

Разработка мер по совершенствованию качества на примере магазина торговой розничной сети Галерея

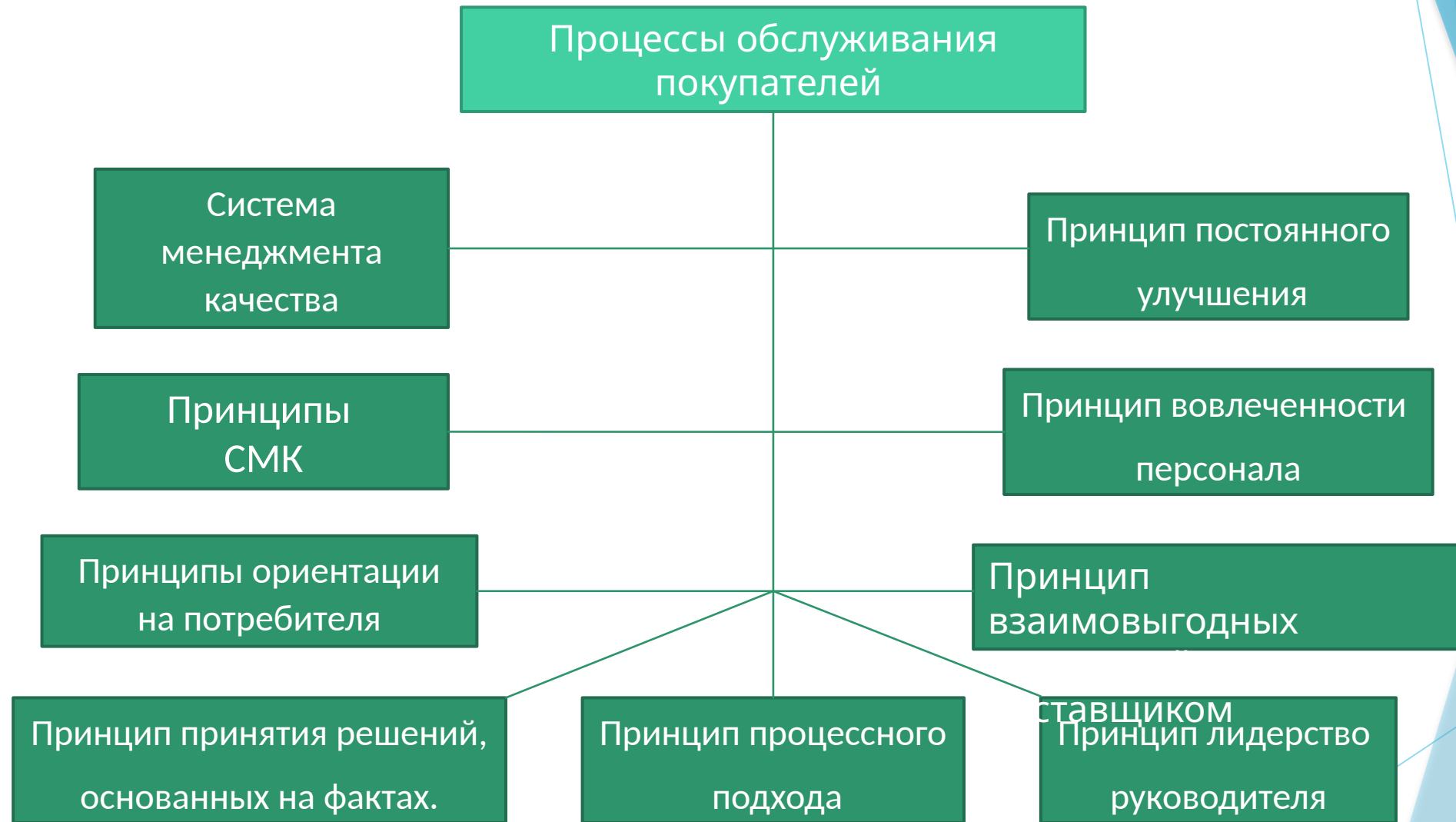
Выполнила:

Научный руководитель:

Целью данной дипломной работы является изучение теории и эффективности совершенствования процесса обслуживания покупателей.

Задачи:

