

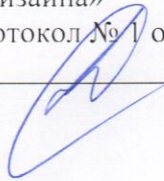
Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Крым «Симферопольский колледж сферы
обслуживания и дизайна»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Методического совета
ГБПОУ РК «Симферопольский
колледж сферы обслуживания
и дизайна»

Протокол № 1 от «27» августа 2020 г.

_____ А.А.Сиверс



**Методические рекомендации
по выполнению практических занятий**

**по учебной дисциплине ОП.03 Организация и
технология розничной торговли**

основной профессиональной образовательной программы
среднего профессионального образования
по профессии

38.01.02 Продавец, контролер-кассир

г.Симферополь
2020

Методические рекомендации

по выполнению практических занятий по учебной дисциплине

«Организация и технология розничной торговли»

для профессий среднего профессионального образования,

с учетом требований Федерального государственного

образовательного стандарта среднего профессионального образования по

профессии **38.01.02 Продавец, контролер-кассир**

Разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Симферопольский колледж сферы обслуживания и дизайна»

Преподаватель высшей категории. Егорова Татьяна Георгиевна

Содержание

1. Пояснительная записка
2. Паспорт
3. Требования к результатам освоения
4. Правила оформления практических занятий
5. Методические рекомендации по выполнению практических занятий
6. Критерии оценки выполненного задания
7. Список литературы

1. Пояснительная записка

Методические рекомендации предназначены для овладения обучающимися умений и навыков практических занятий по определению основополагающих товароведных характеристик потребительских товаров, а также их информационному обеспечению.

Перечень тем соответствует рабочей программе по учебной дисциплине «Организация и технология розничной торговли»,

разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии

38.01.02 Продавец, контролер-кассир

по учебной дисциплине Организация и технология розничной торговли

Темы включают в себя практические занятия.

Каждое занятие имеет унифицированную структуру, включающую определение его целей, подготовительную работу студента к нему, средства обучения, в отдельных случаях - объекты исследования, а также задания (от 2 до 6) и заключение. Благодаря такой структуре занятий обучающийся получает возможность овладеть дополнительными умениями оформлять результаты исследований, составлять таблицы, анализировать и обобщать их, делать заключения, что служит подготовительным этапом для выполнения более сложных исследовательских работ (курсовых, письменных экзаменационных работ).

При выполнении практических занятий основным методом обучения является самостоятельная работа обучающихся с индивидуализацией заданий под управлением преподавателя.

Индивидуализация обучения достигается за счет выдачи обучающимся индивидуальных заданий, разнообразие которых осуществляется за счет подбора многовариантных комплектов стандартов, натуральных образцов, ситуационных задач и других средств обучения.

Индивидуализация обучения достигается также за счет обсуждения результатов выполнения заданий каждым обучающимся.

Оценка преподавателя выполненной обучающимся работы осуществляется комплексно: по результатам выполнения заданий и оформлению работы.

2. ПАСПОРТ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ

по учебной дисциплине «Организация и технология розничной торговли»

2.1. Область применения методических рекомендаций

Методические рекомендации по выполнению практических занятий по учебной дисциплине «Организация и технология розничной торговли» в пределах основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования на базе основного общего образования с получением среднего общего образования.

2.2. Цели и задачи методических рекомендаций:

Цель методических указаний: оказание помощи студентам в выполнении практических занятий по учебной дисциплине «Организация и технология розничной торговли»

Методические указания основаны на требованиях к знаниям, умениям и навыкам обучающихся, предусмотренных государственным стандартом и содержат работы, которые позволят обучающимся самостоятельно овладеть фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности, и ориентированы на достижение целей.

Методические указания должны помочь студентам:

- осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары;
- осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.
- обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров;
- соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых товаров;
- осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей;
- изучать спрос покупателей.

На практических занятиях будут использоваться методы активного обучения и различные формы контроля самостоятельной работы обучающихся, направленные на развитие их исполнительности и творческой активности.

В начале занятия преподаватель проверяет теоретическую подготовку студентов по теме практического занятия и дает разъяснения по выполнению работ.

На каждом занятии в группе назначается дежурный обучающийся, в обязанности которого входит получение учебно-методической и нормативной литературы, а также обеспечение порядка в лаборатории.

По окончании выполнения работ обучающиеся обсуждают полученные результаты под руководством преподавателя и представляют ему на подпись рабочие тетради с оформленными работами.

