Содержание

1. Пути совершенствования торгово - технологического процесса в магазине

2. Организация и технология приемки товаров по количеству и качеству в розничной торговли

3. Задача

1. Пути совершенствования торгово-технологического процесса в магазине

Торгово-оперативная деятельность магазинов складывается из взаимосвязанных процессов, основные из которых - изучение и формирование покупательского спроса, закупка и завоз товаров в магазин, приемка, хранение и предпродажная подготовка товаров, продажа и представление торговых услуг покупателям , ведение финансовых операций.

Специфика торгово-технологического процесса, осуществляемого в магазинах от фирм-производителей (промышленных предприятий), состоит в некоторых смещениях акцентов с одних традиционных операций на другие, присущие только фирменным магазинам. В частности, в соответствии с основными задачами, выполняемыми фирменной торговлей , первостепенная роль принадлежит операциям связанным с изучением и формированием покупательского спроса, рекламой новых видов товаров , обеспечением высокой культуры торговли.

Основными направлениями достижения рациональной организации торгово-технологического процесса в магазине является :

- широкое внедрение прогрессивных методов и технологии продажи товаров и обслуживания покупателей;

- рациональная планировка помещений магазина и применение современного высокопроизводительного торгово-технологического оборудования ;

- обеспечение бесперебойного снабжения магазина товарами, пользующимися устойивым потребительским спросом;

- разработка оптимальных схем размещения и выкладки товаров в торговом зале;

- механизация и автоматизация трудоемких процессов;

- применение современных технологических средств управления товародвижением, его компьютеризация.

Все технологические операции, выполняемые в магазине, делятся на три группы:

- связанные с продажей и обслуживанием покупателей - выкладка товаров в торговом зале, отборка или отпуск товаров, расчетно-кассовые операции, предоставление дополнительных услуг;

- связанные с хранением товарных запасов - приемка товаров , их перемещение к месту хранения, хранение запасов в установленном размере и ассортименте;

- связанные с подготовкой товаров к продаже - обработка товаров, перемещение в торговый зал.

Между всеми технологическими операциями, совершаемыми в магазине, существует тесная взаимосвязь, поэтому рациональный торгово-технологический процесс обеспечивается применением наиболее целесообразных и экономичных способов и приемов выполнения как отдельных операций , так и процесса в целом.

Необходимым условием рационализации торгово-технологического процесса в фирменном магазине является широкое внедрение прогрессивной технологии продажи товаров, сущность которой заключается в том, что товар полностью подготавливается к продаже еще в сфере производства или в складском звене, где осуществляется превращение производственного ассортимента в торговый.

Важнейшим условием решения задачи совершенствования торгово- технологического процесса в фирменном магазине является широкое применение таких прогрессивных методов продажи товаров, как самообслуживание, продажа товаров по образцам и предварительным заказам, продажа по накопительным бонусным карточкам и в кредит, применение гибкой дифференцированной системы скидок.

Для обеспечения максимальной эффективности продажи товаров по методу самообслуживания необходимо:

- обеспечить свободный доступ покупателей ко всем выставленным товарам и предоставить им максимальные удобства в процессе выбора;

- организовать исчерпывающую информацию покупателей (четкая маркировка товаров, обозначение на каждом изделии цены и всех необходимых для покупателя данных о товаре), широкое использование рекламных средств для потребительской ориентировки покупателей в магазине (броское и ясное обозначение товарных отделов, информация о новых товарах, аннотации и т.п.);

- рационально разместить товары по потребительскому назначению, видам;

- рационально организовать расчеты с помощью современных быстродействующих компьютеризированных кассовых комплексов;

- использовать рациональное торговое оборудование;

- осуществлять постоянный контроль за наличием в магазинах широкого ассортимента товаров и его систематическое обновление;

- максимально увеличить товарную выкладку и организовать правильное освещение выставленных товаров.

