

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА»**

**(СМОЛЕНСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ ИМ. Г.В. ПЛЕХАНОВА)**

**Совершенствование технологии продажи  
товаров и обслуживания покупателя  
(на примере ООО Фирма «Март»)**

**Выполнил: Слюян Гарик Тосунович**

**Научный руководитель ВКР: Новикова Н.Е.,**

**К.Э.Н., доцент**

**Актуальность исследования**  
обусловлена приобретением особой  
значимости такой формы реализации  
товара как розничная торговля, где  
правильно выбранная технология  
продажи товаров и обслуживания  
покупателей залог успешности  
организации



**Объектом исследования**  
является ООО Фирма «Март»

**Предметом исследования** являются организационно-экономические, коммерческо-технологические процессы, происходящие в розничной кооперативной торговле в рыночных условиях хозяйствования



Цель выпускной квалификационной работы состоит в разработке мероприятий по совершенствованию технологии продажи, на основе проведенного анализа организации процесса продажи товаров и торгового обслуживания покупателей ООО Фирма «Март»



# К основным задачам исследования относятся:

- ? рассмотреть современных технологий продаж и обслуживания покупателей;
- ? составить общую характеристику организации и проведение анализа системы ее управления.
- ? оценить организации процесса продажи товаров и обслуживания покупателей в организации
- ? разработать мероприятий по совершенствованию технологий продаж.



# АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО ФИРМА «МАРТ»

## Общая характеристика организации

**ООО Фирма «Март»** - микропредприятие, осуществляющее свою деятельность в области торговли бытовыми электротоварами в специализированных магазинах.



# «Март»

<b>Основные факторы успеха</b>	<b>Относительный вес (ОВ)</b>	<b>Оценка привлекательности (ОП)</b>	<b>Результат = ОВ*ОП</b>
<b>1. Относительная доля на рынке</b>	<b>0,2</b>	<b>4</b>	<b>0,8</b>
<b>2. Система сбыта</b>	<b>0,05</b>	<b>5</b>	<b>0,25</b>
<b>3. Развитие производственных процессов</b>	<b>0,1</b>	<b>5</b>	<b>0,5</b>
<b>4. Издержки (затраты)</b>	<b>0,1</b>	<b>4</b>	<b>0,4</b>
<b>5. Техническая оснащенность</b>	<b>0,15</b>	<b>4</b>	<b>0,6</b>
<b>6. Качество продукции</b>	<b>0,1</b>	<b>5</b>	<b>0,5</b>
<b>7. Деловые связи</b>	<b>0,2</b>	<b>4</b>	<b>0,8</b>
<b>8. Финансовые возможности</b>	<b>0,1</b>	<b>4</b>	<b>0,4</b>
<b>Оценка конкурентной позиции</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>4,25</b>

