http://edoc.bseu.by

• в магазине следует установить детский столик со стульями, набором карандашей и бумаги для того, чтобы занять детей.

Проведенное исследование процесса обслуживания также показало необходимость совершенствования культуры обслуживания в магазине, в частности ее психологической, этической и эстетической сторон. Устранению выявленного недостатка в магазине способствовала бы реализация мероприятий по повышению образовательного уровня работников, в частности можно организовать специальные учебные курсы и провести ряд лекций по психологии.

Обучение психологическим приемам эффективной работы с посетителями различных типов темперамента особенно важно, так как особенности поведения покупателя зависят от его темперамента. Знание психологии обслуживания помогает продавцу быстро и достаточно точно определить индивидуально-психологические особенности посетителя и, следовательно, выбрать наиболее рациональную тактику его обслуживания. Рекомендации и предложения будут способствовать совершенствованию уровня культуры торгового обслуживания, а также улучшат основные показатели деятельности магазина.

А. С. Михалюк
БГЭУ (Минск)
*Научный руководитель — **Л. С. Климченя,** канд. экон. наук, доцент*

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН 21VEK.BY: ПЛЮСЫ И МИНУСЫ ПОКУПКИ

Современный мир развивается и изменяется стремительными темпами. В настоящее время, в период пандемии коронавируса, наблюдается наибольший спрос в использовании форм электронной коммерции. На данный момент люди реже выходят из своего дома за покупкой необходимых товаров и все больше обращаются к услугам интернет-магазинов, которые являются формой электронной коммерции. Электронная коммерция — это разновидность электронного бизнеса, представляющая собой технологию совершения коммерческих операций и систему управления производственными и другими процессами с применением электронных средств обмена данными [1, с. 10].

По своей сущности 21vek.by является интернет-магазином. В научной литературе под этим термином понимается специализированный сайт, с помощью которого можно в интерактивном режиме покупать или продавать товар или услуги, предварительно ознакомившись с информацией об этих товарах (услугах) [1, с. 43]. Иными словами, электронный магазин представляет собой интернет-пространство, которое продает различные товары, с учетом сферы дея-

тельности магазина. Исследуемый интернет-магазин располагает товарами таких категорий, как товары для кухни, для дома, для ремонта, мебель, электроника, компьютеры, дача/сад, автотовары, спорт, красота, детям. Для более удобного поиска необходимого покупателю товара каждая категория разделена на подкатегории. Также клиент может воспользоваться строкой поиска товара, если точно знает, что ему необходимо приобрести.

Одним из преимуществ интернет-магазина 21vek.by является его большой ассортимент товаров, в то время как в обычном магазине можно приобрести только товар конкретной категории. При этом стационарный магазин, где находится данный товар, может быть расположен на другом конце города или же в другом городе. Интернет-магазин в этом случае экономит время покупателя. Кроме этого, можно сразу же увидеть характеристики товара, а также отзывы на данный товар реальных покупателей.

Процесс продажи товаров в интернет-магазине 21vek.by осуществляется следующим образом: покупатель заходит на интернет-ресурс 21vek.by, затем ищет необходимый ему товар, определяется с выбором с учетом персональных потребностей и делает заказ. Оформление заказа может осуществляться по телефону и в онлайн-режиме. Во втором случае клиенту перезванивают и уточняют полученные данные. 21vek.by производит доставку как до дома, так и до пункта выдачи заказа, который будет наиболее удобен для покупателя. Все эти данные уточняются при телефонном разговоре с оператором интернет-магазина. Далее клиент ожидает, пока товар будет доставлен и производит оплату. Одним из негативных моментов электронной торговли является невозможность увидеть и проверить работу и качество товара. Однако 21vek.by предоставляет возможность проверки товара, в случае неисправности его можно заменить.

Таким образом, электронные магазины приобретают все большую популярность в сравнении с обычными магазинами, поскольку не требуют затрат времени на поиск территориального размещения магазина и на достижение местонахождения. 21vek.by является одним из успешных примеров интернет-магазина и в настоящее время пользуется большой популярностью, обладает достаточной большим выбором товаров различных категорий.

Источник

1. *Климченя, Л. С.* Электронная коммерция : учеб. пособие / Л. С. Климченя. — Минск : Выш. шк., 2004. — 191 с.