

Értékesítés

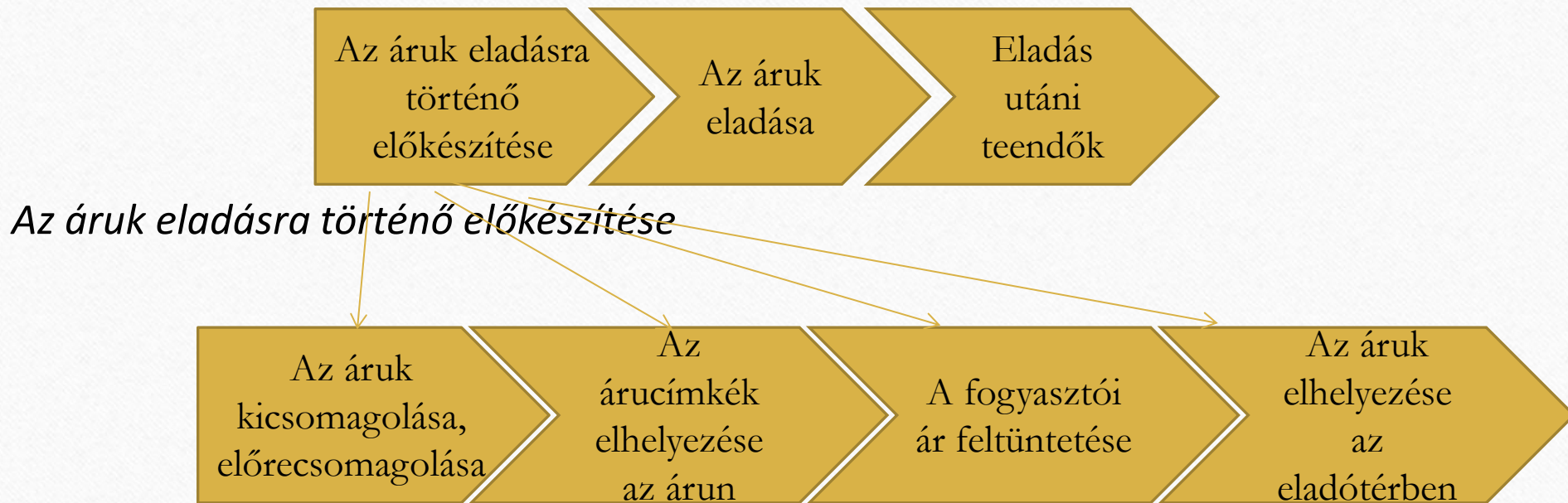
Készítette: Munkácsi Adrienn

Áruk értékesítésre való előkészítése...

- ...alkalmassá tenni a termékeket az értékesítésre
- feladatai (értkesítési módtól függően):
 1. áruk kicsomagolása, előrecsomagolása
 2. árucímkék elhelyezése a terméken
 3. fogyasztói ár feltüntetése
 4. áruk elhelyezése az eladótérben
- Áruforgalmi folyamat:
 - áruk beszerzése → áruátvétel → készletezés → **áruk eladása**

Az áruk eladása

A kereskedelmi munka fő célja az áruk értékesítése, amely az áruforgalmi folyamat utolsó fázisa.



Áruk értékesítésre való előkészítése...

- A dolgozók munkáját az előkészületek során különböző gépek, eszközök segítik, egyszerűsítik, gyorsítják.
 - Árazó-, címkéző gépek
 - Számítógépek, nyomtatók
 - Csomagológépek (vákuumos, tasakhegesztős)
 - Szeletelő, adagológépek
 - Árumozgató gépek az áru-előkészítőben