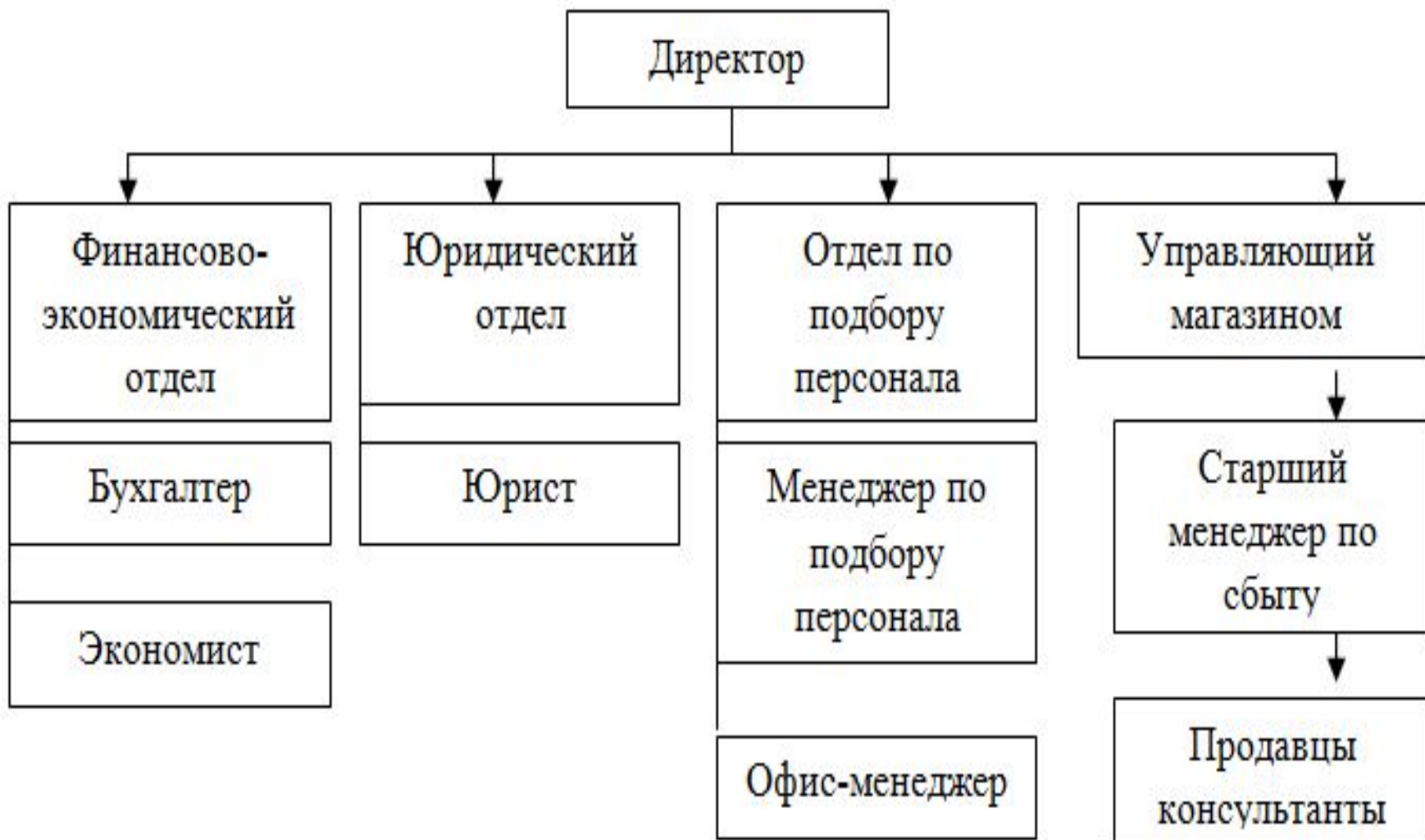
# SWOT-анализ

<p><b>Сильные стороны (S)</b></p> <p><b>Ориентация на создание лояльных потребителей.</b></p> <p><b>Устойчивые связи с поставщиками.</b></p> <p><b>Эффективная ценовая политика.</b></p> <p><b>Выгодная территориальная местность.</b></p>	<p><b>Слабые стороны (W)</b></p> <p><b>Отсутствие сервисного обслуживания.</b></p> <p><b>Слабая маркетинговая политика.</b></p>
<p><b>Возможности (O)</b></p> <p><b>Увеличение числа и размеров заказов.</b></p> <p><b>Рассмотрение ассортимента персонального товаров.</b></p>	<p><b>Угрозы (T)</b></p> <p><b>Снижение доходов потребителей.</b></p> <p><b>Конкуренция со стороны товаров-заменителей.</b></p>



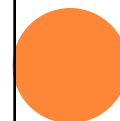


# СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ООО ФИРМА «МАРТ»



# ДИНАМИКА И СТРУКТУРА КАДРОВОГО СОСТАВА ООО ФИРМА «МАРТ»

Категория персонала	Численность, чел.					
	2013 г.	%	2014 г.	%	2015 г.	%
<b>Всего, в т.ч.</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>
<b>Административный персонал</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>14</b>
<b>Специалисты</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>8</b>	<b>57</b>
<b>Торговый персонал</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>29</b>



