2 часа

 Домашнее задание: Сделать конспект

**Тема: Технология продажи продовольственных товаров на предприятиях торговли. Основные правила продажи товаров**

В розничной торговле для стимулирования сбыта товаров должны использоваться различные виды рекламы – от самых простых – оформление оконных и внутримагазинных витрин, организация рекламных выставок товаров до более сложных – печатной, радиотелевизионной и других современных ее видов.

Выбор эффективных методов розничной продажи товаров – важнейший этап коммерческой работы розничных торговых предприятий. Эффективно организованная продажа товаров способствует росту товарооборота магазина, лучшему удовлетворению спроса населения и обеспечивает рентабельную работу предприятия.

Характер и структура операций по продаже товаров зависят прежде всего от ассортимента реализуемых товаров и методов их продажи. Так, на выбор товаров повседневного спроса покупатель затрачивает значительно меньше времени, чем на товары периодического или редкого спроса. В магазинах, применяющих различные методы продажи, содержание операций по продаже товаров также существенно отличается. Под такими операциями понимают совокупность приемов и способов реализации товаров покупателям.

В розничной торговле применяют следующие методы продажи товаров:

- самообслуживание;

- через прилавок обслуживания;

- по образцам;

- с открытой выкладкой и свободным доступом покупателей к товарам;

- по предварительным заказам.

Продажа товаров на основе самообслуживания – один из самых удобных для покупателей методов продажи товаров. Самообслуживание позволяет ускорить операции по продаже товаров, увеличить пропускную способность магазинов, расширить объем реализации товаров. Этот метод предусматривает свободный доступ покупателей к выложенным в торговом зале товарам, возможность самостоятельно осматривать и отбирать их без помощи продавца, что позволяет более рационально распределять функции между работниками магазина. Отобранные товары оплачиваются в узлах расчета, обслуживаемых контролерами-кассирами. При самообслуживании изменяются технологическая планировка торгового зала и других помещений магазина, организация материальной ответственности, товароснабжение, а также функции работников магазина.

Этот метод применяется при продаже большинства продовольственных и непродовольственных товаров. Исключение составляют бытовые электроприборы и машины, холодильники, ковры и ковровые изделия, сервизы и хрусталь, велосипеды, мотоциклы, моторы, лодки, палатки, радио- и телевизионная аппаратура, радиодетали, ювелирные изделия, часы, сувениры и некоторые другие товары, требующие других методов продажи, поскольку при выборе указанных товаров покупателям, как правило, необходимы индивидуальная помощь и консультация продавцов. Товары, требующие нарезки, упаковки и т. д., продают в магазинах самообслуживания через прилавок индивидуального обслуживания.

В магазинах самообслуживания функции работников торгового зала сводятся в основном к консультированию покупателей, выкладке товаров и контролю за их сохранностью, выполнению расчетных операций. Процесс продажи здесь состоит из следующих основных операций:

- 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.

Перечень этих операций может быть расширен при продаже технически сложных товаров, когда требуется помощь продавца-консультанта (его консультация, проверка исправности товаров и т. д.).

Торговый персонал должен обеспечивать строгое соблюдение установленных правил торговли. Так, не разрешается требовать от покупателей, входящих в торговый зал магазина самообслуживания, предъявления приобретенных ими в других магазинах товаров, ставить на них штампы или какие-либо отметки, а также обязывать оставлять личные вещи. При желании покупатель может оставить у входа в торговый зал хозяйственную сумку, портфель и т. д., при этом магазин обязан обеспечить их сохранность.

Отобранные товары покупатели укладывают в инвентарную корзину или тележку и доставляют в узел расчета. Здесь происходит расчет как за товары, отобранные покупателем, так и за товары, отпущенные ему через прилавок обслуживания (в магазинах, где не все товары продают по методу самообслуживания). В узле расчета покупателю вручают кассовые чеки, служащие подтверждением правильности расчетов, а в случае необходимости – основанием для обмена товаров. Запрещено устраивать двойной контроль при расчетах с покупателями. Администрация магазина имеет право проводить лишь выборочную проверку правильности оплаты и контролировать работу кассира.

Для того чтобы ускорить расчетные операции с покупателями, в магазине рекомендуется оборудовать единый узел расчета. Напряженность работы контролеров-кассиров в часы пик следует регулировать. Для расчетов с покупателями, совершившими мелкие покупки (1-2 предмета), выделяют "экспресс-кассы". Ускорению расчетов с покупателями способствует также применение быстродействующих и автоматизированных кассовых машин, а также механизированных расчетных узлов с механизмом для автоматической выдачи сдачи, конвейером для перемещения товаров и другими устройствами, облегчающими и ускоряющими расчетные операции с покупателями. Несмотря на существенные преимущества метода самообслуживания, в период перехода к рыночным отношениям годами создававшаяся сеть магазинов самообслуживания оказалась практически полностью разрушенной. Если до начала перестройки магазинов самообслуживания было более половины от их общего числа, то в период перестройки осталось 5-7%. Основной причиной такого сокращения этих магазинов явилась их нерентабельность в связи с участившимися случаями хищения товаров.

