

Слайд 1

Уважаемый председатель, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы – **«Организация форм и методов продажи товаров в розничных торговых предприятиях».**

Слайд 2

Итак, **целью** работы является изучение особенностей организации розничной продажи товаров и обслуживания покупателей и разработка рекомендаций по совершенствованию розничной продажи товаров на материалах «Snow» ИП Николаев В.А.

Задачи исследования представлены на слайде.

Слайд 3

Итак, магазин был открыт 1 августа 2014 года, с тех пор данный магазин успешно ведет свою работу, о чем свидетельствует наличие большого количества постоянных покупателей. Удобное расположение, доступность для потребителей, широкий выбор товаров создают благоприятные условия для успешного осуществления деятельности. Основной вид деятельности магазина – розничная торговля непродовольственными товарами, специализируется на продаже одежды. Основной целью предприятия является получение прибыли, а также удовлетворение запросов потребителей. Проведем анализ экономической деятельности торгового предприятия. Данные представим в таблице.

Слайд 4

Таким образом, одной из главных характеристик товара является ассортимент, который определяет принципиальные различия между товарами разных видов и наименований. Структура ассортимента ,одежды реализуемых магазином «Snow» в зависимости от страны производителя представлена в верхней таблице. Из данных таблицы видно, что основную долю в поставках занимают производители Китая – их предложение составляет 465 изделий, а также уровень реализация этих изделий самый высокий равен 56,9 % . Самый низкий результат реализации показали товары российских производителей – 28,0 %. Это говорит о том, что производители Китая удовлетворяют по своим ценовым характеристикам потребителей больше, чем производители России. Анализ структуры ассортимента верхней одежды по видам отражен в нижней таблице. Из данных таблицы видно, что больше поступило пуховиков 209 пар, уровень реализации изделий данного вида составляет 44,0%, что может быть связано с холодным климатом нашего

региона. Меньше поступило Куртки синтепон 107 пар, это связано с небольшим ассортиментом и низким спросом.

Слайд 5

Далее проведем анализ устойчивости ассортимента товаров в торговом предприятии. В целом в магазине достаточно устойчивый ассортимент, но по отдельным товарным группам коэффициент устойчивости ассортимента равен 0,94, что говорит о том, что плащи нужно закупать чаще, так как они достаточно быстро раскупаются. Другие товары имеют коэффициент устойчивости ассортимента 0.97, что говорит о планомерной закупке этих товаров по мере их продажи.

Слайд 6

Итак, степень эффективности использования площади торгового зала можно определить путем расчета ряда коэффициентов для чего в таблице рассчитаем установочную и выставочную площадь рассматриваемого предприятия. Сведем полученные значения показателей эффективности использования площадей в общую таблицу. В целом необходимо отметить, что площади магазина «Snow» используются оптимально, как под установку оборудования, так и под выкладку товаров на витринах и прилавках.

Слайд 7

Далее для определения затрат времени покупателей на ожидание обслуживания произведем 20 замеров в организации. Таким образом, на ожидание обслуживания и расчета при методе самообслуживания в рассматриваемом предприятии клиент в среднем тратит 79,15 секунды.

Слайд 8

Также определим показатель качества обслуживания, по мнению покупателей в верхней таблице. Из 100 опрошенных покупателей положительную оценку обслуживанию в магазине «Snow» поставили 78 человек, в частности: «отлично» оценили уровень обслуживания 50 человек или 50% опрошенных, «хорошо» – 28 человек или 28% и «удовлетворительно» – 12 человек, что составляет 12% опрошенных. Неудовлетворенными качеством обслуживания остались 10 клиентов, что составляет 10% всех опрошенных. Причины неудовлетворительной оценки клиентов уровнем обслуживания в рассматриваемом предприятии представлены в нижней таблице. В целом, проведенный анализ деятельности предприятия позволил выявить, как положительные, так и значительное количество отрицательных моментов в организации розничной продажи товаров в магазине «Snow». Негативные моменты требуют устранения в

дальнейшем. Для этого необходимо разработать мероприятия по оптимизации организации розничной продажи, что и будет сделано в следующем пункте данной работы.

Слайд 9

Итак, для повышения квалификации кадров предприятия, ИП В.А. предлагается усовершенствовать систему подготовки и переподготовки. Основными формами являются обучающие семинары и курсы. Процесс повышения квалификации персонала рекомендовано осуществлять согласно представленной схеме как комплексный управляемый непрерывный процесс, включающий в себя несколько этапов, представленных на рисунке.

Слайд 10

Таким образом, по результатам проведенной работы, а также по спросу покупателей можно дать следующие рекомендации по улучшению работы магазина:

- создание системы дисконтных карт;
- улучшить освещение, т.к. многие покупатели жалуются на яркий свет;
- огородить витрину, т.к. многие покупатели напрямую подходят к манекенам и плакатам;
- применить более совершенное оборудование по безналичному расчету, т.к. связь с банком может занять и 10 минут;
- некоторое торговое оборудование имеет потертости, поэтому следует поменять его на более новое и совершенное;
- поставить в торговом зале диваны;
- улучшить средства защиты товара, т.к. используются алармы, которые легко снять;
- улучшить условия труда персонала;
- организовать рекламное сообщение в торговом центре по радио.
- создать собственный интернет сайт.

Слайд 11

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.