# Пути повышения технологии продажи товаров и обслуживания покупателя ООО ФИРМА "МАРТ"

## Оценка организации процесса продажи товаров и обслуживания покупателей в организации



# ОЦЕНКА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ АВТОМАТИЗАЦИИ МАГАЗИНА БЫТОВОЙ ЭЛЕКТРОНИКИ

## Чистый доход

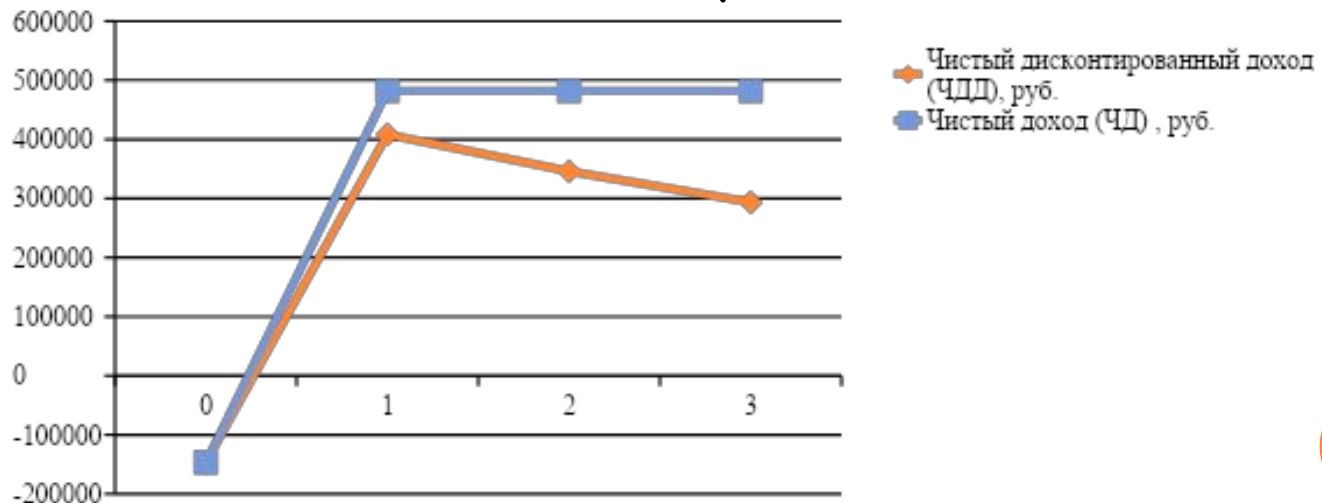
$$\text{ЧД} = -146730,00 + 481975 \cdot 3 = 1299195,00 \text{ руб.}$$

## Чистый дисконтированный доход

$$\begin{aligned} \text{ЧДД} &= \frac{-146730}{(1+0,08+0,10)^0} + \frac{481975}{(1+0,08+0,10)^1} \\ &+ \frac{481975}{(1+0,08+0,10)^2} + \frac{481975}{(1+0,08+0,10)^3} \\ &= 901214,8 \text{ руб.} \end{aligned}$$


## Дисконтированный срок окупаемости

$$T_{\text{ок}} = \frac{146730}{901214,8} \approx 2 \text{ мес.}$$



Изменение показателей экономической эффективности за 3 года

# Выводы:

- 1.** Розничная торговля является основной отраслью деятельности потребительской кооперации. Она представляется собой завершающую форму продажи товаров конечному потребителю в небольших объемах через магазины, павильоны, лотки, палатки и другие пункты сети розничной торговли.
  - 2.** Анализ деятельности ООО Фирма «Март» показал удовлетворительные результаты основных экономических показателей.
  - 3.** Мероприятие по совершенствованию организации процесса продажи товаров и обслуживания покупателей в организации позволят фирме повысить уровень обслуживания клиентов.
- 

Спасибо за  
внимание!

