**SPRZEDAWCA st. I NAUCZANIE ZDALNE**

**ORGANIZACJA i TECHNIKI SPRZEDAŻY**

**Violetta Kuklińska – Woźny**

**Po zapoznaniu się z materiałem ZAGOSPODAROWANIE PRZESTRZENI SKLEPÓW, wykonaj zadanie zamieszczone na ostatniej stronie, które składa się z trzech punktów.**

**Zadania proszę wysyłać na mail:** [**viola300@autograf.pl**](mailto:viola300@autograf.pl) **lub** [**vkuklinska@ckz.swidnica.pl**](mailto:vkuklinska@ckz.swidnica.pl), **w terminie do 08.12.2020r.**

**3. Zagospodarowanie przestrzeni sklepów**

****

Planując zagospodarowanie powierzchni i wyposażenie wnętrza sklepu, należy wziąć pod uwagę następujące czynniki:

* Asortyment towarowy
* Powierzchnię lokalu handlowego
* Zasoby materialne jednostki handlowej
* Natężenie ruchu klientów
* Liczbę osób zatrudnionych w sklepie
* Formę obsługi klientów
* Zasady ergonomii
* Gust klientów docelowych

**PODZIAŁ POWIERZCHNI OBIEKTU HANDLOWEGO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Zaplecze (magazyn)** | **Sala sprzedażowa** |

W każdym obiekcie handlowym wyróżnia się:

1. **SALĘ SPRZEDAŻOWĄ** podzieloną na dwie części

* Część do obsługi klientów (SALA EKSPOZYCYJNA)
* Część do pracy sprzedawców



**W sali sprzedażowej** klienci zapoznają się z ofertą jednostki handlowej i zawierają transakcje handlowe. Pracownicy wykonują tam czynności związane z obsługą klienta, uzupełniają towar oraz inkasują należność za sprzedane towary. Przygotowując tę część sklepu, należy pamiętać o tym, żeby stworzyć odpowiednie warunki pracy pracownikom sklepu oraz zapewnić komfort robienia zakupów. Należy pamiętać o tym, że klienci chętniej robią zakupy w sklepach, w których panuje przyjazny klimat.

Aranżując wnętrze sklepu trzeba dobrać: meble i urządzenia sklepowe, kolorystykę wnętrza, oświetlenie, nagłośnienie, ogrzewanie i wentylację, system zabezpieczania majątku, wyposażenie dodatkowe.

Planując wnętrze sklepu należy wziąć pod uwagę: formę sprzedaży, asortyment towarowy, rodzaj klientów, do których kieruje się ofertę handlową, możliwości archtektoniczne sklepu, zasoby rzeczowe i finansowe właściciela sklepu.

Zagospodarowując powierzchnię sali sprzedażowej powinno się przestrzegać następujących zasad:

1. Zapewnienie klientom swobody poruszania się i bezpośredniego lub wzrokowego dostępu do towarów
2. Ułatwienie orientacji (klient musi wiedzieć, gdzie znajdzie poszukiwane towary)
3. Optymalne wykorzystanie przestrzeni
4. Usytuowanie urządzeń i towarów w sposób umożliwiający dozór nad nimi
5. Zapewnienie łatwego przesunięcia wyposażenia w razie zmiany układu sali sprzedażowej.

**SPRZEDAŻ TRADYCYJNA**

****

Przy sprzedaży tradycyjnej wyodrębnia się część pomieszczenia przeznaczoną dla sprzedawcy (część czynną), do której klienci nie mają dostępu, oraz część dla klientów (część bierną), gdzie można również eksponować towary. Obie części rozdzielone są ladą sprzedażową, gablotami lub ladami chłodniczymi. Regały ustawiane są najczęściej wzdłuż ścian, a lady sprzedażowe równolegle do nich. W praktyce stosuje się następujące układy mebli:

1. Wzdłuż jednej ściany
2. W kształcie litery L
3. W kształcie litery C
4. Wzdłuż każdej ze ścian

W części czynnej sprzedawca przygotowuje towar do sprzedaży, obsługuje klienta, inkasuje należność, wydaje towar.

