

Чкалова О.В.

Торговое дело. Организация, технология и проектирование торговых предприятий : учебник / О.В. Чкалова. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 384 с. — (Высшее образование. Бакалавриат).

Оглавление

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Предисловие | 3 |
| Глава 1 | |
| ИНДУСТРИЯ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ | 7 |
| 1.1. Вклад розничной торговли в экономику России | 7 |
| 1.2. Типы и форматы магазинов в России и за рубежом. | 29 |
| 1.3. Процессы интеграции в торговле и развитие интеграционных структур. | 42 |
| 1.4. Территориально сгруппированные торговые форматы | 57 |
| 1.5. Систематизация розничных форматов | 68 |
| 1.6. Рациональное размещение и оценка месторасположения розничных торговых предприятий. | 75 |
| Практикум | 92 |
| Глава 2 | |
| МАГАЗИНОСТРОЕНИЕ | |
| КАК СОСТАВНОЙ ЭЛЕМЕНТ МЕРЧАНДАЙЗИНГА | 101 |
| 2.1. Основы мерчандайзинга и устройство магазина | 101 |
| 2.2. Организация внутреннего пространства торговых помещений. | 118 |
| 2.3. Формирование «покупательской тропы», или технология размещения товаров в торговом зале. | 129 |
| 2.4. Способы расстановки оборудования | 147 |
| 2.5. Фирменное наименование торгового предприятия. | 154 |
| Практикум | 161 |

Глава 3

ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС

В МАГАЗИНЕ. 173

- 3.1. Торгово-технологический процесс
розничного торгового предприятия. 173
- 3.2. Закупка товаров. 177
- 3.3. Приемка, хранение, подготовка товаров к продаже. 206
- 3.4. Мерчандайзинговые приемы выкладки товаров. 232

Практикум. 254

Глава 4

ПРОДАЖА ТОВАРОВ

И ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ. 266

- 4.1. Услуга розничной торговли.
Основные и дополнительные услуги. 266
- 4.2. Новые формы ведения торговли и методы
продажи товаров. 280
- 4.3. Торговый процесс продажи товаров. 295
- 4.4. Качество торговой услуги и ее оценка методом
SERVQUAL. 313
- 4.5. Работа с рекламациями покупателей
как средство повышения качества торговой услуги. 319

Практикум. 339

Литература. 351

Основные термины и определения. 353

Приложения. 367

Ответы на тестовые вопросы и задания. 380