Одной из характерных черт фирменной торговли, обусловливающей ее значимость в процессе реализации товаров потребителю, является образцовая, высокая культура обслуживания покупателей. Важное место при этом отводится оказанию дополнительных услуг клиентам, связанных с покупкой товаров и их использованием как непосредственно в магазине, так и за его приделами. Эти услуги могут оказывать как сами работники фирменного магазина, так и специалисты, привлеченные из других организаций и другие фирмы по договору. Дополнительные услуги могут предшествовать продаже товаров и следовать за ней, быть платными и бесплатными. По своему функциональному назначению различают дополнительные услуги, связанные с продажей товаров и культурно-бытовым обслуживанием клиентов.

Можно рекомендовать следующий перечень дополнительных услуг , оказываемых в фирменном магазине:

- прием предварительных заказов на товары, временно отсутствующих в продаже; - комплектование подарочных и комплексных наборов;

- доставка купленных товаров по указанному адресу;

- мелкий ремонт технически сложных товаров и детских игрушек ;

- мгновенное фото, точка ножей и ножниц, установка автоматов по продаже напитков, сладостей, сигарет и других мелких товаров ;

- продажа билетов;

- демонстрация новых товаров , выставка товаров;

- консультации специалистов по правилам пользования товарами;

- хранение купленных товаров и вещей покупателей;

- обеспечение покупателей информацией.

Существенное влияние на рациональную и эффективную организацию торгово-технологического процесса в фирменном магазине оказывают торговые здания и сооружения (их местоположение, оформление интерьеров и экстерьеров), торгово-технологическое оборудование. Для обеспечения оптимального процесса продажи и создания возможностей широкого внедрения прогрессивных методов торговли наиболее эффективными являются встроенно-пристроенные и отдельно стоящие здания магазинов. Так как основной функцией фирменного магазина является продвижение торговой марки фирмы-производителя и продажа ее товаров, а также оказание сопутствующих услуг покупателям, то здание должно отвечать следующим архитектурным, эксплуатационным, экономическим, эстетическим и эргономическим требованиям:

- конструкция здания должна быть подчинена основному назначению фирменного магазина - продвижению торговой марки (trade-mark) и фирменной культуры обслуживания покупателей, быть удобной для работы персонала магазина, обеспечить полную сохранность потребительских свойств товаров;

- форма и размеры здания должны создавать условия для внедрения прогрессивной технологии, широкого применения современных методов торговли, в особенности, самообслуживания , комплексного удовлетворения спроса покупателей, рационального направления потоков покупателей и эффективного использования всех площадей магазина , организации различных дополнительных услуг;

- здание должно легко поддаваться реконструкции, а также расширению с помощью сборных конструкций (легкосборные конструкции могут также использоваться для внутренней реорганизации торговых, складских и офисных площадей);

- в торговом зале по возможности не должно быть опор иди колонн, а при наличии опор между ними должны быть большие расстояния;

- выбор конструкции и отделочных материалов должен обеспечивать наибольшую экономическую эффективность строительства и эксплуатации;

- архитектурное решение фасада магазина должно обеспечивать максимальное обозрение интерьера со стороны улицы, быть лаконичным, выразительным.

- наружные витрины и другие рекламные средства по архитектурному решению и характеру композиции фасада должны выгодно отличаться от фасадов других зданий и вместе с тем составлять единое целое с архитектурными-ансамблями улиц и площадей;

- конструктивное решение должно обеспечивать наилучшие условия для выкладки и показа максимального количества товаров широкого ассортимента и эффективного применения торгово-технологического оборудования, внедрения механизации и автоматизации трудоемких процессов, а также компьютеризации учета товародвижения и информационно-поискового обеспечения.

Одной из современных форм продажи товаров в магазинах является продажа по образцам. Другой современной формой продажи товаров в магазинах является продажа по каталогам. Одним из важнейших преимуществ данного вида торговли является рациональное использование торговой площади; возможность разместить в торговом зале весь имеющийся в магазине ассортимент товаров для широкого обозрения. Кроме того, покупатели самостоятельно и быстро знакомятся с товарами, продавцы тратят меньше времени на подбор и показ товаров и, следовательно, могут больше внимания уделить консультации покупателей, лучше изучать спрос.

Значительная роль при продаже товаров по образцам отводится продавцам-консультантам. Они должны хорошо знать свойства, назначение и условия эксплуатации товаров, давать исчерпывающую информацию покупателям и активно помогать им в выборе товара.

