

Клиент всегда прав!



В этом году 31 июля в Украине отметили День работника торговли. Вообще-то этот праздник отмечается на территории Украины с 1966 года, однако окончательный день его чествования был закреплен Указом № 427/95 от 5 июня 1995 года и с 1996 года он отмечается в последнее воскресенье июля каждого года.

Торговля — одна из самых распространенных форм предпринимательства. В уставных документах большинства предприятий и патентах частных лиц одной из форм деятельности значится именно торговля. Не будем углубляться в юридические понятия торговли, а скажем только одно: розничная торговля — это вид экономической деятельности в сфере товарооборота, охватывающего как куплю-продажу, так и собственно продажу товара конечному потребителю

и предоставление ему торговых услуг. Простыми словами: один продал товар, а другой его купил. И, наверное, главное для покупателя — это качество и цена приобретаемого товара. Вот об этом и поговорим с обеими сторонами этого вида деятельности в сфере товарооборота.

ТОВАР ОТ СПРОСА

Если Геннадий, о котором мы рассказывали в канун Дня рыба-

ка, — старожил славутичского рынка, то Александр Сергеев — можно сказать, молодой предприниматель. На рынке он работает всего (а может, и уже...) четвертый год. Ассортимент его товара определяется, как когда-то сказал один из покупателей: «от гвоздя до бриллианта». Ну, последнее опустим, хлопотное это дело — на рынке бриллиантами торговать. Еще иногда говорят: «мелочёвкой торгует». Если говорить с точки зрения программы «Сто мелочей», то подходит однозначно; не фундаментально, но без его товара наша жизнь будет чуть-чуть менее комфортна. А с другой стороны, как назвать мелочью то, что у тебя камера велосипедного колеса проколота, а тебе каждый день на работу ездить? Тот же! А представьте себе другую ситуацию: вот приехали вы на дачу, а сапки-то и нет, или телевизор без пульта, или... Подумаешь об этом — и сразу поймешь, что это не такие уж и мелочи.

— Саша, за четыре года ты уже изучил спрос покупателя, да и они к тебе привыкли. Что сегодня пользуется популярностью с точки зрения покупок? На что ты делаешь упор в своих взаимоотношениях с покупателем?

— Действительно, город Славутич — небольшой, многих покупателей я знаю в лицо, есть и постоянные. Ассортимент товара подбираю действительно от спроса, но есть и такой товар, который, по моему мнению, может быть востребован. Бывает, что привожу что-то под заказ. Любое взаимоотно-

шение должно строиться на доверии, и я не на другой планете живу: многое, что у меня на прилавке, — можно сказать, на все 100 прошло испытание в домашнем хозяйстве. Когда пополняюсь каким-то товаром, ставлю себя на место будущего покупателя этого товара и часто думаю, что я сам бы взял. Но всё равно бывают случаи, что встречаются образцы товара со скрытым изъяном, тогда я или замену делаю, или возврат. Как говорят: «Клиент всегда прав». Работаю с людьми на доверии. А к вопросу о спросе, то тут много нюансов, начиная от времени года, погоды и необходимости указанной вещи, востребованности ее в домашнем хозяйстве. Лето — это пора дач и огородов, поэтому в почете сезонный товар — сапки, грабли, опрыскиватели и тому подобное. Большим спросом пользуются камеры и покрышки к велосипедам, багажники и другие мелкие запчасти. Периодически спрашивают различные прокладки для дачной или домашней сантехники. Мелкая сантехника и инструмент вообще пользуются спросом круглый год.

А вот что нам поведал Алексей, славутичанин, пенсионер:

— К сфере торговли, как ее работник, я не отношусь, а скажу как покупатель: без торговли никак нельзя, ведь мы постоянно покупаем молоко, сметану, творог, ранние овощи, фрукты, ягоды, несмотря на то, что есть дача. Если в магазине цены стабильные, то на рынке можно с продавцом и поторгаться, найти общий компромисс. Мясо берем в больших магазинах или па-

вилльонах, где можно выбрать и договориться о цене. Если говорить о культуре обслуживания, то, как покупатель, могу сказать, что она зависит от обеих сторон этой деятельности. Со своим желанием подешевле и качественнее мы часто забываем, что продукт из сада-огорода сам по себе не появляется, а рождается благодаря нелёгкому труду продавца и его семьи. Об этом я задумываюсь, когда работаю на даче. Сегодня наш рынок, так же, как и само государство, лихорадит экономический кризис, цены растут во всех сферах торговли и обслуживания. Трудно различить, где реальная цена, а где желание предпринимателя получить сверхприбыль. Я лично считаю, что торговля на рынке — наиболее демократичная и наиболее справедливая с точки зрения ценообразования.

Хочется отметить, что в области продуктовых товаров славутичские магазины успешно конкурируют с магазинами Чернигова, а по промышленным товарам немного отстают, хотя сегодня это можно компенсировать с помощью интернет-заказов. Ценовая политика рынков Славутича и Чернигова находится примерно в одной плоскости, а если и есть различие в ценах на продукты, то это, в основном, на привокзальном оптовом рынке. В заключение хочется поздравить всех, кто относится к сфере торговли и предоставления услуг, пожелать им благополучия, здоровья и взаимопонимания с покупателем!

Вадим ИВКИН