

# ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ БЕЛАРУСИ В ТОРГОВЫХ ОБЪЕКТАХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ И КОНКУРЕНТОВ

**О. Г. Бондаренко,**

к.э.н., доцент, доцент кафедры коммерции и логистики;

**И. А. Сацура,**

магистрант

Учреждение образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации», Республика Беларусь, г. Гомель

Обеспечение высокого уровня торгового обслуживания покупателей в магазинах является одной из форм участия торговой организации в конкуренции на потребительском рынке, формирования ее конкурентного преимущества. Управление обслуживанием покупателей неразрывно связано с экономическими результатами деятельности торговой организации и существенно влияет на ее финансовое состояние. Эффективность такого управления прямо влияет на объем товарооборота, сумму доходов и прибыли торговой организации, а, следовательно, и на возможности финансового обеспечения ее развития.

Объектом исследования состояния торгового обслуживания покупателей явился магазин системы потребительской кооперации Республики Беларусь «Родны кут», который относится к Хойникскому райпо и магазины конкурентов данного населенного пункта.

Метод исследования – экспертные оценки.

Период проведения исследования с 28.04.2018 г. по 29.04.2018 г.

Респонденты – покупатели товаров в торговом объекте и работники торговой организации.

Рассмотрим результаты оценки торгового обслуживания покупателей в магазине «Родны кут» по мнению работников торгового отдела Хойникского райпо в количестве четырех человек (таблица 1).

Таблица 1 – Результаты оценки торгового обслуживания покупателей в магазине «Родны кут» работниками торгового отдела Хойникского райпо в апреле 2018 года

Вопросы и варианты ответов	Количество ответивших, чел.	Удельный вес, %
1. Как Вы оцениваете уровень обслуживания в торговых объектах Хойникского райпо?		
Отлично	2	50
Хорошо	1	25
Удовлетворительно	1	25
Низкий	–	–
2. Как Вы оцениваете уровень обслуживания в торговых объектах конкурентов?		

Вопросы и варианты ответов	Количество ответивших, чел.	Удельный вес, %
Отлично	3	75
Хорошо	1	25
Удовлетворительно	–	–
Низкий	–	–
3. Как Вы считаете, чем руководствуется покупатель при покупке товаров?		
скидки, акции	2	50
удобный режим работы	–	–
обслуживание персонала	1	25
расположение магазина	1	25
другое	–	–
4. Как Вы оцениваете работу торгового персонала в торговых объектах Хойникского райпо?		
Отлично	1	25
Хорошо	1	25
Удовлетворительно	2	50
На низком уровне	–	–
5. Какие проблемы существуют при организации розничной торговли Хойникского райпо?		
низкая заработная плата	1	25
устаревшее оборудование	1	25
ассортимент товаров	2	50
6. Ваши предложения по решению существующих проблем по организации розничной торговли в торговых объектах Хойникского райпо		
улучшить ассортимент	1	25
устаревшее торговое оборудование	–	–
проводить скидки, акции, внедрить дисконтные карты	2	50
повысить уровень обслуживания торгового персонала	1	25
7. Укажите сильные стороны в работе торговых объектов конкурентов		
ассортимент	1	25
торговое оборудование	–	–
скидки, акции, дисконтные карты	–	–
уровень обслуживания покупателей торговым персоналом	3	75
8. Укажите слабые стороны в работе торговых объектов конкурентов		
торговый персонал	–	–
цены	4	100
9. Как вы оцениваете работу торгового отдела?		
отлично	1	25
хорошо	3	75
удовлетворительно	–	–
на низком уровне	–	–
10. Что бы Вы хотели изменить в работе торгового отдела?		
условия труда	1	25
заработную плату	2	50
уровень организации работы	1	25
коллектив	–	–

Вопросы и варианты ответов	Количество ответивших, чел.	Удельный вес, %
другое	–	–
11. Как Вы оцениваете уровень вашей загруженности на работе?		
нормально	1	25
слишком напряженный	2	50
необременительный	1	25
могу взять дополнительную нагрузку	–	–
12. Насколько Вы удовлетворены уровнем оплаты труда?		
считаю его нормальным	1	25
считаю, что достоин большего	1	25
испытываю постоянное неудовлетворение	2	50
свой вариант	–	–
13. Укажите Ваш пол		
мужской	1	25
женский	3	75
14. Укажите Ваш возраст		
до 18	–	–
от 18 до 25	2	50
от 25 до 40	2	50
от 40 до 60	–	–
60 и более	–	–
15. Укажите Ваше образование		
среднее	–	–
профессионально-техническое	–	–
среднее специальное	–	–
неполное высшее	1	25
высшее	3	75
16. Стаж Вашей работы		
до 1	–	–
от 1 до 3 лет	1	25
3 года и более	3	75
Общее количество опрошенных	4	100

Примечание. Источник составлено авторами по данным исследования

По результатам исследования ясно, что респонденты более высоко оценивают уровень торгового обслуживания в магазинах конкурентов, отмечают ассортимент товаров в них как сильную сторону работы торговых объектов, а к слабой стороне относят уровень цен на товары.