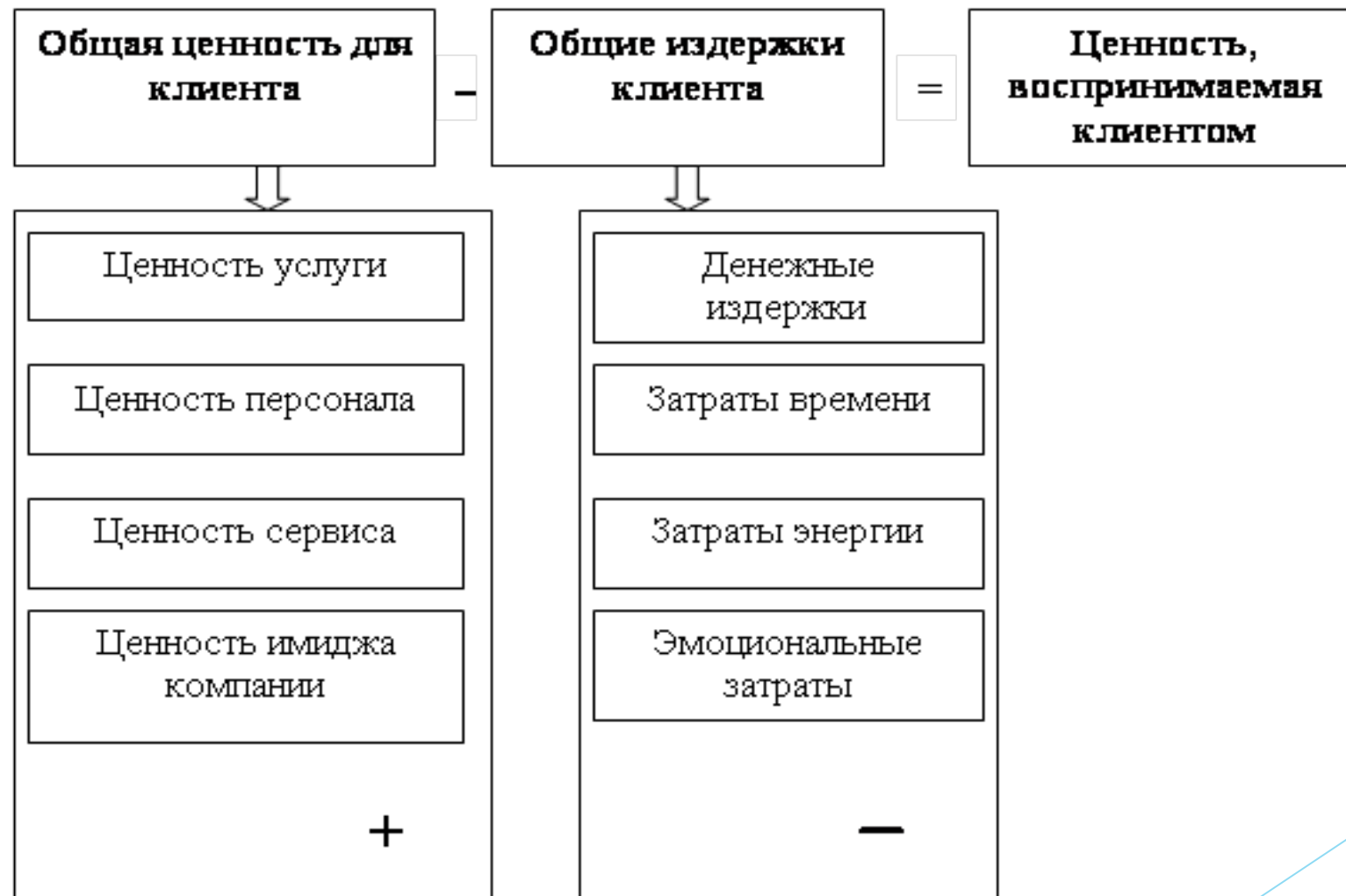
- Рассмотреть обслуживание покупателей в формате процесса
- Рассмотреть процесс обслуживания покупателей. Формы обслуживания.
- Изучить понятие и показатели качества торгового обслуживания.
- Проанализировать обслуживание покупателей в магазине «Галерея»
- Проанализировать обслуживание покупателей в отделе обоев.
- Исследовать пути повышения эффективности обслуживания покупателей магазина «Галерея».
- Рассчитать затраты на проведение необходимых улучшений.
- Рассчитать экономическую эффективность от разработки методики обслуживания персонала торгового дома «Галерея».



