

## **КУЛЬТУРА ТОРГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В МАГАЗИНЕ SISTERS И ПУТИ ЕЕ ПОВЫШЕНИЯ**

Понятие культуры торгового обслуживания включает в себя такие элементы, как состояние материально-технической базы объекта торговли и его технической оснащенности; наличие прогрессивных методов продажи и оказание дополнительных услуг; культура труда продавцов; разнообразие ассортимента товаров; проведение совместной работы с поставщиками и производителями по изучению спроса, рекламно-информационной деятельности; предоставление покупателям достоверной и полной информации о товарах и торговом объекте.

Культура торгового обслуживания связана с комфортностью нахождения покупателей в магазине и удобствами выбора товаров, следовательно, большое значение в магазине Sisters следует уделять всем ее составляющим.

В результате анализа организации продажи женской одежды были выявлены следующие недостатки:

- в торговом зале отдела женской одежды следует установить дополнительно две примерочные кабины. Установка дополнительных кабин сократит очереди в примерочные кабины, повысится уровень культуры обслуживания покупательниц;

- недостаточное количество узлов расчета. В отделе женской одежды целесообразно установить узел расчета специально для расчета покупательниц этого отдела. Дополнительный узел расчета будет способствовать ускорению расчетов покупателей, т.е. повысит культуру обслуживания в отделе;

- отсутствие камеры хранения. Около входа в магазин следует установить несколько камер хранения. Если у покупательниц будут свободные руки, они смогут более обстоятельно делать выбор покупки;

- организация услуги по мелкой подгонке купленных изделий. Многие покупательницы при выборе одежды не находят изделия своего роста (бывают длинные рукава, не соответствует росту длина брюк, юбки), что сокращает объем продаж в магазине. Для организации услуги следует выделить рабочее место для швеи. Затраты времени на подгонку одежды в среднем составляют 15 мин. Средняя стоимость работы будет составлять 10 руб. Наличие услуги по подгонке одежды не только увеличит товароборот, но и принесет дополнительный доход от оказания этой платной услуги;

- в местах продажи подростковой и детской одежды можно использовать нестандартные элементы оформления: граффити, рекламные плакаты, баннеры;

- 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 21ВЕК.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-предприятие, которое продает различные товары, с учетом сферы дея-