Покупатель сегодня при покупке товаров приоритетно руководствуется ценовыми факторами, поэтому для него важны ценовые средства стимулирования продаж, такие как скидки и акции.

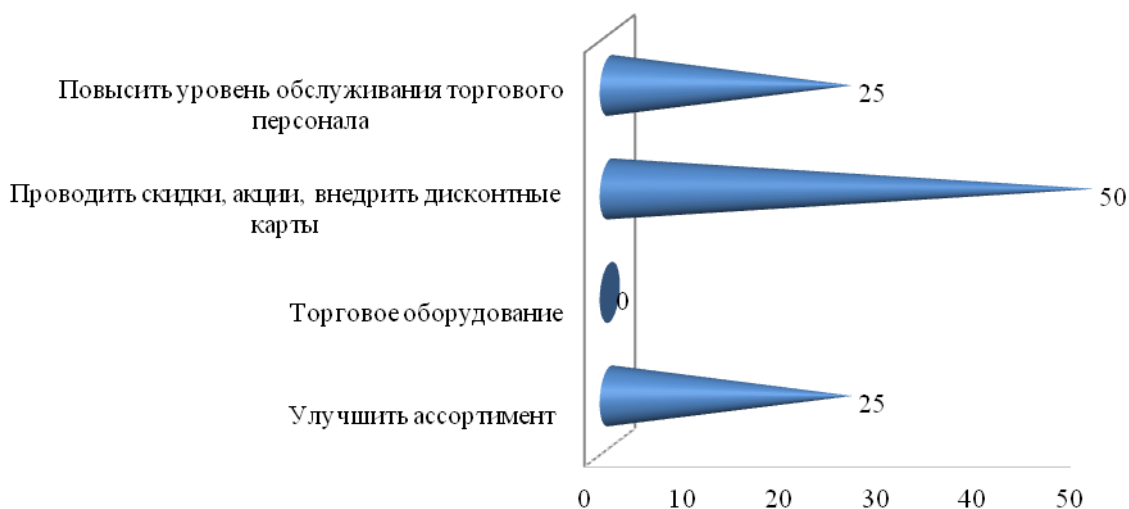
Скорее удовлетворительно оценивают респонденты работу торгового персонала в торговых объектах Хойникского райпо. Работа торгового отдела оценена на отметку «хорошо». Отмечается слишком напряженный уровень загруженности на работе работников торгового отдела. Однако 50% из них испытывают постоянное неудовлетворение уровнем оплаты труда.

По результатам изучения мнений работников торговой службы

Хойникского райпо, выявлены следующие основные недостатки организации розничной торговли в Хойникском райпо:

- а) низкая заработная плата работников – 25 %;
- б) устаревшее оборудование – 25 %;
- в) ассортимент товаров, не всегда соответствующий спросу покупателей – 50 %.

На рисунке 1 представлен результат распределения ответов на вопрос «Каковы Ваши предложения по решению существующих проблем по организации розничной торговли в торговых объектах Хойникского райпо?».



Примечание. Источник: составлено автором по данным исследования

Рисунок 1 – Распределение ответов работников торгового отдела на вопрос: «Каковы Ваши предложения по решению существующих проблем по организации розничной торговли в торговых объектах Хойникского райпо?» (апрель 2018 года), %

Респонденты хотели бы улучшить условия труда работников торгового отдела – 25 %, повысить их заработную плату – 25%, проводить скидки, акции в магазинах, применять дисконтные карты – 50%.

Результаты нашего исследования могут быть использованы при принятии управленческих решений в области торгового обслуживания в торговых единицах Хойникского райпо. Результативные решения сегодня очень важны для торговой отрасли потребительской кооперации, так как конкуренция в области розничной торговли Беларуси возрастает и организации потребительской кооперации стремительно теряют свои позиции на рынке.