

УДК 339.138

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ТОРГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Т. Д. ПУШКОВА

Научный руководитель Е. Н. ШЕРОБУРКО

Белорусско-Российский университет

Значительную роль в условиях рыночных отношений играет сфера услуг. От степени развитости услуг торгового предприятия зависит количество клиентов, уровень дохода торгового предприятия.

Качество обслуживания торгового предприятия во многом зависит от количества и качества дополнительных торговых услуг, которые оказываются покупателям. Можно выявить 3 вида дополнительных услуг:

- 1) связанные с покупкой товаров;
- 2) связанные с оказанием помощи покупателям при использовании товаров;
- 3) связанные с созданием благоприятной обстановки для посещения магазина.

Первая группа услуг охватывает такие услуги, как доставка товаров на дом покупателю, приём предварительных заказов.

Вторая группа включает консультирование о товарах, услуги стилиста в магазинах одежды, установку бытовой техники в доме покупателя.

В третью группу входят такие услуги, как размещение буфета при магазине; ремонт техники, одежды; организация камер хранения, детских развлекательных комнат; размещение рядом с магазинами стоянок для автомобилей, велостоянок и т. д.

Магазины могут оказывать как платные, так и бесплатные услуги. Бесплатные услуги чаще всего связаны с покупкой товаров и с консультированием покупателей об использовании этих товаров.

Крупные магазины обладают особенно благоприятными условиями для того, чтобы оказывать услуги. Они могут отводить отдельные площади для реализации услуг: комнаты матери и ребёнка, помещение для ремонта техники и одежды, помещение для буфета и т. д.

Помимо услуг, перечисленных выше, магазины могут оказывать и другие услуги. Например, покупка и бронирование товаров через сеть Интернет, упаковка купленных товаров, которые были куплены в магазине, комплектование праздничных наборов из товаров, продающихся в магазине, реализация цветов и букетов, создание камер хранения вещей.

Чем шире набор торговых услуг, оказываемых магазином, тем больше возможностей привлечь покупателей и повысить уровень доходов.