3. Требования к результатам освоения

В результате изучения учебной дисциплины

«Организация и технология розничной торговли»

обучающийся должен:

иметь практический опыт:

обслуживания покупателей и продажи различных групп продовольственных товаров;

уметь:

устанавливать вид и тип организации торговли по идентифицирующим признакам;

определять критерии конкурентоспособности на основе покупательского спроса;

применять правила торгового обслуживания и правила торговли в профессиональной деятельности;

знать:

услуги розничной торговли, их классификацию и качество;

виды розничной торговой сети и их характеристику;

типизацию и специализацию розничной торговой сети;

особенности технологических планировок организаций торговли;

основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле;

основы товароснабжения в торговле;

основные виды тары и тароматериалов, особенности тарооборота;

технологии приемки, хранения, подготовки товаров к продаже, размещения и выкладки;

правила торгового обслуживания и торговли товарами;

требования к обслуживающему персоналу;

нормативную документацию по защите прав потребителей

Владеть:

-навыками самостоятельного решения практических задач;

-навыками эффективного использования имеющихся ресурсов.

4. Правила оформления работы

1. Практические занятия оформляются в отдельной тетради.

2. Студент должен четко написать название работы, ее цель, объекты и результаты исследования. Если предусмотрено оформление работ в виде таблиц, то необходимо все результаты занести в таблицу в тетради. После каждого занятия или в конце работы должно быть сделано заключение с обобщением, систематизацией или обоснованием результатов исследований.

3. В конце работы преподаватель ставит оценку или факт выполнения работы с подписью.

Итоговым контролем выполнения практических занятий является зачет каждой работы по результатам ее выполнения и устного сообщения с получением допуска к дифференцированному зачету на последнем занятии.

При проведении зачетов целесообразно задавать теоретические контрольные вопросы по теме, предназначенные для обоснования полученных результатов или заключений.

Кроме того, при изучении учебной дисциплины «Организация и технология розничной торговли» предусмотрено проведение практических занятий, которые проводятся либо в виде игровых конкурсов, либо в виде семинаров. Эти работы проводятся с группой из 25 человек.

Практическое занятие №1

Тема: Рекламная деятельность в торговле

Цель: Углубить знания по видам рекламы и их применении для создания известности товаров

Задание №1 Заполнить таблицу, используйте опорные конспекты, учебник.

Название рекламы	Цель и назначение	Пример
1.Печатная		
2.Живописная		
3.Радиореклама		
4Телевизионная реклама		
5.Аудио и видео реклама		
6.Устная реклама		
7.Роспись транспортных средств		
8.Витрина		

Вывод:

Практическая занятие №2

Тема: Маркетинг в торговле

Цели урока: создать условия для определения задач и целей маркетинг в торговле;

- сформировать умения применять знания при выполнении самостоятельной работы с опорным конспектом;
- научить различать уровни управления;
- создать условия для развития внимания, наблюдательности;
- привить любовь к избранной профессии.

Место проведения урока: кабинет организации и технологии розничной торговли.

Последовательность выполнения практической работы

Задание 1: Изучите опорный конспект по теме: «Маркетинг в торговле», заполните схему «Маркетинг»



Практическое занятие №3

Тема: Розничная торговая сеть

Цель: Формировать умение и знания по специализации торговой сети, признаки размещения, взаимосвязи торговых помещений.

Задание 1: Заполните следующую таблицу, используйте опорные конспекты, учебник. Тема: «Розничная торговая сеть»

Задание	Характеристика
1 Тип магазина по ассортиментному профилю	
2.Функции розничных предприятий	
3.Требования к магазину	

4. Особенности устройства	
5. Планировка магазина	
6. Требования, предъявляемые к планировке	
7. Площади магазина	
8. Признаки, определяющие специализацию	
9. Виды помещений магазина, их назначение	
10. Размещение предприятий розничной торговли	

Вывод:

1. Перечислите розничные торговые предприятия по видам и особенностям устройства.
2. Назовите признаки, по которым осуществляется специализация торговых предприятий.
3. Назовите основные признаки, определяющие тип торговых предприятий.
4. Перечислите принципы размещения розничной торговой сети.
5. На какие группы подразделяются помещения, входящие в состав магазина.
6. Основные требования, предъявляемые к планировке помещений
7. Требования, предъявляемые к магазину.
8. Назовите методы продажи товаров в магазине.