Дальнейшему повышению эффективности функционирования торговли должны способствовать обобщение и практический анализ накопленного в данном фирменном магазине (и в отделе маркетинга фирмы-производителя) опыта. На этой основе следует разработать единые нормативно-методические документы , включающие наряду с общими положениями конкретные требования к размещению и архитектурно-планировочному решению фирменных магазинов, организации в них торгово-технологических процессов и работ по изучению, формированию и стимулированию спроса, стимулированию и оценке эффективности труда обслуживающего персонала , построению коммерческих, информационных и иных связей с поставщиками и взаимодействию со всеми звеньями сбытового и производственного комплекса фирмы-производителя.

2. Организация и технология приемки товаров по количеству и качеству в розничной торговли

Приемка товаров по количеству и качеству является важной составной частью складского технологического процесса. Она предусматривает проверку выполнения поставщиками договорных обязательств по количеству, ассортименту и качеству товаров, их расфасовке и упаковке. Приемка товаров должна осуществляться в соответствии с правилам и, содержащимися в инструкциях "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству" и "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству" (Приложения 34 и 35). Эти инструкции применяются во всех случаях, за исключением тех, когда государственными стандартами, техническими условиями или другими обязательными правилами не предусмотрен иной порядок приемки товаров по количеству и качеству. Следует иметь в виду, что в соответствии с постановлением Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 22 октября 1997 г. N° 18 порядок приемки товаров по количеству и качеству, установленный данными инструкциями, может применяться только в случаях, когда это предусмотрено договором поставки.

При приемке груза от органов транспорта следует руководствоваться нормативными документами, действующими на соответствующем виде транспорта. Приемка товаров по количеству состоит в сверке фактически поступивших товаров с показателями транспортных и сопроводительных документов — счетов-фактур, товарно-транспортных накладных, упаковочных листов.

Количество поступивших товаров должно определяться в тех же единицах измерения, которые указаны в сопроводительных документах. Если отправитель указал не только массу товаров, но и количество мест, то при приемке следует проверить как массу, так и количество мест. Массу насыпных, наливных и навалочных грузов определяют путем взвешивания транспортных средств с содержащимся в них товаром или путем расчета массы этих грузов по объему и удельному весу. Если на поступившие товары отсутствуют сопроводительные документы, то необходимо составить акт о фактическом количестве прибывших товаров с указанием, какие документы отсутствуют. Порядок и сроки приемки товаров по количеству зависят от характера тары или упаковки, в которой поступил товар, его физико-химических свойств, способа доставки и других условий. Товары, поступившие без тары, в открытой или поврежденной таре, должны быть приняты по количеству в момент вскрытия (разгрузки) транспортных средств, но не позднее сроков, установленных для их разгрузки. В этот же срок осуществляется приемка по массе брутто и количеству мест товаров, поступивших в исправной таре. Окончательная приемка товара (по массе нетто и количеству товарных единиц в каждом месте) производится одновременно со вскрытием тары, но не позднее 10 дней, а по скоропортящейся продукции — не позднее 24 ч с момента получения продукции от поставщика.

Для районов Крайнего Севера и других районов досрочного завоза сроки приемки товаров по количеству удлинены до 60 дней для непродовольственных товаров, 40 дней — для нескоропортящихся продовольственных товаров и 48 ч для скоропортящихся товаров. Приемку товаров по количеству осуществляют, как правило, путем сплошного подсчета единиц, меры или массы товара в данной партии (за исключением товаров в фабричной упаковке). Выборочная проверка количества товаров с распространением ее результатов на всю партию допускается в случаях, предусмотренных государственными стандартами, техническими условиями или договорами. При обнаружении недостачи дальнейшая приемка приостанавливается, составляется односторонний акт о выявленной недостаче товаров. Лица, производившие приемку, должны принять меры к обеспечению сохранности поступившего товара.

