

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ РАСЧЕТА С ПОКУПАТЕЛЯМИ В ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Актуальность темы исследования заключается в том, что внедрение достижений научно-технического прогресса в большинстве случаев определяется профессионализмом сотрудников организации и приводит к большим изменениям в трудовой деятельности человека.

Цель исследования — выявление наиболее современных и эффективных способов внедрения комплекса организационно-технических мероприятий, позволяющих рационализировать торгово-технологический процесс.

Очередь у касс — одна из серьезных проблем многих торговых организаций, в том числе и магазина «ПОНИ» — одного из самых востребованных универсамов в г. Новогрудке. Очевидным решением этой проблемы стало внедрение экспресс-кассы как способа увеличения производительности и пропускной способности указанного магазина.

В процессе исследования работы и производительности экспресс-касс в магазине «ПОНИ» в час пик (с 17.30 до 18.30) было выявлено, что пропускная способность покупателей через обычный кассовый терминал составила 175 человек, а через экспресс-кассу — 223 человека. Это значит, что через экспресс-кассу за час прошло на 48 покупателей с покупками больше, чем через обычный кассовый терминал. Также в процессе общения с заместителем директора по производству была проанализирована выручка по кассовому терминалу и экспресс-кассе. За 1 ч работы четыре кассовых терминала дали выручку 1411 руб. 67 коп, а экспресс-касса за 1 ч работы — 1367 руб. 70 коп.

Следовательно, во-первых, экспресс-кассы помогают сократить количество покупателей в очереди, увеличив пропускную способность. Во-вторых, приносят товарооборот магазину, в-третьих, могут быть достойными конкурентами кассовым терминалам, как это было доказано на примере магазина «ПОНИ».

В ходе изучения касс самообслуживания был проведен опрос среди потенциальных покупателей в возрасте 17–19 лет. Необходимо было ответить на вопрос: «В каком магазине в час пик Вы с большим желанием приобрели бы покупку: в том, где рассчитаться можно через обычный кассовый терминал, или в том, где можно произвести расчет с помощью касс самообслуживания?» Из 52 опрошенных покупателей 43 чел. (82,7 %) готовы рассчитаться самостоятельно. И только 9 чел. (17,3 %) будут рассчитываться через кассовые терминалы, так как боятся сделать ошибку и чувствуют себя неуверенно при работе с техни-

кой. Таким образом, в результате проведенного исследования нами были сделаны следующие выводы:

1) системы самообслуживания действительно помогают увеличить пропускную способность магазина. В результате использования технологии КСО возрастает число кассовых линий, уменьшается нагрузка на персонал, снижается влияние человеческого фактора и увеличивается лояльность покупателей;

2) многие руководители торговых предприятий опасаются, что оборудование самообслуживания не будет пользоваться спросом у широких слоев населения из-за технической сложности, особенно у людей пожилого возраста. Однако, как показала практика внедрения КСО в магазине «ПОНИ», в первый же день этими современными устройствами воспользовались 750 покупателей, при этом большая часть — пенсионеры;

3) кроме этого, оборудование самообслуживания пользуется популярностью у покупателей с небольшим объемом покупательской корзины, т.е. у тех посетителей магазина, которым нужно купить всего несколько товаров.

Источники

1. *Косарева, Г. С.* Контролер-кассир торгового зала / Г. С. Косарева. — М. : Акад., 2010. — 64 с.

2. *Морозова, М. А.* Работа на контрольно-кассовой технике и расчеты с покупателями / М. А. Морозова. — М. : Акад., 2013. — 192 с.