Продажа товаров через прилавок обслуживания включает выполнение следующих операций:

- 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.

Пришедший в магазин покупатель должен встретить приветливое отношение со стороны торгового персонала. При этом благоприятное впечатление оставляют опрятный внешний вид работников магазина, порядок и чистота в торговом зале. Выявление намерения покупателей заключается в определении их отношения к видам, сортам и другим признакам товаров. Эта операция должна выполняться торговым персоналом ненавязчиво, в вежливой форме.

После выявления намерения покупателя продавец показывает соответствующие товары. При этом он обращает внимание на особенности отдельных товаров, предлагает взамен отсутствующих другие однородные товары. Если потребуется, продавец обязан дать квалифицированную консультацию покупателю, которая может включать сведения о назначении товаров и способах их эксплуатации, нормах потребления, соответствии предлагаемых товаров современной моде и т. д. Консультация должна способствовать пропаганде новых товаров, воспитанию у потребителей эстетических вкусов. В обязанности продавца входит и предложение покупателю сопутствующих товаров.

На выполнение технологических операций, связанных с нарезкой, взвешиванием, отмериванием, затрачивается много труда и времени. На качество их выполнения, а, следовательно, и на уровень обслуживания покупателей существенно влияет квалификация торгового персонала, а также организация и обслуживание рабочего места продавца.

Завершается продажа товаров расчетом с покупателями и выдачей им покупок. Эти операции могут выполняться на рабочем месте продавца или контролера-кассира.

При продаже технически сложных товаров с гарантийным сроком службы, кроме перечисленных операций, продавец обязан сделать отметку в паспорте на изделие, выписать товарный чек и его копию вручить покупателю.

Продажа товаров по образцам предусматривает выкладку 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. При этом методе продажи рабочие запасы размещают отдельно от образцов. Данный метод удобен тем, что на сравнительно небольшой площади торгового зала можно выставить образцы достаточно широкого ассортимента товаров. Как правило, этот метод применяется при продаже технически сложных и крупногабаритных товаров, а также тех товаров, которые требуют перед их отпуском покупателю отмеривания и нарезки. 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.

Выставленные в торговом зале образцы товаров должны быть снабжены четко оформленными ярлыками, в которых указывают наименование товара, артикул, сорт, наименование изготовителя, цену. В случае необходимости продавцы оказывают покупателям консультативную помощь.

Продажу крупногабаритных товаров по образцам сочетают с доставкой их покупателям на дом со складов магазина, оптовых баз или промышленных предприятий – изготовителей. Это позволяет сократить потребность розничных торговых предприятий в складских помещениях, уменьшить совокупные транспортные расходы и избавить покупателей от хлопот, связанных с доставкой приобретенных 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.

Продажа товаров с открытой выкладкой более удобна по сравнению с традиционными методами, так как многие покупатели имеют возможность одновременно знакомиться с выложенными образцами товаров, не отвлекая при этом продавцов на выполнение функций, связанных с показом товаров и информацией об их ассортименте. Применение этого метода позволяет ускорить операции по продаже товаров, увеличить пропускную способность магазина и повысить производительность труда продавцов. Как правило, этот метод применяется при продаже тех товаров, реализация которых в магазинах самообслуживания осуществляется через прилавки обслуживания. Покупатели имеют возможность самостоятельно или с помощью продавца-консультанта ознакомиться с моделями, размерами, цветом, проконсультироваться с продавцом-консультантом и сделать окончательный выбор.

При продаже товаров по этому методу особое внимание должно быть уделено размещению и выкладке их на рабочем месте продавца. Товары должны быть снабжены ярлыками-ценниками, прикрепленными к ячейкам кассет специальными зажимами.

Торговля по предварительным заказам удобна для покупателей, так как позволяет им 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. По непродовольственным товарам срок выполнения заказа устанавливается в зависимости от вида товаров и возможностей его исполнения. Особенно удобен этот метод продажи товаров для жителей небольших населенных пунктов, которые через магазины "Товары повседневного спроса" или автомагазины могут заказать технически сложные товары или другие товары длительного пользования, не теряя при этом время на поездки в другие населенные пункты для их приобретения.

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 и в других документах (санитарных правилах для продовольственных магазинов, правилах пользования мерами и измерительными приборами и т. д.).

Торговля по почте – особая форма универсальной торговли без магазина. Посылочная торговля получила большое распространение в высокоразвитых странах.

Главное удобство посылочной торговли для населения – продажа товаров в кредит с рассрочкой платежа. При покупке товара покупатель обязан уплатить 5% стоимости товара (товар высылается на седьмой день после оформления заказа), а остальная сумма погашается в течение 5-9 месяцев в зависимости от вида товара. Торговля по почте особенно популярна среди работающих замужних женщин, а также в районах, где недостаточно развита розничная торговая сеть.

Способы оплаты развивались с момента возникновения экономических отношений и к настоящему времени достигли значительного разнообразия. Этот процесс существенно ускорился с появлением компьютерных технологий и интернета.

