

Записати в конспект! Опрацювати тему.

Організація продажу товарів за методом самообслуговування.

Прогресивні методи продажу товарів базуються на більш раціональних способах, прийомах обслуговування покупців і вдосконалення технічних операцій, застосування яких дозволяє забезпечити більше зручностей для ознайомлення покупців з товарами, точніше виявити і забезпечити попит, скоротити час на придбання і покупки у порівнянні з продажем товарів продавцями через прилавки обслуговування.

Впровадження прогресивних методів продажу суттєво змінює торгово-технологічний процес і порядок виконання основних операцій процесу безпосереднього обслуговування покупців та потребує застосування нових, сучасних видів торгового обладнання, поліпшення технічного забезпечення магазинів і забезпечення в роздрібній торговельній мережі широкого вибору товарів і стійкого їх асортименту.

Основними принципами організації прогресивних методів продажу товарів є:

- > максимальне скорочення операцій обробки товарів у зоні обслуговування або на робочому місці продавця;
- > наближення товарів до покупців і створення найліпших умов для вільного ознайомлення з товарами та їх відбору;
- розумне поєднання в одному пункті операцій з розрахунку за продані товари і відпуску їх покупцям.

Перехід до застосування прогресивних методів продажу товарів докорінно змінює зміст процесу продажу товарів з психологічної точки зору. Поряд зі зменшенням фізичного навантаження торгового персоналу, значно зростає роль їх особистих якостей, здібностей і професійних навичок. На відміну від традиційного методу продажу товарів, при якому переважають технічні операції, пов'язані з показом, відмірянням, зважуванням товарів, при застосуванні прогресивних методів продажу на перший план виходить необхідність швидкого орієнтування, спостережливості, урівноваженості, оволодіння основами психології торгівлі.

Найбільш розповсюдженим та економічно ефективним серед прогресивних методів продажу товарів традиційно вважається самообслуговування.

Самообслуговування — це метод продажу, при якому покупці мають вільний доступ до всіх товарів, відкрито викладених у торговому залі магазину на пристінному та острівному обладнанні, і повну можливість самостійно оглядати і вибирати товари без допомоги продавця, а оплачувати покупки у вузлі розрахунку, розташованому при виході з торгового залу магазину. Процес продажу товарів у магазині самообслуговування схематично відображено нарис. 17.6.



Рис 17.6. Схема торгово-технологічного процесу в магазині самообслуговування

Самообслуговування як метод продажу товарів базується як на принципах, які є загальними для групи прогресивних методів, так і на притаманних лише йому принципах.

Принциповою відмінністю від традиційного методу продажу товарів є те, що при застосуванні самообслуговування час і місце виконання допоміжних операцій торгово-технологічного процесу не збігаються з часом і місцем виконання операцій з продажу товарів і обслуговування покупців. Технологічні операції з підготовки товарів до продажу виконуються в спеціально призначених для цього приміщеннях, із застосуванням високопродуктивного торгово-технологічного (ваговимірjuвального, фасувального, пакувального, етикетувального) обладнання; ці операції здійснюються незалежно від наявності чи відсутності покупців у певному торговому відділі.

Завдяки цьому основна увага торгового персоналу зосереджується на якісному виконанні центральної операції торгово-технологічного процесу магазину — продажу товарів, а всі інші операції підпорядковуються цій меті і створюють умови для її успішного здійснення.

Основними елементами процесу продажу товарів при самообслуговуванні є: самостійний огляд і відбір товарів покупцями, доставка відібраних товарів до вузла розрахунку і розрахунок за покупку. Обов'язковою умовою самообслуговування є надання додаткових послуг. Разом з тим самообслуговування не виключає можливості відпуску товарів, які потребують нарізання, відмірювання, зважування продавцями за умови, що

прилавки обслуговування розташовані в залі самообслуговування і товари відпускаються без попередньої оплати їх вартості в касі.

Основними принципами продажу товарів за методом самообслуговування

- > максимальне скорочення операцій обробки товарів у зоні обслуговуване або на робочому місці продавця;
- > наближення товарів до покупців і створення їм найкращих умов для вільного ознайомлення з товарами та їх відбору;
- > об'єднання в одному пункті операцій з розрахунку за продані товари і відпуску їх покупцям;
- > розташування вузла розрахунку біля виходу з торгового залу;
- > необмежений доступ покупців у торговий зал і вільний доступ до всіх викладаних у торговому залі товарів;
- > обов'язкова наявність ціників на всіх реалізовуваних товарах;
- > можливість самостійно оглядати і відбирати товари без допомоги продавця;
- > можливість у будь-який момент отримати консультацію або допомогу з боку продавця при виборі товару;
- > використання для відбору і доставки товарів у вузол розрахунків інвентарних корзин або візків;
- > орієнтація покупця в торговому залі завдяки застосуванню рекламних засобів, інформаційних вказівників, визначеної системи розміщування торговельного обладнання;
- > чіткий розподіл в магазині вхідних і вихідних потоків покупців;
- > висока питома вага товарів, реалізовуваних у торговому залі магазину за методом самообслуговування (на рівні не нижче 70 %).