

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, он обеспечивает устойчивое конкурентное преимущество организации.

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.

Сервис - это продажи, складское хозяйство, доставка, товарно-материальные запасы, обработка заказов, кадры, отношения с сотрудниками, установка и монтаж, корреспонденция, выставление счетов, продажи в кредит, финансы и бухгалтер, реклама и связи с общественностью, обработка данных и т.д.

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.

Исследования показывают, что для многих компаний повышение качества сервиса становится более эффективным инструментом увеличения объема продаж и прибыли, чем маркетинг, продвижение или реклама, в компаниях, где разработаны продуманные, грамотные стратегии работы с клиентами.

Это направление деятельности может принести больше чистой прибыли, чем научные исследования и разработки, внедрение новых продуктов и оборудования, широкий ассортимент продукции, продажа товаров в кредит и любые другие стратегии.