

В.И. ВОРОБЬЕВА

Научный руководитель Л.В. НАРКЕВИЧ, канд. экон. наук, доц.  
Государственное учреждение высшего профессионального образования  
«БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Могилев, Беларусь

Мир государственного регулирования и всеобщего государственного монополизма уходит в прошлое, несмотря на сопротивление определенных политических и деловых кругов. Ему на смену, пусть и болезненно, приходит конкуренция и борьба за клиента.

Система тотального управления качеством обслуживания в торговой организации предполагает серьезные изменения в самой организации, которые заключаются в фактическом изменении системы мышления работников и внедрении комплекса управленческих процедур ведущих к настоящему «промыванию мозгов» персонала. Это довольно трудоемкий процесс.

Существует довольно много причин, по которым организация может взяться во внедрение системы тотального управления качеством обслуживания. Вот несколько из них:

- улучшение качества обслуживания позволяет легче продавать продукты и услуги и увеличивать время присутствия их на рынке;
- улучшение морали работников, создание атмосферы удовлетворенности своим трудом;
- вопрос выживания, когда конкуренты проявляют агрессию на рынке и необходима ответная реакция.

Что дает внедрение системы тотального управления качеством обслуживания. На этот вопрос можно дать по меньшей мере шесть ответов:

- увеличение степени удовлетворенности клиентов продуктами и услугами;
- усиление имиджа и репутации торговой организации;
- увеличение лояльности клиента. Любой клиент, ставя ногу на порог магазина, посылает ему немую записку: я доверяю Вам в том, что Ваша торговая организация может предоставлять продукты и услуги, качество которых меня удовлетворит и где обслуживание клиентов происходит на высшем уровне;
- повышение производительности труда;
- рост морали работников;
- увеличение прибыли.

Существует несколько подходов к внедрению системы тотального управления качеством обслуживания, их различие состоит в основном в финансовых возможностях внедряющих торговых организаций.