**SPRZEDAŻ PRESELEKCYJNA**

****

W sklepach oferujących towary nieżywnościowe poza sprzedażą tradycyjną bardzo często stosuje się sprzedaż preselekcyjną, która zapewnia swobodny dostęp do towarów. Stanowiska, przy których pracują sprzedawcy muszą znajdować się w oznaczonych punktach zapewniających obserwację Sali sprzedażowej oraz obsługę klienta. W sklepach prowadzących sprzedaż preselekcyjną lada sprzedażowa znajduje się w centralnej części sklepu (tzw. wyspa), a sprzedawca stoi wewnątrz za ladą.

**SPRZEDAŻ SAMOOBSŁUGOWA**

****

Jest stosowana w większych placówkach handlowych. Taka forma sprzedaży zapewnia klientom swobodny dostęp do towarów, pozwala im go obejrzeć i podjąć decyzję o zakupie. Klienci poruszają się po sali sprzedażowej z koszykami lub wózkami. Odległość między regałami w tych sklepach nie powinna być mniejsza niż 150 cm.

1. **ZAPLECZE,** (część magazynowa) które powinno obejmować:

* Część do magazynowania towarów
* Część socjalno – biurową
* Część do czynności związanych z przyjmowaniem towaru oraz przygotowaniem go do sprzedaży
* Część na opakowania i towary do zwrotu
* Część do przechowywania materiałów pomocniczych i reklamowych, urządzeń transportowych



**Zaplecze sklepowe** to pomieszczenie, w którym magazynowane są towary i wykonywanych jest wiele czynności decydujących o sprawności funkcjonowania placówki handlowej (odbiór ilościowy i jakościowy towarów, przygotowanie towarów do sprzedaży, składowanie opakowań). Spełnia ono wszystkie funkcje typowego magazynu, ale oprócz tego stanowi przestrzeń biurową i socjalną, dla pracowników, jest także miejscem, w którym przygotowuje się i przechowuje się dekoracje sklepowe, prowadzi rozmowy z przedstawicielami handlowymi.

**ZASADY ROZPLANOWANIA POWIERZCHNI ZAPLECZA**

Rozplanowując powierzchnię zagospodarowania powierzchni zaplecza, należy przestrzegać następujących zasad:

1. **Strefa przyjęcia i odbioru towaru** – powinna znajdować się w bezpośrednim sąsiedztwie drzwi, przez które odbierane są dostawy do sklepu
2. **Strefa operacyjna** – powinna zapewnia optymalne warunki do przygotowania towaru (porcjowania, konfekcjonowania, pakowania) do sprzedaży i zwykle znajduje się bliżej wyjścia do sali sprzedażowej.
3. **Strefa magazynowania-** musi mieć wielkość umożliwiającą przechowywanie towarów w optymalnych warunkach oraz w ilości zapewniającej ciągłość sprzedaży.
4. **Strefa magazynowania** – musi być podzielona na sektory, w których przechowuje się towary nieoddziałujące na siebie.
5. **Sektory** – powinny odpowiadać wymaganiom dotyczącym przechowywania towarów (przewiewność, temperatura, wilgotność, naświetlenie).
6. **Ciągi komunikacyjne pomiędzy regałami i strefami składowania towarów** – powinny zapewnić pracownikom swobodę poruszania się wraz z transportowanym towarem (szerokość przejścia może określać wielkość środka transportu lub wymiary towaru).
7. **Część zaplecza przeznaczona na cele socjalne i biurowe** – musi być zlokalizowana w takim miejscu, aby przechodzący tamtędy pracownicy nie utrudniali prac y magazynu
8. **Sprzęt przeciwpożarowy** musi znajdować się w widocznym i dobrze oznaczonym miejscu.

**ZAGOSPODAROWANIE PRZESTRZENI MAGAZYNOWEJ**

****

Właściwe zagospodarowanie magazynu polega na jak najlepszym wykorzystaniu jego powierzchni (pojemności). W każdym magazynie wyróżnia się strefę przyjęć, składowania, kompletacji, wydań.

