



TALLINNA TRANSPORDIKOOL

Nimi perekonnanimi rühm

PRAKTIKAARUANNE

Juhendaja: Leeni Rajaste

Цель практики

- Закрепление и углубление теоретической подготовки и практических знаний, полученных в процессе обучения.
 - Совершенствование практических навыков, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности.
 - Формирование и развитие компетенций, необходимых для будущей профессиональной деятельности в сфере логистики
-

Структура отчета

Введение

Основная часть:

- 1.** Обслуживание клиентов
- 2.** Характеристики предприятия
- 3.** Анализ практики

Вывод

Список использованной литературы

Обслуживание клиентов - ЭТО

...

- ☐ услуги, предлагаемые организациями своим клиентам в нужное время с минимальными издержками для потребителя и для общества



4 простых правила:

- ☐ Осведомленный и отзывчивый персонал
- ☐ Дружелюбные сотрудники
- ☐ Удобство
- ☐ Быстрое завершение

Стандарты обслуживания:

- ☐ Встреча
- ☐ выяснение потребности
- ☐ Консультирование
- ☐ работа с возражениями
- ☐ продажа товаров
- ☐ прощание

О предприятии

☐ **Rimi Eesti Food**

Розничная торговля в
неспециализированных
магазинах
преимущественно
продуктами питания



☐ **Rimi Eesti Food AS –**

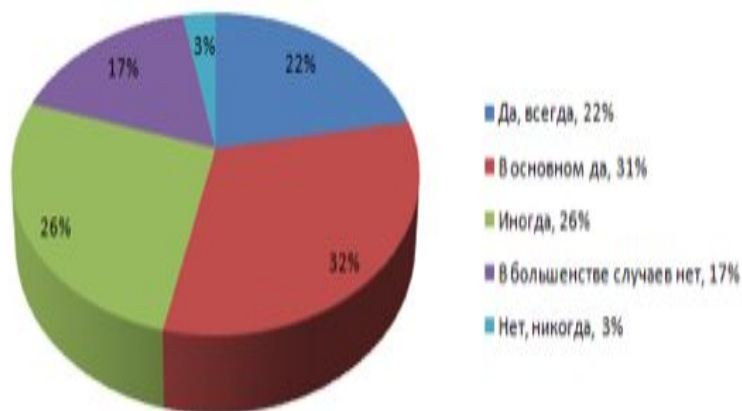
магазины входят в
сеть, основанную на
шведском капитале
Rimi Baltic AB.

☐ Всего у **Rimi Baltic AB**
в трех странах Балтии
насчитывается **235**
магазинов- в Эстонии
178 магазинов.

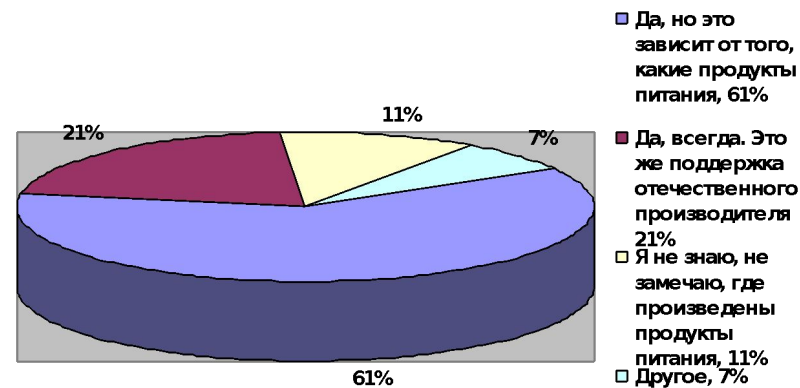
☐ **Rimi** обеспечивает
работой около **2700**
жителей Эстонии.

Сравнительный анализ предпочтений покупателей на рынке продуктов питания Эстонии

□ Важна ли страна – производитель при выборе продукта?



□ Отдают ли предпочтения отечественным продуктам перед иностранными?

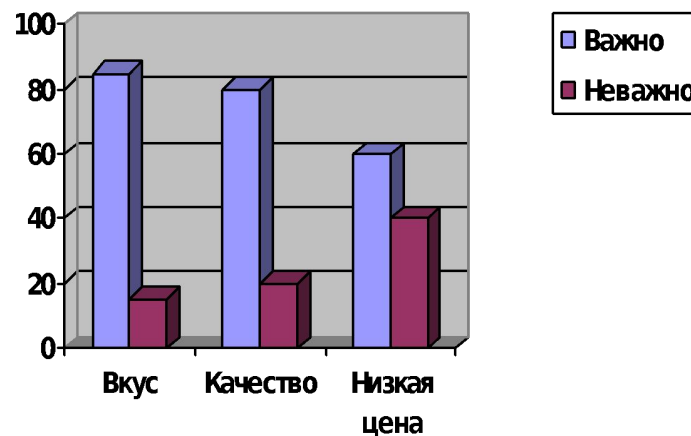


Если цена на иностранный продукт ниже, чем на отечественный выбрали бы иностранный продукт ?