Если выявлено несоответствие массы брутто отдельных мест массе, которая указана в транспортном или сопроводительном документе, на трафарете, то покупатель не должен вскрывать тару и упаковку. Для продолжения работы по приемке товара и составления двустороннего акта необходимо вызвать представителя одногороднего отправителя (изготовителя) или, если это предусмотрено договором или другими обязательными документами, представителя иногороднего отправителя (изготовителя). Представитель одногороднего поставщика должен явиться для участия в приемке товаров не позднее, чем на следующий день после получения вызова (по скоропортящейся продукции — не позднее 4 ч после получения вызова); представитель иногороднего поставщика — в течение трех дней после получения вызова, не считая времени, необходимого для проезда.

В случае неявки представителя поставщика или если его вызов не обязателен, приемка товара производится с участием: представителя другого предприятия, выделенного руководителем этого предприятия; представителя общественности предприятия-получателя, который назначается руководителем предприятия из числа лиц, утвержденных решением профсоюзного комитета.

С согласия отправителя (изготовителя) приемка товаров может быть произведена односторонне предприятием-получателем. Представитель, выделенный для участия в приемке товаров, должен иметь удостоверение, которое выдается на каждую приемку в отдельности. После завершения окончательной приемки товаров должен быть составлен акт, в котором указывают: дату и номер, место приемки и составления акта; время начала и окончания приемки; наименование получателя и его адрес; фамилию, имя и отчество лиц, участвующих в приемке, место работы и занимаемые должности; дату и номер доверенности на участие в приемке, а также сведения о том, что эти лица ознакомлены с правилами приемки товаров по количеству. В нем следует указать наименование и адрес отправителя (изготовителя), дату и номер телеграфного вызова, дату и номер транспортного документа, счетов-фактур, время доставки груза на склад. Если при поступлении груза был составлен коммерческий акт, то в акте о недостаче товара указывают дату и его номер. Здесь же должны содержаться сведения о том, какой массой или за чьими пломбами отгружены товары; об общей фактической массе и массе, значащейся по документам; о массе каждого места, в котором обнаружена недостача; каким способом определено количество недостающих товаров; каковы точное количество недостающих товаров и их стоимость. Очень важно дать в акте заключение о причинах и месте образования недостачи.

Если в процессе приемки товаров выявлены излишки, то в акте следует отразить точные данные о них. Акт о приемке товаров по количеству должен быть подписан всеми лицами, принимавшими в ней участие, и утвержден руководителем предприятия-получателя не позднее, чем на следующий день после его составления.

К акту о недостаче или излишках товаров должны быть приложены копии сопроводительных документов, упаковочные ярлыки, этикетки и пломбы тарных мест, в которых установлена недостача, удостоверение представителя, выделенного для участия в приемке, односторонний и коммерческий акты, а также другие документы, которые могут свидетельствовать о недостаче. Приемка товаров по качеству является важнейшей операцией технологического процесса складской переработки грузов. Она проводится с целью выявления качества и комплектности, поступивших на склад товаров и соответствия их требованиям государственных стандартов, технических условий, утвержденным образцам (эталонам).

Сроки приемки товаров по качеству могут быть предусмотрены договорами по ставки, ГОСТами или техническими условиями. Во всех остальных случаях приемка товаров по качеству и комплектности проводится в следующие сроки: при иногородней поставке — не позднее 20 дней, а по скоропортящейся продукции — 24 ч после поступления товаров на склад; при одногородней поставке — не позднее 10 дней, а по скоропортящейся продукции — 24 ч после поступления товаров на склад. Сроки приемки товаров по качеству удлинены для районов Крайнего Севера и других районов досрочного завоза до 48 ч по скоропортящимся товарам и до 40 дней по нескоропортящимся продовольственным товарам. Непродовольственные товары должны быть приняты по качеству не позднее 60 дней с момента их поступления на склад. Одновременно с товаром осуществляется приемка тары.

