

ОГБПОУ « Чухломский лесопромышленный техникум им.Ф.В.Чижова
Костромской области»

Курсовая работа по ПМ-01 «Организация и
управление торгово-сбытовой деятельности»

Тема: Услуги розничной торговли.

Выполнила: Студентка 2 курса
Заочного отделения
«Коммерция (по отраслям)
Лыткина Олеся

Содержание

- Направление услуги
- Понятие услуги
- Определение и функции розничной торговли
- Дополнительные услуги
- Требования к продаже товаров

Введение

- В современных условиях, торговля оказывает активное влияние на развитие экономики, рыночных процессов в сфере товарного обращения. Содействует повышению конкурентноспособности хозяйствующих субъектов и удовлетворению спроса населения на товары и услуги, улучшению качества жизни населения, а сегодня характер и количество предоставляемых услуг характеризует и уровень культуры торгового обслуживания, которое оказывает первостепенное влияние на конкурентноспособность того или иного розничного предприятия. На сегодняшний день торговые предприятия предлагают большой спектр торговых услуг.

Определение и функции розничной торговли

- Розничная торговля - любая деятельность по продаже товаров и услуг непосредственно конечным потребителям. Для их личного некоммерческого использования. Это конечный этап каналов сбыта.



Розничная торговля выполняет ряд функций

- Исследует конъюнктуру, сложившуюся на товарном рынке.
- Определяет спрос и предложение на конкретные виды товаров.
- Участвует в процессе сортировки, собирает ассортимент товаров и услуг от большого числа поставщиков и предлагает их для продажи.
- Осуществляет оплату товаров, принятых от поставщиков
- Представляет информацию потребителям через рекламу, витрины надписи ,персонал
- Осуществляет различные операции с товарами : хранит, устанавливает цену, располагает в торговых помещениях и пр..
- Завершает сделки товаров ,используя выгодные предложения магазинов ,время работы ,кредит и тд

Услуги

одним из составляющих торгового процесса является предоставление услуг

- **Услуга** - любая деятельность, которую одна сторона может предложить другой

Услуга розничной торговли - результат взаимодействия продавца и покупателя, а также собственной деятельности продавца по удовлетворению потребностей покупателя при купле-продаже товаров.

Торговая услуга - особая форма, представляющая собой организацию и выполнение торговых функций предприятием розничной торговли

Сфера услуг розничной торговли занимает
значительное

место в экономике и в жизни общества.

Основным направлением этой сферы является
максимальное удовлетворение потребностей
человека не только в высококачественной
продукции, но и в услугах .К услугам
розничной торговли относятся:

-реализация товаров



- упаковка купленных в магазине товаров



- прием (в том числе по телефону) и оформление предварительных заказов на товары

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗАКАЗАМИ

Программное обеспечение для регистрации и оформления заказов

Автоматизация приема ведения и обработки заказов



- подготовка к определенному часу по предварительному заказу отдельных товаров, имеющих в продаже



- прием и исполнение заказов на товары, реализуемые через сеть почасочной торговли



погрузка и доставка тяжелых и
крупногабаритных изделий автотранспортными
средствами



консультационные услуги специалистов о правилах и порядке пользования технически сложными товарами-новинками с демонстрацией их в действии;



- Так же существует ряд услуг
- Организация кафетерия или буфета при универмаге или другом крупном магазине;
- Ремонт технически сложных товаров;
- Устройство при магазинах детских комнат или уголков,
- Камер хранения купленных в магазине товаров и вещей покупателей,
- Оборудование вблизи магазинов стоянок для велосипедов, мотоциклов, автомашин и крытых площадок для детских колясок и т. д.

Требования к продажам

- Услуги торговли должны отвечать требованиям:
- **социального назначения;** (соответствие уровня качества)
- **функциональной пригодности;** (точность и своевременность оказания услуг)
- **эргономики;** (комфортность и удобство покупателей при оказании услуг)
- **эстетике;** (гармоничность, стилевое единство, целостность)
- **технологичности;** (создание условий экономичности и простоты санитарного и технического обслуживания)
- **безопасности;** (соответствие нормам)
- **охраны окружающей среды.** (засоренность территории , запыленность и загазованность.)

Во данной презентации я раскрыла тему Услуги розничной торговли.

Проанализирую работу на примере магазинов города Солигалича

1)Упаковка товаров (Сударушка; Престиж ; Бытовая техника; Ивановский текстиль; и т. д)

2)Прием и оформление предварительных заказов на товар.
(Сударушка; Домовой; ИП Кузьмина; Бытовая техника)

3)Подготовка к определенному часу (Сударушка.)

4)Прием и исполнение заказов на товар через посылочную сеть (ИП Смирнова .С.В)

5)Погрузка и доставка тяжелых и крупногабаритных изделий
(Домовой; ИП Анцирев; Хозяйственный; Мебельный)

6) - консультационные услуги специалистов о правилах и порядке пользования технически сложными товарами-новинками с демонстрацией их в действии;(Домовой; Сударушка; Престиж; Перекрёсток; ИП Анцирев; Рыбачек; Мебельный и т.д)

7)Установка и доставка приобретенного товара на дом (Домовой; Мебельный;)

8)Услуги связанные с покупкой товаров(Домовой; Сударушка; Хозяйственный; Мебельный; Престиж; и т .д)

- Из всех магазинов города Солигалича
- Магазин «Сударушка» оказывает наибольшее количество торговых услуг



Этот магазин предоставляет высокий
уровень обслуживания



Широкий ассортимент товаров





Разнообразие ценовых категорий



Предоставление квалифицированных услуг

- Составление букетов;
- Упаковка, доставка цветов ;
- Комплектование по заказу подарочных наборов ;
- Организация продажи товаров в кредит.
- Консультация
- Предварительный заказ;
- Заказ по прайсу

Предоставление покупателям дополнительных услуг, связанных с приобретением и использованием товара , необходимо для:

- Повышения культуры обслуживания населения.
- Привлечь внимание.
- Обеспечить конкурентоспособность.
- Завоевать новые сегменты рынка .
- Достижение большей прибыли.



Конец
Спасибо за внимание!!!!