

**Депутатова Е.Ю.**

Качество и культура торгового обслуживания в контексте влияния на конкурентоспособность в розничной торговле: Учебное пособие для бакалавров / Е.Ю. Депутатова, А.О. Зверева, С.Б. Ильяшенко. - 3-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>0</sup>», 2022. - 181 с.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	5
<b>Глава 1. Основы управления качеством торгового обслуживания</b> .....	9
1.1. Сущность и содержание понятия «качество торгового обслуживания» в розничной торговле.....	9
1.2. Методы управления качеством торгового обслуживания.....	21
1.3. Услуги розничной торговли. Специальные услуги.....	23
1.4. Пути повышения качества торгового обслуживания. Разработка стандартов торгового обслуживания.....	25
<b>Глава 2. Теоретические основы конкурентоспособности торгового предприятия</b> .....	49
2.1. Понятие конкурентоспособности торгового предприятия.....	49
2.2. Методы оценки конкурентоспособности торгового предприятия.....	54
2.3. Формирование конкурентных преимуществ торгового предприятия.....	63
<b>Глава 3. Организация рекламной деятельности в торговом предприятии</b> .....	66
3.1. Сущность и цели рекламной деятельности торгового предприятия.....	66
3.2. Организация рекламной деятельности.....	70
3.3. Методы оценки эффективности рекламной деятельности.....	72
3.4. Программы лояльности и их место в формировании коммуникативных преимуществ торгового предприятия.....	78
<b>Глава 4. Ресурсный потенциал торговой организации и его влияние на конкурентоспособность</b> .....	91
4.1. Понятие ресурсного потенциала.....	91
4.2. Оценка влияния факторов на уровень производительности труда.....	99

4.3. Направления совершенствования качественных характеристик персонала торговой организации.....	104
4.4. Методы стимулирования персонала торговых организаций.....	109
4.5. Методика внедрения стандартов и обеспечение контроля за их соблюдением.....	126
4.6. Работа персонала и обеспечение качественного обслуживания.....	128
<b>Глава 5. Технологии мерчандайзинга в формировании атмосферы магазина.....</b>	<b>136</b>
5.1. Понятие атмосферы розничного торгового предприятия.....	136
5.2. Выкладка товаров в торговых залах.....	146
<b>Глава 6. Ассортиментная политика розничного торгового предприятия.....</b>	<b>152</b>
6.1. Понятие ассортимента и его показатели.....	152
6.2. Ассортиментная политика торговых предприятий.....	157
6.3. ABC-анализ.....	162
6.4. XYZ-анализ.....	164
6.5. Совмещенный ABC- и XYZ-анализ.....	167
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	<b>170</b>
<b>КЕЙСЫ</b> .....	<b>172</b>
<b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....	<b>176</b>