

КОММЕРЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ

Как одна из важнейших сфер жизнеобеспечения населения путем возможности купить необходимый товар в нужном месте и кратчайшие сроки.

ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА

- Современный потребительский рынок отличается относительно высокой насыщенностью.
- Товарного дефицита фактически нет.
- Система распределения товаров полностью заменена отношениями свободной купли-продажи.
- Динамизм объемов и структуры продажи товаров и предоставления услуг постепенно приобретает все более устойчивый характер.

Задачи коммерческой работы в торговле

- Обеспечение для абсолютного большинства населения доступности в приобретении необходимых товаров в цивилизованных формах его организации.
- Всемерное обеспечение прав граждан на безопасность и качество товаров.
- Формирование развитой системы товародвижения, обеспечивающей постоянное товароснабжение магазинов и отдельных частных предпринимателей широким и качественным ассортиментом товаров.
- Восстановление финансового контроля над товарооборотом на основе существенного ограничения возможностей для теневого (незаконного) оборота.
- Восстановление оптимального соотношения магазинных и внемагазинных форм продажи товаров.

Общими принципами развития розничной торговой сети должны стать:

- универсализация продовольственной торговли;
- развитие специализированных и узкоспециализированных непродовольственных магазинов в центрах жилой застройки;
- формирование торговых сетей, крупных универсальных розничных предприятий, торговых центров и торговых комплексов;
- формирование системы так называемых удобных магазинов, расположенных в радиусе пешеходной доступности и торгующих широким ассортиментом продовольственных и непродовольственных товаров;
- выделение специальных зон для уличных ярмарок и базаров;
- формирование автономных зон торгового обслуживания вдоль автомагистралей;
- восстановление розничной торговли через автоматы;
- развитие электронной коммерции через Интернет.

Этапы коммерческой работы по розничной продаже товаров:

- изучение и прогнозирование покупательского спроса на реализуемые в магазинах товары;
- формирование оптимального ассортимента товаров в магазине;
- рекламно-информационная деятельность розничных торговых предприятий;
- выбор наиболее эффективных методов розничной продажи товаров;
- организация оказания торговых услуг покупателям.

МЕТОДЫ РОЗНИЧНОЙ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ

- самообслуживание;
- через прилавок обслуживания;
- по образцам;
- с открытой выкладкой и свободным доступом покупателей к товарам;
- по предварительным заказам.
- торговля по почте
- электронная коммерция (виртуальная торговля).

Процесс продажи товаров на основе самообслуживания :

- встреча покупателя и предоставление ему необходимой информации о реализуемых товарах, оказываемых услугах и т. д.;
- получение покупателем инвентарной корзины или тележки для отбора товаров;
- самостоятельный отбор товаров покупателем и доставка их в узел расчета;
- подсчет стоимости отобранных товаров и получение чека;
- оплата купленных товаров;
- упаковка приобретенных товаров и укладка их в сумку покупателя;
- возврат инвентарной корзины или тележки для отбора товаров на место их концентрации.

Продажа товаров через прилавок обслуживания

- встреча покупателя и выявление его намерения;
- предложение и показ товаров;
- помощь в выборе товаров и консультация;
- предложение сопутствующих и новых товаров;
- проведение технологических операций, связанных с нарезкой, взвешиванием, отмериванием;
- расчетные операции;
- упаковка и выдача покупок.

Продажа товаров по образцам

- выкладка образцов в торговом зале и самостоятельное (или с помощью продавца) ознакомление с ними покупателей.
- После выбора товаров и оплаты покупки продавец вручает покупателю товары, соответствующие образцам.

Этим методом осуществляют продажу бытовых холодильников, стиральных машин, осветительных, отопительных и нагревательных приборов, швейных машин, телевизоров, радиоприемников, музыкальных инструментов, мотоциклов, мотороллеров, велосипедов, мебели, тканей и других товаров.

При продаже товаров с открытой выкладкой и свободным доступом

- покупатели имеют возможность самостоятельно ознакомиться и отобрать выложенные на рабочем месте продавца товары.
- Их выкладывают на прилавках, стендах, в горках, вывешивают на вешалках и т. д.
- Функции продавца при этом методе продажи сводятся к консультированию покупателей, помощи в отборе товаров, взвешиванию, упаковке и отпуску отобранных ими товаров.
- Расчетные операции могут осуществляться в кассах, установленных в торговом зале или на рабочем месте продавца.

Торговля по предварительным заказам

- Позволяет покупателям экономить время на приобретение товаров.
- По предварительным заказам продают преимущественно продовольственные товары, а также непродовольственные товары сложного ассортимента. Заказы могут быть приняты в магазине, автомагазине, по месту работы или на дому покупателей. Они могут быть поданы в устной или письменной форме.
- Расчет осуществляется путем предварительной оплаты в кассе магазина или посредством почтового перевода (при продаже топлива и строительных материалов), а также путем оплаты стоимости товаров в момент их получения.
- Предварительно заказанные товары могут быть доставлены на дом или вручены покупателю в магазине. Заказы на продовольственные товары должны быть выполнены в течение 4—8 ч.

Независимо от применяемого метода продажи товаров работники магазинов должны строго соблюдать

- правила торговли, содержащиеся в основных правилах работы магазина,
- правилах розничной торговли отдельными продовольственными и непродовольственными товарами
- в других документах (санитарных правилах для продовольственных магазинов, правилах пользования мерами и измерительными приборами и т. д.).

ОРГАНИЗАЦИЯ ОКАЗАНИЯ ТОРГОВЫХ УСЛУГ ПОКУПАТЕЛЯМ

Дополнительные торговые услуги можно подразделить на три вида:

- связанные с покупкой товаров;
- связанные с оказанием помощи покупателям при использовании приобретенных товаров;
- связанные с созданием благоприятной обстановки для посещения магазина.

Также услуги, оказываемые магазинами, могут быть платными или бесплатными.