Практическая занятие №4

Тема: «Розничная торговая сеть»

Цели урока: создать условия для определения места размещения РТС

- сформировать умения применять знания при выполнении самостоятельной работы с видеоматериалами;
- научить различать планировку торгового зала;
- создать условия для развития внимания, наблюдательности;
- привить любовь к избранной профессии.

Место проведения урока: кабинет организации и технологии розничной торговли.

Время проведения: Порядок выполнения работы.

Задание 1. Дайте письменный ответ на следующие вопросы (используйте для работы учебник для начального профессионального образования по профессии «Продавец, контролер-кассир», Памбухчианц О. В. Технология розничной торговли стр.9-37.

1. Перечислите розничные торговые предприятия по видам и особенностям устройства.
2. Назовите признаки, по которым осуществляется специализация торговых предприятий.
3. Назовите основные признаки, определяющие тип торговых предприятий.

4. Перечислите принципы размещения розничной торговой сети.
5. На какие группы подразделяются помещения, входящие в состав магазина.
6. Основные требования, предъявляемые к планировке помещений магазина.

Задание 2. Исполняя слайды торговых предприятий на ПК определите тип торгового предприятия и дайте его полную характеристику.

Задание 3. По предложенному рисунку определите планировку торгового зала магазина.

Домашнее задание. Составьте отчет об экскурсии по следующему заданию. Определите размещение торговых предприятий в городе Симферополе: ТРЦ «Ассорти», ТРЦ «Ашан», ТРЦ «Пуд», «Магазинчик»,

Практическое занятие №5

Тема: Розничная торговая сеть

Цель: Формировать умение и знания по специализации торговой сети, признаки размещения, взаимосвязи торговых помещений.

Материально-техническое обеспечение: конспект, карандаш, линейка.

Задание 1: Заполните следующую таблицу, используйте опорные конспекты, учебник. Тема: «Розничная торговая сеть»

Задание	Характеристика
1 Тип магазина по ассортиментному профилю	
2. Функции розничных предприятий	
3. Требования к магазину	
4. Особенности устройства	
5. Планировка магазина	
6. Требования, предъявляемые к планировке	
7. Площади магазина	
8. Признаки, определяющие специализацию	
9. Виды помещений магазина, их назначение	
10. Размещение предприятий розничной торговли	

Вывод:

1. Перечислите розничные торговые предприятия по видам и особенностям устройства.?
2. Назовите признаки, по которым осуществляется специализация торговых предприятий?
3. Назовите основные признаки, определяющие тип торговых предприятий.

4. Перечислите принципы размещения розничной торговой сети?
5. На какие группы подразделяются помещения, входящие в состав магазина?
6. Основные требования, предъявляемые к планировке помещений?
7. Требования, предъявляемые к магазину?
8. Назовите методы продажи товаров в магазине?

Домашнее задание: повторить тему: Розничная торговая сеть.

Практическое занятие №6

Тема: Тара, тарные операции. Технология приемки товаров в магазине

Цель: Изучить состояние товаров и тары, уметь принимать действия при приемке товаров

Задание 1: Заполните следующую таблицу, используйте опорные конспекты, учебник. Тема: «Приемка товара по количеству», «Приемка товара по качеству»

Состояние товара и тары, место, этапы приемки товара	Действия материально ответственных лиц при приемке товара
1. Товары поступили без сопроводительных документов 2. Товары поступили без тары, либо в поврежденной таре	
3. Товары принимаются на складе поставщика Первый этап приемки Второй этап приемки	
4. Какие документы необходимо -оформить при обнаружении недостачи -товара, при обнаружении товара ненадлежащего качества	

Вывод:

Практическое занятие №7

Тема: Товароснабжение розничной торговой сети

Цель: Изучить принципы снабжения товаров в магазин, завоз товаров и составление заявок на поставки товаров.

Материально-техническое обеспечение: учебник, карандаш, линейка.

Задание 1: Заполнить таблицу, используя конспект

Принципы товароснабжения	Завоз товара	Формы товароснабжения	Факторы, влияющие на количество заказываемого товара

Принципы товароснабжения розничной торговой сети

Планомерность означает, что процесс товароснабжения магазинов должен носить планомерный характер. Завоз товаров в магазины и другие пункты продажи должен осуществляться на основе плановых графиков с учетом их ассортиментного процесса.