- Если цена на иностранный продукт ниже, чем на отечественный (при условии такого же качества), **64%** респондентов выбрали бы иностранный продукт, то есть страна происхождения не является более мощным фактором, чем цена продукта.

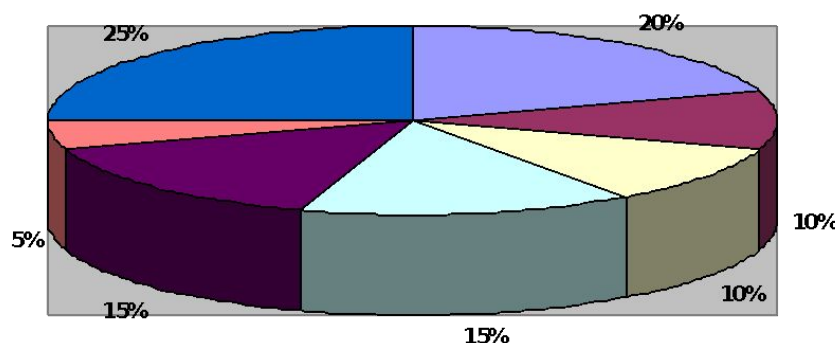


- Выбирая продукты питания, жители Эстонии ценят свежесть, вкус и качество (очень важно по мнению **85%**, **85%** и **80%** потребителей соответственно). Очень важным критерием также то, насколько полезным является продукт (**62%**), и низкая цена продукта (**60%**).



Анализ практики

■ Сравнительный анализ моих действий на практике.



■ следить за наличием достаточного количества товара

■ принимать товар

■ помогать покупателям при выборе товара

■ Осуществлять подготовку товаров к продаже:

■ Следить за наличием ценников

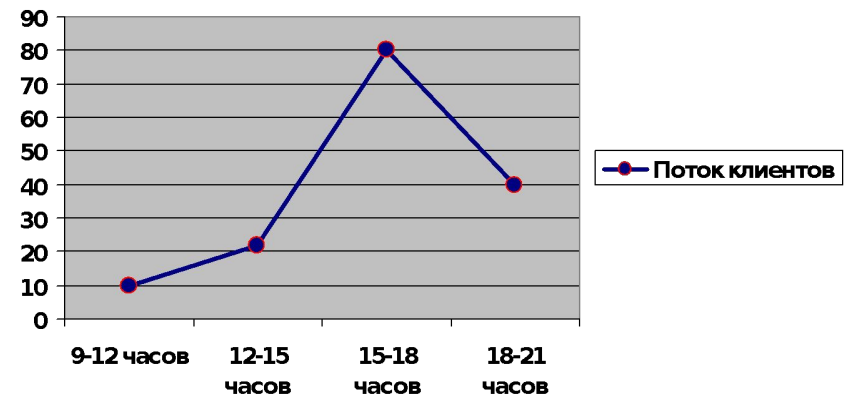
■ Участвовать в инвентаризации

■ Обслуживать клиентов на кассе

Покупательский поток в течение дня

- наибольшая загрузка наблюдается в период от 16 до 20 ч, а наименьшая – в первые часы работы
- предельная плотность нагрузки продавцов составляет 46 человек в час.

- График притока покупателей в течение рабочего дня



ВЫВОД

В процессе прохождения практики были достигнуты следующие результаты:

- ☐ Сделала выводы о соблюдении правил охраны труда и техники безопасности.
 - ☐ Ознакомилась организацией по доставке товаров.
 - ☐ Приняла участие в приемке товаров, по количеству и качеству, а также в документальном оформлении приемки.
 - ☐ Ознакомилась с товарно-сопроводительными документами.
 - ☐ Изучила условия и сроки хранения товаров в магазине.
 - ☐ Сделала выводы по соблюдению условий хранения товаров установленным требованиям.
 - ☐ Приняла участие в выкладке товаров, оформлении ценников.
-

Проанализировав результаты деятельности супермаркета **«Rimi»**, можно сделать следующие основные выводы:

Плюсы

- ☐ качественная работа персонала, как команды единомышленников
- ☐ в торговом зале и складском помещении нет заставленных проходов
- ☐ устойчивый и широкий ассортимент
- ☐ применены современные методы продаж
- ☐ широко использована внутри магазинная реклама

Минусы

- ☐ недостаточное количество продавцов
 - ☐ нет «экспресс – кассы», что ускорило бы расчёт с покупателями
 - ☐ на приёмке сделать сканера, чтобы не искать товар в многочисленных списках
-

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !