**Практическая работа 8**

**Тема** Изучение отдельных элементов уровня обслуживания покупателей в магазине.

**Цель:** научиться определять уровень культуры обслуживания покупателей в магазине по элементам и основным показателям его характеризующим.

**Ход работы**

1.Изучить систему основных показателей, характеризующих элементы уровня обслуживания покупателей в магазине по таблице.

2.Определить уровень обслуживания покупателей на действующем предприятии розничной торговли, занести в таблицу.

3. Сделать выводы по уровню обслуживания покупателей на данном предприятии розничной торговли.

Таблица - Система основных показателей, характеризующих элементы уровня обслуживания покупателей в магазине

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные элементы,  определяющие уровень  обслуживания в магазине | Основные показатели,  их характеризующие | Предприятие  розничной  торговли |
| Вывеска магазина, организационно-правовая форма, адрес, вид, тип, торговая площадь | | |
| Наличие в магазине  широкого и устойчи-  вого ассортимента  товаров, обеспечивающего удовлетворение  спроса покупателей | Комплексность удовлетворения  спроса (в рамках избранной товарной специализации).  Широта глубина ассортимента  реализуемых товаров.  Устойчивость ассортимента реализуемых товаров. |  |
| Применение в магазине прогрессивных форм  продажи товаров, обеспечивающие  наибольшие удобства  и минимизацию затрат времени на совершение  покупок | Объём продажи товаров с применением прогрессивных форм в определённом периоде.  Доля продажи товаров с применением прогрессивных  форм в общем объёме товарооборота магазина.  Средние затраты времени покупателей на ожидание обслуживания |  |
| Предоставление покупателям дополнительных торговых услуг, связанных со спецификой реализуе-  мых товаров | Общее число дополнительных услуг, предоставляемых покупателям. Общее число дополнительных услуг, оказанных покупателям в определённом периоде |  |
| Широкое использование средств  внутримагазинной рекламы и информации | Общее число видов внутримагазинных рекламных средств, используемых в прцессе обслуживания покупателей.  Наличие системы указателей размещения отделов, секций,  касс, товарных групп, пунктов  оказания услуг.  Общее число видов информации для покупателей о качестве,  свойствах и способах использования отдельных товаров |  |
| Высокая профессиональная  квалификация персонала, непосредственно  осуществляющего процесс обслуживания покупателей в торговом  зале | Удельный вес работников, имеющих специальное образование, в общей численности персонала торгового зала.  Средний стаж работы в торговле персонала торгового зала.  Количество жалоб покупателей  на невнимательное или грубое обращение персонала. |  |
| Полное соблюдение установленных правил продажи товаров и порядка осуществления торговли | Число фактов нарушения установленных правил продажи товаров (по актам) в определённом периоде |  |