**Тема: Культура торговли**

|  |
| --- |
| Культура торговли -- самое широкое понятие, включающее достижения развития отрасли, качество и культуру обслуживания покупателей.Культура торговли как подсистема торгового обслуживания представляет собой совокупность материальных и духовных ценностей, выработанных совместно торговыми работниками и потребителями в процессе повседневной взаимодействия включая самим процессом распределения совместно созданных ценностей.Суть культуры торговли наиболее полно проявляется во взаимодействии материальных и духовных основ Материальная культура как следствие реализации знаний, врожденных способностей человека опосредуется в предметах, технологиях, средствах труда и т.д. В торговле, как и в других областях человеческой деятельности, она тоже есть овеществленного и выступает как важное условие реализации услуг. Духовная культура способствует формированию у потребителя рациональных потребностей, представлений и взглядов на товары, ассортимент, уровень обслуживания, правовые позиции, психологические наклонности и настроения, эстетические и моральные нормы. Основными составляющими культуры торговли являются:* + - 1) наличие в магазине широкого и устойчивого ассортимента качественных товаров, удовлетворяющего спрос обслуживаемых групп населения;
		- 2) наличие достаточной розничной торговой сети, использование наиболее эффективных типоразмеров магазинов, удобное их размещение в регионе, техническая оснащенность предприятий;
		- 3) применение в магазинах наиболее эффективных современных форм продажи, обеспечивающих быстрое и удобное обслуживание покупателей;
		- 4) оказание покупателям дополнительных услуг, связанных со специфическими особенностями товаров;
		- 5) организация внутри- и внемагазинной рекламы и информации, способствующей лучшей информированности покупателей, формированию покупательского спроса и экономии времени покупателей;
		- 6) культура труда работников магазина, означающая должную профессиональную квалификацию торгового персонала, высокий этический и эстетический уровни обслуживания;
		- 7) строгое соблюдение установленных правил торговли и правил продажи отдельных товаров. Качество торгового обслуживания - совокупность элементов, определяющих состояние материально-технической базы, применения прогрессивных методов продажи, полноты и устойчивости ассортимента, затрат времени на покупку товара, товарооборота.

Культура обслуживания также включает целый ряд элементов, характеризующих уровень обслуживания покупателей и состояние торгового зала магазина. К ним относятся показатели устойчивости ассортимента, применения прогрессивных форм продажи и дополнительных услуг, затраты времени на ожидание обслуживания, оценка культуры обслуживания по мнению покупателей, хорошее санитарное состояние и красивый внешний вид торгового зала и работников, соблюдение установленных правил торговли и продажи отдельных товаров и т.д.  |

**Д/з: Подготовить информацию по культуре торговли конкретного магазина (можно, где проживаете).** Информацию переслать по адресу: tatyanageor@gmail.com