

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы - Разработка мер по совершенствованию качества на примере магазина торговой розничной сети Галерея.

Актуальность выбранной тематики связана с тем, что в современном мире, полном конкуренции и избытка, а порой даже и переизбытка разнообразных товаров и услуг довольно тяжело бывает для организации занять лидирующую позицию на рынке. Очень важно завоевать доверие человека к фирме и сделать так, чтобы он вернулся повторно и рассказал про товар или продавца остальным. Такой подход обеспечит постоянный приток новых клиентов, не теряя при этом старых. Один из способов для выполнения этой цели это обслуживание – хорошее, грамотное и качественное.

Слайд 2

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

Задачи:

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

Слайд 3

Процессы обслуживания клиентов являют собой одну из важнейших областей применения имитационного моделирования, т.к. в типичном процессе обслуживания общее время ожидания может достигнуть 95 % от общего времени обработки.

Процессы обслуживания бывают следующими:

- Система менеджмента качества
- Принципы СМК
- Принципы ориентации на потребителя
- Принцип лидерство руководителя
- Принцип вовлеченности персонала
- Принцип процессного подхода

- Принцип постоянного улучшения
- Принцип принятия решений, основанных на фактах.
- Принцип взаимовыгодных отношений с поставщиком

Слайд 4

Объектом нашего исследования является магазин «Галерея», для дальнейшего анализа его деятельности давайте рассмотрим краткую характеристику организации:

- 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.

Слайд 5

Культура торгового обслуживания – организационная культура, направленная на обслуживание покупателей на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений.

На слайде представлена таблица общих ценностей полученной услуги, которая преобладает над его затратами. В результате этой ценности, у клиента появляется чувство удовлетворенности.

Магазин Галерея ставит культуру и ценность обслуживания на первое место. Руководители считают, что грамотное и качественное обслуживание, от которого хочется вернуться вновь, намного важнее материальной стороны. Найдя в лице продавца ту самую ценность, которую человек для себя прежде не знал, в этот магазин, к этому человеку захочется вернуться вновь.

Слайд 6

Качество обслуживания покупателей находится в полной зависимости от достигнутого уровня производства предметов потребления в стране и имеющихся ресурсов для его удовлетворения.

Хотя понятие «уровень обслуживания покупателей» носит обобщенный характер, оно определяется рядом конкретных элементов, которые играют различную роль в обеспечении уровня.

На сайте представлена диаграмма процесса осуществления программы работ при выполнении заказа потребителя на производство, поставку и монтаж системы.

Слайд 7

В магазинах процесс продажи складывается из следующих операций:

1. Встреча покупателя и выявление спроса
2. Предложение и показ товаров
3. Помощь в выборе и консультации
4. Оплата стоимости товаров, упаковка и выдача товаров

Высокий уровень обслуживания покупателей может быть достигнут лишь в результате тесного взаимодействия всех звеньев торговли, снижения издержек потребления и предоставления разнообразных услуг населению.

Слайд 8

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

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

Слайд 9

Широко используется модель качества обслуживания, известная как пятиступенчатая модель. Она определяет качество обслуживания с точки зрения удовлетворения ожиданий клиента. Структура этой модели предполагает наличие пяти ступеней, взаимосвязанных с внешней средой (индивидуальными потребностями, прошлым опытом и коммуникациями).

Ступень 1. Ожидания потребителя и реакция руководства.

Ступень 2. Восприятие руководства и спецификации качества обслуживания

Ступень 3. Спецификации качества обслуживания и предоставление услуг

Ступень 4. Предоставление обслуживания и внешние связи

Ступень 5. Ожидаемое обслуживание и восприятие предоставленного обслуживания.

Слайд 10

Уровень качества торгового обслуживания – важный фактор конкурентоспособности предприятия торговли в условиях рыночных отношений.

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.

Культура обслуживания во многом зависит от торгового персонала, умения встретить и обслужить покупателя.

Слайд 11

Ламинат и краска в магазине Галерея, довольно новые и малоизвестные товары. Большинство покупателей знают только про обои, так как данный магазин зарекомендовал себя как обоевый. Поэтому для продажи ламината или красок продавец должен обладать большими знаниями, чтобы уметь заинтересовать клиента, привлечь именно к данному магазину. Для воплощения этих целей организация отправляет ребят на конференции и семинары.

Все вышеперечисленное является качествами определенных продуктов, которые, возможно, ищет ваш покупатель. Или это могут быть совершенно противоположные качества.

Слайд 12

Цель дипломной работы достигнута. Выполнены следующие задачи:

- изучили особенности процесса развития системы услуг и совершенствование обслуживания потребителей;
- рассмотрели организацию системы услуг и совершенствования обслуживания потребителей в фирменном магазине ТОО «Галерея»;
- разработать комплекс мероприятий по совершенствованию системы услуг и обслуживания потребителей в фирменном магазине ТОО «Галерея»;
- сформулировали выводы.