Наличная и безналичная оплата

Группировать виды оплаты можно по различным критериям. Общепринятым является разделение платежей на наличные и безналичные, что подкрепляется положениями статьи 140 Гражданского Кодекса РФ.

Оплата наличными заключается в передаче «живых» денег (купюр, монет) от одного лица другому либо их внесение в специальные устройства.

Что значит безналичный расчет? Безналичная оплата предполагает проведение платежей без участия денег в их натуральной форме, средства списываются со счёта одной стороны и передаются другой (зачисляются на счёт).

Способы оплаты наличными

При зарождении экономических отношений роль денег выполняли различные товары – зерно, соль, шкуры зверей и даже камни. Затем появились металлические деньги в виде монет, а позже – бумажные купюры (ассигнации). Именно они и используются в наше время для осуществления наличных платежей, среди которых можно выделить следующие:

* передача денег от одного лица другому – исполнителю работ, поставщику товара или услуги, кассиру в магазине, банке, на почте или иному третьему лицу. Процедура передачи может сопровождаться предъявлением квитанции (платёжного поручения) с указанием реквизитов получателя;
* внесение денег через банкоматы и терминалы оплаты. Деньги вставляются в купюроприёмник, на счёт получателя перечисляются средства, а наличные деньги поступают в распоряжение владельца терминала или банкомата. Спектр оплачиваемых услуг весьма широк – ЖКХ, мобильная связь, штрафы, пошлины, погашение долгов по кредитам и микрозаймам и пр.
* проведение расчётов через системы денежных переводов (Золотая Корона, Лидер, Contact, и др.). Для этого требуется прийти в отделение системы (как правило, эти функции берут на себя банки и салоны мобильной связи), указать реквизиты платежа и внести деньги.

Безналичный расчёт: как это работает

Оплата по безналичному расчёту возникла, как считается, в 18-м веке в Великобритании. Для их обслуживания создавались расчётные (клиринговые) палаты. Безналичный платеж - что это такое? Это форма расчётов, когда одно лицо передавало другому не деньги, а оформленные особым образом документы – чеки и векселя. Лицо, получившее чек, обналичивало его в расчётной палате или получало на свой счёт средства, которые списывались со счёта лица, выдавшего чек.

Система чековых расчётов получила широкое распространение в западных странах, особенно среди состоятельной публики, вплоть до появления компьютерных сетей. В настоящее время этот способ уступил место другим, основанным на применении инновационных технологий.

Оплата по безналу в настоящее время осуществляется следующими способами:

* банковскими картами, на сегодня это наиболее распространённый из всех видов безналичных платежей среди физических лиц. В последние года пластиковые карты с магнитной полосой стали уступать место картам с чипом. Для проведения операции карта с чипом вставляется в POS-терминал, а карта с магнитной полосой «протягивается» через него. Также при необходимости вводится ПИН-код, после чего со счета держателя списываются средства, и покупка становится оплаченной;
* банковскими картами, поддерживающими технологии Pay Wave (Visa) и PayPass (Mastercard) – набирающий распространение способ бесконтактной оплаты покупок. Такая карта на вступает в прямой контакт с POS-терминалом, а лишь подносится к нему (терминал также должен поддерживать бесконтактную технологию и снабжается специальным ярлычком). Сегодня терминалы с поддержкой бесконтактной технологии не слишком распространены, но это лишь дело времени;
* виртуальные платежи по реквизитам банковской карты, этот способ применяется при покупке товаров и услуг в интернет-магазинах и на специализированных сайтах. Для проведения операции покупатель должен ввести реквизиты, указанные на лицевой стороне: имя и фамилию латинскими буквами, 16-значный идентификационный номер, год и месяц окончания её действия. Кроме того, вводится 3-значный CVC/CVV2 код, который указан на тыльной стороне карты;
* оплата электронными деньгами путём списания средств с кошелька QIWI, Яндекс.Деньги, Webmoney и других систем. Для проведения операции покупатель должен открыть электронный кошелек и перевести нужную сумму на электронный кошелёк, карту или банковский счёт получателя, либо оплатить выставленный ему счёт, в зависимости от формы расчётов, установленной поставщиком товаров (услуг);
* платежи мобильным телефоном, мало распространенный (пока) в нашей стране способ. Смартфон, поддерживающий технологию NFC (ближняя бесконтактная связь), необходимо поднести к считывающему устройству. Средства будут списаны с банковской карты, которая привязывается к мобильнику через специальные приложения (Аpple Pay, Android Pay, Samsung Pay и др.);
* банковский перевод со счёта. В классическом варианте необходимо прийти в отделение банка и предъявить платёжное поручение. В более современном можно воспользоваться банкоматом, системой интернет-банкинга или приложением для мобильного устройства. В этом случае банк отправителя списывает средства со счёта одного лица, а банк получателя после проведения межбанковских расчётов зачисляет их на счёт второго. Последний имеет возможность получить денежные средства и наличными через системы банковских переводов Юнистирим, Вестерн Юнион и др.