

УДК339.3
**ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА СЕРВИСА КАК ОДИН ИЗ
ИНСТРУМЕНТОВ ПОВЫШЕНИЯ ПРОДАЖ**

Литус И.М.

Научный руководитель старший преподаватель Марцева С.В.
Белорусский национальный технический университет

Качественный сервис в торговой сфере - это эффективный инструмент продаж. Зачастую это единственное конкурентное преимущество, которое есть у компании, работающей в отрасли, где множество компаний предлагают по сути одинаковые продукты или услуги.

Но именно это различие создает у клиента позитивный настрой и расположенность к компании и ее продуктам или услугам. Элемент обслуживания есть во всем, что делает каждый сотрудник в компании, потому что в итоге любая деятельность влияет на реальное или воспринимаемое качество продукта или услуги, приобретаемых клиентом.

В целях совершенствования и улучшения сервисного обслуживания покупателей, в течение десяти дней были проведены маркетинговые исследования.

В качестве метода сбора первичной информации применялось анкетирование респондентов разного социального статуса и половозрастного состава.

Поставлены и решены следующие задачи исследования:

- определить процентное соотношение покупателей в общем числе посетителей;
- оценить степень удовлетворенности посетителей качеством работы продавцов-консультантов магазина «BeFree»;
- выявить возможные направления совершенствования и повышения качества сервисного обслуживания покупателей.

Исследования показали, что для компании повышение качества сервиса может стать одним из наиболее эффективных инструментов увеличения объема продаж и прибыли, чем иные способы продвижения товара.

Повышения уровня сервисного обслуживания принесет компании больше прибыли, чем различные научные разработки, расширение ассортимента, продажа товаров в кредит и др. стратегии.