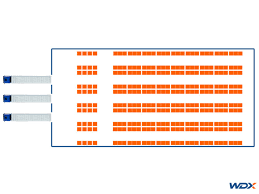
Zagospodarowana powierzchnia magazynowa musi umożliwiać:

* Sprawny przepływ towaru przez magazyn
* Szybką identyfikację i lokalizację towarów
* Wykorzystanie urządzeń transportowych i manipulacyjnych
* Optymalne wykorzystanie urządzeń do składowania
* Wykonywanie procesów magazynowych bez zakłóceń
* Bezpieczną pracę

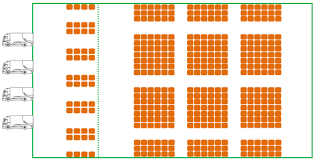
**ZASADY ROZMIESZCZABIA I PRZECHOWYWANIA TOWARÓW W MAGAZYNIE**

W magazynie najczęściej stosuje się dwa sposoby rozmieszczania towarów:

**SKŁADOWANIE RZĘDOWE** polega na ułożeniu towarów w rzędach w sposób umożliwiający łatwy dostęp do każdego z nich z korytarzy znajdujących się pomiędzy rzędami.



**SKŁADOWANIE BLOKOWE**  polega ono na ułożeniu towarów na podłodze magazynu, jeden przy drugim, w bloki dwu, trzy i wielorzędowe.

.

Rozmieszczanie i przechowywanie towarów w magazynie musi odbywać się według następujących zasad:

* Towary, które są często wydawane powinny być przechowywane blisko strefy wydań
* Towary wrażliwe na zmiany temperatury muszą być oddalone od strefy przyjęć i wydań
* Towary ciężkie powinny być umieszczane na paletach, an podłodze magazynu
* Towary często pobierane powinny by umieszczone w środkowej części regałów, w zasięgu rąk
* Towary lekkie i najrzadziej pobierane można umieszczać na górnych półkach regałów
* Towary nie powinny na siebie negatywnie oddziaływać, np. wchodzić w reakcję, przenikać zapachami, pochłaniać wilgoć, dlatego różne grupy towarowe powinny być przechowywane osobno
* Przechowywane towary powinny być poddawane okresowym przeglądom, aby wykluczyć towary zepsute, przeterminowane
* Należy monitorować obecność szkodników w magazynie
* Opakowanie towarów należy przechowywać osobno z podziałem na opakowani własne, obce (zwrotne), pełnowartościowe, uszkodzone
* Towary muszą być wydawane z magazynu zgodnie z zasadą LIFO, FIFO

LIFO (Last In, First, Out) (ostatnie przyszło, pierwsze wyszło) –oznacza, że towary, które przyszły najpóźniej, najwcześniej opuszczają magazyn.

FIFO (First In, First Out) (pierwsze przyszło, pierwsze wyszło).

**WYPOSAŻENIE MAGAZYNU**

Obejmuje:

1. Urządzenia do składowania: regały, stojaki, wieszaki, podkłady, pomosty, drabiny, wózki)
2. Urządzeni chłodnicze i zamrażające
3. Wagi
4. Urządzenia do porcjowania
5. Wózki ręczne i z napędem
6. Przenośniki taśmowe i rolkowe
7. Inne elementy wyposażenia
8. Szafki na odzież zmienną pracowników sklepu
9. Stół i krzesła do spożywania posiłków przez pracowników
10. Biurko, szafy na dokumenty
11. Komputer , drukarka
12. Apteczka
13. Przedmioty i środki pozwalające utrzymać sklep w czystości, środki ochrony indywidualnej.
14. Gaśnica oraz inne sprzęty przeciwpożarowe

**Zadanie do wykonania**

1. Wyobraźsobie, że jesteś właścicielem/właścicielką magazynu hurtowego soków i napojów. Twoimi dostawcami jest 10 dużych firm. Na podstawie wyżej zamieszczonego materiału przedstaw zasady organizacji pracy magazynu i jego wyposażenia, które umożliwią sprawne funkcjonowanie.
2. Wymień wady i zalety sprzedaży tradycyjnej i samoobsługowej.
3. Czym się różni zaplecze od sali sprzedażowej?