**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 магазинеширокого и устойчи-вого ассортиментатоваров, обеспечивающего удовлетворениеспроса покупателей | Комплексность удовлетворенияспроса (в рамках избранной товарной специализации).Широта глубина ассортимента реализуемых товаров.Устойчивость ассортимента реализуемых товаров. |  |
| Применение в магазине прогрессивных форм продажи товаров, обеспечивающие наибольшие удобстваи минимизацию затрат времени на совершениепокупок | Объём продажи товаров с применением прогрессивных форм в определённом периоде.Доля продажи товаров с применением прогрессивныхформ 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 средстввнутримагазинной 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 профессиональнаяквалификация персонала, непосредственноосуществляющего процесс обслуживания покупателей в торговомзале | Удельный вес работников, имеющих специальное образование, в общей численности персонала торгового зала.Средний стаж работы в торговле персонала торгового зала.Количество жалоб покупателейна 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 |  |