Ритмичность предполагает завоз товаров через относительно одинаковые промежутки времени. Ритмичность доставки товаров в магазины способствует ускорению оборачиваемости товаров, исключает образование излишков товарных запасов.

Оперативность предусматривает, что ритм завоза товаров должен нарастать или сокращаться в зависимости от изменений в спросе на них, сезонных и других колебаний.

Экономичность означает минимальные затраты рабочего времени, материальных и денежных средств на весь процесс доставки товаров в розничную торговую сеть. Это достигается эффективным использованием транспортных средств, механизацией погрузочно-разгрузочных работ, установлением рациональной звенности движения товаров, четким оформлением документов по отпуску, приемке товаров.

Товароснабжение розничной торговой сети должно осуществляться на основе рациональных схем завоза товаров. Они разрабатываются с учетом грузооборота, оптимальной звенности, частоты доставки и размеров товарных партий. Рациональная форма товароснабжения определяется в результате разработки схем завоза товаров в торговые предприятия. При разработке схем завоза товаров учитываются следующие принципы:

- достижение минимального числа складских звеньев в пути движения товаров, сокращение перевалок и погрузочно-разгрузочных работ;
 - планирование поставок продовольственных и непродовольственных товаров простого ассортимента, а также крупногабаритных и грузоемких, на склады организаций магистральными видами транспорта;
 - сосредоточение оптовой торговли товарами сложного ассортимента на крупных оптовых предприятиях;
 - соблюдение ассортиментной политики при завозе товаров в отдельные типы магазинов;
 - расширение централизованной доставки товаров с применением тары-оборудования;
 - внедрение прогрессивных методов завоза товаров путем организации работы
- Централизация предполагает товароснабжение розничных торговых предприятий силами и средствами предприятий-поставщиков. При этом работники магазинов хотя и несут ответственность за коммерческую сторону товароснабжения, но не отвлекаются от своей непосредственной работы по обслуживанию покупателей.

Технологичность означает, что товароснабжение должно осуществляться на основе использования на всех его этапах прогрессивных технологических решений. Большую роль здесь играют модульные таро-транспортные системы, которые являются основой индустриализации товароснабжения розничной торговой сети.

Формы товароснабжения

Товары в розничную торговую сеть поступают от производственных предприятий-поставщиков, со складов оптовых организаций и собственных складов торговых организаций. Свой путь в сферу обращения товары начинают с производственных предприятий, которые являются исходным звеном товародвижения. Промежуточными звеньями являются склады оптовых и розничных организаций.

Хлеб и хлебобулочные изделия, молоко и молочные продукты, безалкогольные напитки, пиво, колбасные изделия, выпускаемые в местах потребления, нецелесообразно завозить на склады перед доставкой в розничную сеть. Минуя склады, могут поступать также товары простого ассортимента (овощи, фрукты, соль, сахар, крупа, мыло хозяйственное, соки и т. п.) как из местных производственных предприятий, так и от оптовых предприятий. Товары сложного ассортимента (кондитерские изделия, консервы, макаронные изделия и т. п.) завозятся, как правило, со складов оптовых баз.

В зависимости от источников поступления товаров и от порядка завоза товаров применяются как транзитная, так и складская формы товароснабжения.

Под складской формой снабжения понимают поступления товаров в магазины со складов оптовых и розничных организаций. Складская форма товароснабжения применяется по товарам сложного ассортимента, нуждающимся в предварительной подсортировке (швейные и трикотажные изделия, обувь, товары культурно-бытового назначения, электробытовые товары и др.).

Транзитная форма товароснабжения имеет определенные преимущества: ускоряется обращение товаров, сокращаются издержки обращения, снижаются товарные потери. В основном она применяется по товарам простого ассортимента (хлеб и хлебобулочные изделия, молоко и молочные продукты и т. п.).

Завоз товаров в розничные торговые предприятия

Основанием для завоза товаров в розничные торговые предприятия служит заявка.

Для рациональной организации товароснабжения розничной торговой сети необходимо четко соблюдать порядок представления заявок и обоснование в них объема и ассортимента на завоз товаров. Заявки составляют по установленной форме. В них указывают наименование товаров, вид, сорт и другие ассортиментные признаки товаров. Заявка составляется в двух экземплярах, подписывается директором, заверяется печатью и передается поставщику для исполнения.