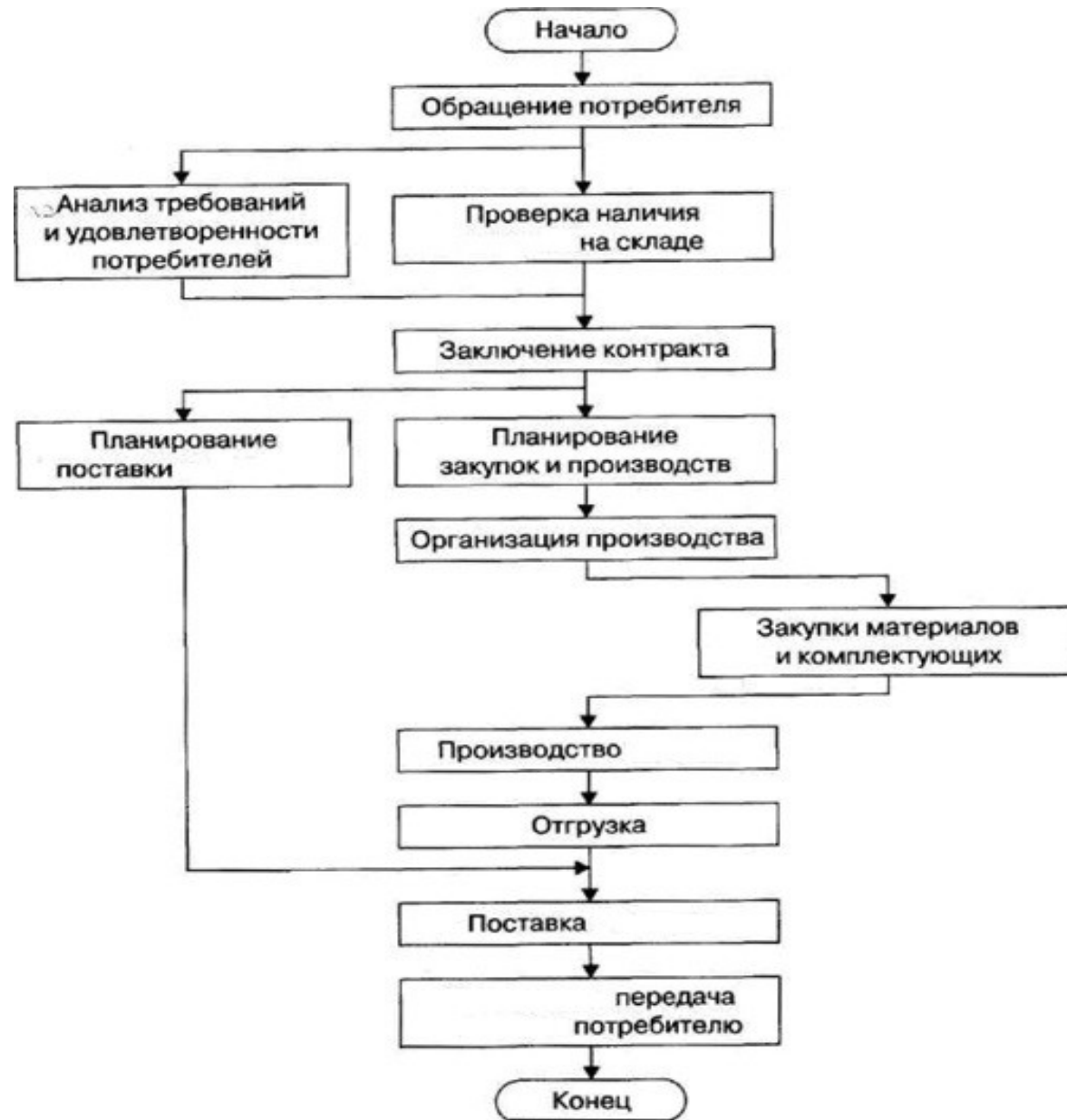
ХАРАКТЕРИСТИКА МАГАЗИНА «ГАЛЕРЕЯ»

- ✓ Торговая деятельность магазинов осуществляется для удовлетворения потребностей всех социальных слоев населения.
- ✓ В настоящее время в сети 9 магазинов и крупное собственное производство.
- ✓ Организационная структура управления является линейно-функциональной структурой управления организацией, построенной по признакам функциональной организации служб.
- ✓ Долгосрочная цель данного предприятия – стать лидером в формате магазинов для ремонта г. Актобе по доле рынка.





ХАРАКТЕРИСТИКА ЭЛЕМЕНТОВ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ В МАГАЗИНЕ



ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ

ВСТРЕЧА
ПОКУПАТЕЛЯ И
ВЫЯВЛЕНИЕ
СПРОСА

ПРЕДЛОЖЕНИЕ
И ПОКАЗ
ТОВАРА

ПОМОЩЬ В
ВЫБОРЕ И
КОНСУЛЬТАЦИ
И

ОПЛАТА
СТОИМОСТИ
ТОВАРА,
УПАКОВКА
И ВЫДАЧА
ТОВАРОВ

Розничная продажа товаров для ремонта, в частности обоев, в магазине «Галерея» осуществляется следующим образом:

- Покупатель входит в магазин, консультант приветствует его.
- Консультант выясняет потребности клиента и оказывает помощь в выборе товаров.
- Продавец проводит примерный расчет кол-ва рулонов на комнату по размерам клиента.
- Предлагаются сопутствующие товары, рассказывается ассортимент соседних отделов.
- Если больше ничего не требуется, оформляется накладная.
- Консультант отправляет накладную на склад для сбора продукции.
- После, товар выносится на зону рецепшена.
- Происходит проверка и оплата.

ПЯТИСТУПЕНЧАТАЯ МОДЕЛЬ КАЧЕСТВА



Можно предложить следующие пути по повышению эффективного обслуживания покупателей в отделе обоев магазина Галерея:

1. Расширить обязанности некоторых работников других отделов, так как накладные выписывает только несколько человек определенного отдела, а значит остальные клиенты ждут.
2. Обеспечить удобное ожидание своей очереди клиентов.
3. Также необходимо организовать работу буфета в непосредственной близости от отдела обоев, чтобы любой ожидающий мог перекусить.
4. Было бы целесообразно также организовать рядом с кассой пункт обмена валюты, потому что большинство клиентов приезжают с валютой на руках, а так как организация находится в жилом квартале, необходимо тратить время и искать ближайший банк.
5. Для получения большей прибыли нанять кредитного консультанта для оформления кредитов на товар.

Процесс профессионального обучения



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!