В процессе приемки работники магазина выявляют качество и комплектность товаров, а также соответствие тары, упаковки и маркировки товаров установленным требованиям. Если при приемке будут обнаружены недоброкачественные или некомплектные товары, то приемку приостанавливают и составляют односторонний акт. В нем указывают количество осмотренных товаров и характер выявленных дефектов. Одновременно надо создать необходимые условия для сохранности поступивших товаров. Для окончательной приемки товаров создается комиссия. В ее работе должен участвовать представитель одногороднего отправителя (изготовителя) или, если это предусмотрено договором, представитель иногороднего отправителя (изготовителя). Вызов представителя отправителя (изготовителя), а также его явка для участия в двусторонней приемке товаров по качеству должны осуществляться в те же сроки, что и при приемке товаров по количеству. Акт о ненадлежащем качестве (некомплектности) товаров составляют с участием представителя поставщика, а при его неявке — с участием представителя общественности, назначенного в установленном порядке. Проверку качества товаров в одностороннем порядке магазин может производить в том случае, если такой порядок приемки предусмотрен договором. Акт о приемке товаров по качеству содержит следующие сведения: наименование и адрес магазина-получателя товаров; номер и дату составления акта; место приемки товаров, время начала и окончания приемки; фамилии, инициалы лиц, принимавших участие в приемке товаров по качеству и составлении акта, место их работы, занимаемые должности, дату и номер документа о полномочиях представителя на участие в проверке качества товаров, а также указание о том, что эти лица ознакомлены с правилами приемки товаров по качеству; наименование и адрес изготовителя (отправителя) и поставщика; дату и номер уведомления о вызове представителя изготовителя (отправителя) или отметку о том, что вызов представителя изготовителя (отправителя) не предусмотрен; дату и номер договора на поставку товаров и сопроводительных документов;дату прибытия груза на станцию назначения, время его выя дачи транспортной организации, время вскрытия транспортного средства, время доставки груза в магазин; номер и дату коммерческого акта (акта, выданного органом автомобильного транспорта), если он был составлен при получении товара; условия хранения товаров на складе магазина до составления акта; состояние тары и упаковки в момент осмотра товаров; исправность пломб и правильность оттисков на них. Указывают также количество (массу), полное наименование и список предъявленных к осмотру и фактически проверенных товаров с выделением забракованных, а также тех товаров, качество которых не соответствует качеству, указанному в соответствующем документе. Отмечают, на каком основании товары переводятся в более низкий сорт, номера стандартов, по которым проверялось качество товаров. Здесь же необходимо дать заключение о характере выявленных дефектов и причинах их возникновения.

В акт могут быть внесены и другие данные, которые, пой мнению лиц, участвующих в приемке, необходимо указать для подтверждения ненадлежащего качества товаров. О скрытых недостатках, обнаруженных в товарах с гарантийным сроком службы, акт составляют в течение пяти дней; с момента их выявления, но в пределах установленного гарантийного срока. Акт о скрытых недостатках товаров, гарантийным срок на которые не установлен, составляют в пятидневный срои с момента обнаружения дефекта, но не позднее четырех месяцем со дня поступления товаров.

Магазин обязан принять на временное хранение недоброкачественные или некомплектные товары до принятия поставили ком решения об их дальнейшем использовании. Претензия о несоответствии качества (некомплектности) товаров должна быть заявлена поставщику в сроки, предусмотренные договором. К претензии должен быть приложен акт и все другие документы (сопроводительные и т. д.). Если недоброкачественность обнаружена покупателем, то к акту магазина прикладывают: заявление покупателя с заключением магазина, фабричный ярлык или копию товарного чека и документы, подтверждающие стоимость ремонта.

3. Задача

Объем годового грузооборота склада при величине годового оптово – складского оборота в 3500 тыс. руб. и средней стоимости 1т груза в 5 тыс. руб. составит: а) 700т; б) 17500т. Методика расчета.

Грузооборот - основной условно-натуральный экономический показатель продукции транспорта как особой отрасли материального производства. Представляет собой произведение количества перевезённого груза (в т) и расстояния перевозки (в км). Измеряется т·км нетто (на морском транспорте — тонно-милями, где миля = 1,852 км), т. е. без веса подвижного состава, в котором груз перемещается. Следовательно, Г. транспорта зависит от массы перевозимого груза и дальности перевозки. Масса груза, в свою очередь, обусловлена объёмом и структурой производства различной продукции, а также зависит от коэффициента перевозимости или коэффициента повторности перевозок.

Го =



То = Сг \* Го

Где:

То – товарооборот

Го – грузооборот

Сг – средняя стоимость груза

Го = 3500\*5= 17500

Ответ: 17500т