При составлении заявки важно правильно определить количество заказываемого товара. Оно устанавливается с учетом однодневного розничного товарооборота, имеющихся в наличии остатков товаров и неснижаемых товарных запасов, частоты завоза товаров и сроков реализации, сезонности спроса на отдельные товары и других факторов.

Периодичность завоза (и оптимальных размеров) по скоропортящимся товарам определяется исходя из однодневного оборота и срока продажи товара, определенного в соответствии с условиями его хранения.

Задание №2: Составить заявку на товар

Название товара	Артикул	Количество	Сумма за единицу товара	Общая стоимость
Итого				

Вывод:

Практическое занятие №8

Тема: Технология хранения и подготовки товаров к продаже

Цели урока: Закрепить с обучающимися технологию хранения товаров в магазине;

Развития мышления и активности учебной деятельности ;

Привития любви к избранной профессии.

Материально-техническое обеспечение: Опорный конспект по теме.

Литература: Технология розничной торговли: учебн. пособие для нач. проф. образования, под ред. Л.А. Брагина – М.: Издательский центр «Академия», Каплина С.А. "Организация и технология розничной торговли" Ростов н/Д: Феникс, 2013, 333с.

Задание 1

Заполните следующую таблицу,

Способы размещения, хранения

Оборудование для размещения и хранения товаров	товаров
1 На нижних полках стеллажей размещают...	а) 20-50см.
2 На верхних полках стеллажей размещают...	б) громоздкие, тяжелые товары
3 Расстояние от товаров, размещенных на стеллажах, до приборов отопления должно быть...	в) 15-30см.
4 Расстояние от товаров, размещенных на стеллажах, до пола должно быть...	г) легкие товары
5 На стеллажах размещают...	д) распакованные товары
6 Громоздкие товары размещают...	е) стопки, ряды
7 Легкие товары размещают...	ж) штабелями

Задание 2

Используя опорный конспект, тема: «Укладка товаров», нарисуйте способы укладки:

Прямой способ укладки;

Перекрестный способ;

Обратный способ укладки.

Задание 3

Составьте таблицу

Название товара	Условия хранения	Сроки реализации

Домашнее задание: Подготовить сообщение с таблицей сроков хранения.

Практическое занятие №9

Тема: Особенности продажи отдельных групп продовольственных товаров

Цель: Углубить знания обучающихся по особенностям продажи зерномучных товаров, кондитерских, вкусовых товаров

Материально-техническое обеспечение: учебник по организации розничной торговли, линейка, карандаш.

Задание 1: Заполнить таблицу

Используя направляющий текст тема: «Особенности продажи отдельных групп продовольственных товаров»

Группа товаров.	Особенности продажи
-----------------	---------------------

1. Плодовоовощные товары.	
2.Крупы	
3.Хлебобулочные изделия	
4.Приправы	
5. Кондитерские изделия.	

Вывод:

Задание 2: Ответить на вопросы

1. При поступлении круп в магазин на что обращают внимание?
2. Сколько может находиться хлеб ржаной, пшеничный, булочные изделия в магазине?
3. Как проверяют качество кондитерских изделий в магазине?
4. Что соблюдают при хранении кондитерских изделий в магазине?
5. Как проводят продажу весовых кондитерских изделий в магазине?
6. Какие крупяные и другие мучные изделия не подлежат приему в магазин?
7. Какой хлеб запрещен к продаже?
8. Что соблюдают при отпуске хлеба?
9. Какие кондитерские изделия не подлежат приему?
- 10.Как размещают кондитерские изделия в торговом зале?
- 11.Как проводят отпуск кондитерских товаров, не имеющих фабричной упаковки?

Домашнее задание: Повторить тему «Особенности продажи отдельных групп продовольственных товаров».

Практическое занятие №10

Тема: Особенности продажи отдельных групп продовольственных товаров

Цель: Углубить знания обучающихся по особенностям продажи молочных, мясных, рыбных товаров

Материально-техническое обеспечение: учебник по организации розничной торговли, линейка, карандаш.

