1 день.  |
| <b>Осязаемость</b>              | Выставка товара.  | Бонусные карты.   |

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