Задание 1: Заполнить таблицу

Используя направляющий текст тема: «Особенности продажи отдельных групп продовольственных товаров»

Группа товаров.	Особенности продажи
-----------------	---------------------

1. Масло животное и маргарин	
2. Молоко и молочные продукты.	
3. Мясо и мясные продукты.	
4. Колбасные изделия и копчености.	
5. Безалкогольные напитки	

Вывод:

Задание 2: Ответить на вопросы

1. Какие молочные продукты не подлежат реализации?
2. Какие требования предъявляются к реализации живой рыбы?
3. Как продают колбасные изделия?
Схема нарезки колбас.
4. Какие сыры не допускаются к продаже?
5. При поступлении мяса в магазин на что обращают внимание?
6. Сколько находятся напитки в магазине?
7. Что делают перед выкладкой молочных консервов на витрины?
8. Как продают мороженую рыбу?
9. Какие колбасные изделия не принимаются для реализации?
10. Сколько может находиться сыр в магазине?
11. Зарисуйте схему нарезки сыров?

Домашнее задание: Повторить тему «Особенности продажи отдельных групп продовольственных товаров».

Практическое занятие №11

Тема: Особенности продажи отдельных групп непродовольственных товаров

Цель: Углубить знания обучающихся по особенностям продажи текстильных, швейных, трикотажных товаров.

Материально-техническое обеспечение: учебник по организации розничной торговли, линейка, карандаш.

Задание 1: Заполнить таблицу

Используя направляющий текст тема: «Особенности продажи отдельных групп непродовольственных товаров»

Группа товаров.	Особенности продажи
1. Текстильные товары.	
2. Швейные товары	
3. Трикотажные изделия	
4. Изделия из меха	
5.Посудохозяйственные товары	

Вывод:

Задание 2: Ответить на вопросы

1. Охарактеризуйте виды чулочно-носочных изделий.
2. Охарактеризуйте ассортимент перчаточных изделий.
3. Какие признаки учитывают при определении сорта швейных изделий?
4. Назовите недопустимые пороки швейных изделий.
5. Что учитывают при определении сорта трикотажных товаров?
6. Назовите недопустимые пороки трикотажных изделий.
7. Как маркируются швейные и трикотажные изделия?
8. Перечислите особенности упаковки одежных товаров.
9. Назовите основные условия сохранения качества одежных товаров.
- 10.Что представляют собой металлы?
- 11.Назовите виды металлической посуды?
- 12.В чем отличительные особенности алюминиевой посуды?
- 13.Чем обрабатывают поверхность металлических изделий и для чего?
- 14.Назовите ассортимент алюминиевой посуды?
- 15.Назовите свойства стальной посуды?

Домашнее задание: Повторить тему «Особенности продажи отдельных групп непродовольственных товаров».

Практическое занятие №12

Тема: Способы расчетов с покупателями. Ситуационные задачи.

Цель: Углубить знания обучающихся по особенностям расчетов с покупателями. Решение ситуационных задач.

Материально-техническое обеспечение: справочное пособие «Продавец»

Задание 1: Заполнить таблицу Используя направляющий текст тема:

«Порядок расчетов с покупателями, типовые ситуации при обслуживании покупателей»

Типовые ситуации при расчетах с покупателями	Действия кассира
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

Задание 2: Записать в тетрадь и дать каждому виду пояснение.

Обслуживание покупателей в магазине складывается из следующих факторов:

1. Привлекательность торгового зала
2. Удобство стеллажей, полок и расположение товаров
3. Продуманный маршрут движения покупателей
4. Коммуникации с покупателями при помощи вывесок, рекламы,
5. Наличие и выполнение стандартов обслуживания покупателей всеми сотрудниками магазина
6. Эффективность установления контакта с покупателем (приветствие, первые секунды разговора)
7. Профессиональная и компетентность продавцов
8. Коммуникативная компетентность продавцов
9. Эмоциональная компетентность продавцов
10. Качество выявления потребностей и решения проблем покупателей
11. Гибкая ассортиментная политика
12. Наличие интересных предложений в разных ценовых диапазонах
13. Удобство просмотра, выбора (если надо примерочных или возможности попробовать товар в действии)
14. Удобство приобретения и скорость совершения покупки
15. Желание продолжить общение с данным продавцом.
16. Желание оставить свои контактные данные и получить бонусную карту

Вывод:

Ситуационное задание № 1
по теме: «Продажа товаров»

Покупательница приобрела стиральный порошок «Миф». Через 2 часа она вернулась в магазин, сказав, что ей нужен порошок для хлопчатобумажных тканей, а она купила стиральный порошок для шерстяных тканей, попросила

обменять. Как должен поступить продавец? Каким документом он должен руководствоваться при принятии решения.

Ситуационное задание № 2
по теме: «Продажа товаров»

Покупательница купила моющее средство для мытья посуды «Sorti» . На следующий день она вернулась в магазин с просьбой обменять моющее средство, т.к. запах показался ей очень резким. Имеет кассовый чек, подтверждающий покупку. Какое решение должен принять продавец? Каким документом он должен руководствоваться?

Ситуационное задание № 3
по теме: «Продажа товаров»

Покупательница 10.12.18 приобрела гель для мытья стеклянных поверхностей. Придя домой, обнаружила несвойственный запах, осадок и изменение консистенции. Вернувшись в магазин 11.12.18, она попросила продавца обменять данный товар на аналогичный. Как должен поступить продавец? Каким документом он должен руководствоваться при принятии решения.

Ситуационное задание № 4
по теме: «Продажа товаров»

1. Покупательница при покупке чистящего средства в аэрозольной упаковке попросила продавца проверить функционирование упаковки в торговом зале. Как должен поступить продавец? Каким документом он должен руководствоваться при принятии решения?

2. Продавец Ильина М.К., 19 лет. В компании на испытательном сроке. В работе нравится возможность общения с людьми, заинтересована в получении опыта работы продавцом, инициативна в работе с покупателями. Систематически нарушает требования к внешнему виду продавца (молодежный стиль, открытые части тела) мотивируя это тем, что не имеет средств на обновление гардероба, ссылается на невысокую зарплату. Задание: продумайте и составьте мотивационную беседу с сотрудником Ильиной М.К. на соответствие требованиям к стандартам внешнего вида.

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
Ситуационное задание № 1
по теме: «Продажа товаров»

Продавец должен вежливо отказать покупательнице в обмене стирального порошка «Миф», т.к. товары бытовой химии обмену не подлежат (п.7 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену).

Ситуационное задание № 2
по теме: «Продажа товаров»

Продавец должен вежливо отказать покупателю в обмене моющего средства, т.к. товары бытовой химии возврату и обмену не подлежат (п.7 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену).

Ситуационное задание № 3
по теме: «Продажа товаров»

Продавец должен обменять гель, т.к. товар ненадлежащего качества со скрытым дефектом. Продавец должен руководствоваться ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 17.11.99г. и п.27 гл.1 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55.

Ситуационное задание № 4
по теме: «Продажа товаров»

Продавец должен вежливо объяснить покупателю, что при передаче покупателю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится (п. 84 гл. 10 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55).

Ответьте на вопросы:

1. Что означает выражение «читать человека»?
2. Какие основные этапы обслуживания покупателя вы знаете?
 1. Докажите, что интерьер помещения — лицо фирмы.
 2. На какие детали вы обратили бы большее внимание при оформлении своего рабочего места?

Литература

Основные источники:

- 1.Бурашников Ю.М. Охрана труда в пищевой промышленности, общественном питании и торговле, учебное пособие. – М.: «Академия» 2016г.
- 2.Голубкина Т.С., «Розничная торговля продовольственными товарами», Товароведение и технология, учебник.- М. «Академия», 2016 г.
- 3.ГранаткинаН.В. Товароведение и организация торговли продовольственными товарами . Учебн. пособие.-М.: «Академия, 2015г.
- 4.Никитченко Л.И. «Оборудование торговых предприятий», Рабочая тетрадь, учебное пособие, М., изд. Центр «Академия», 2015г., 64с.
5. Косарева Г.С. Кассир торгового зала, М: Академия, 2016г – 224 стр.
- 6.Костерина Н.В. Оборудование торговых предприятий, М: Академия, учебное пособие, 2016г.
- 7.Отскочная З.В. Организация и технология торговли, учебное пособие. М. «Академия, 2015г.

Дополнительные источники:

1. Закон РФ О защите прав потребителей, М: Проспект, 2013г-32стр 2.
2. Законы и кодексы. Правила торговли. Текст с изменениями и дополнениями 2014г., 80 с.
- 3.Гост Р 51303-13 «Торговля» Термины и определения
- 5.Инструкции о порядке приемки товаров народного потребления по количеству и качеству (П-6, П-7)
6. Журнал «Современная торговля»
- 7.Каплина С.А. «Организация и технология розничной торговли», "Феникс» 2013г. Ростов на дону, 238с.