1. Az árucikk kicsomagolása, előrecsomagolása

- Az üzletekben az áruk nagy részét kicsomagolják a szállítói csomagolásból.
- Diszkontárházakban az áruk egy részét gyűjtőcsomagolásban helyezik el a polcokon.
- Önkiszolgáló egységekben gyakran végeznek helyszíni előrecsomagolást (felvágott, sajt, zöldség, gyümölcs).
- Hagyományos értékesítésnél a pultnál történik a csomagolás.
- Előrecsomagolás (pl. ajándékkosár)

2. Az árucímkék elhelyezése a terméken

- Rendszerint **import áruk**, illetve az **üzlet saját csomagolású termékei** esetén szükséges a **termékcímke** felhelyezése az áru-előkészítés során, magyar nyelven.
- Szükséges az árun vagy a csomagoláson:
 - a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése,
 - szükség szerinti feltüntetése, illetve
 - áruvédelmi címkék elhelyezése a terméken.

Címkézés követelményei:

- Feleljen meg a jogszabályi előírásoknak
- Legyen magyar nyelvű
- Legyen jól látható, olvasható
- Valós információkat tartalmazzon
- Legyen egyértelmű, ne legyen félrevezető
- Legyen közérthető

A címke tartalma

- Az áru megnevezését (fantázianév nem elegendő)
- A gyártó/forgalmazó nevét azonosításra alkalmas módon
- Származási helyének megjelölését, ha nem az Európai Gazdasági Közösségből származik
- csomagolás dátuma
- ár (egység és fogyasztói) van hogy a polcon, fiókon kerül csak feltüntetésre

Az áru rendeltetésétől függően, tartalmazza még:

- A termék méreteit, nettó mennyiségét az árura jellemző mértékegységben vagy darabszámban
- Előállításához felhasznált összetevőket (a lista legelején a legnagyobb arányban jelen lévő összetevő szerepel)
- 2014. december 14-től az allergéneket is (glutén, laktóz stb.)!

A címke tartalma

- Rendeltetésszerű használhatóságának vagy minőségmegőrzésének várható időtartamát (szavatossági, jótállási idejét)
- Műszaki jellemzőit
- Energiafelhasználási ismérveit
- Megfelelőségi jelölését (CE)
- Minőségi osztályát
- Használatával járó veszélyeket
- Környezet- vagy természetkímélő jellegét

3. A fogyasztói ár feltüntetése

- A termék árát a kereskedő köteles feltüntetni:
 - Forintban meghatározva
 - Írásban
 - Jól láthatóan, olvashatóan
 - Egyértelműen
 - Könnyen azonosíthatóan

Eladási ár - egységár

- **Eladási ár:** az áruért a fogyasztói forgalomban fizetendő ár, amely magában foglalja az ÁFA és az árut terhelő más adók, illetve egyéb fizetési kötelezettségek összegét is.
- **Egységár:** Az áru egy kilogrammjáért, egy literéért vagy milliliteréért, egy méteréért, egy négyzetméteréért, egy köbméteréért vagy egy darabjáért fizetendő eladási ár.

Egységár szabályos feltüntetése

- Áru jellemzője

Tömegre árult áruk

Térfogatra árult áruk

Hosszúságra árult áruk

Felületre árult áruk

Darabra árult áruk

- Egységár jelölése:

Ft/kg, Ft/t

Ft/l (1dm³), Ft/ml(1cm³), Ft/m³

Ft/m

Ft/m²

Ft/db

Árazás, árcímke elhelyezése

- Az árazást a raktárban, illetve az áru-előkészítő helyiségben kell elvégezni.
- Az árazás során az áru ne sérüljön.
- Az árcédula könnyen eltávolítható legyen.
- Semmiképp ne takarja el a termék feliratait.
- Legyen mindig ugyanazon a helyen az árun.
- Ha az ár egyedileg nem tüntethető fel (szeg, cérna stb.), az áru mellett elhelyezett felirat tájékoztat az árról.
- A vevő tájékoztatása történhet a polcokon elhelyezett árfeltüntetéssel.
- Az elektronikus árkielző...

Árcímke elhelyezése

Ha nem a címkén, akkor egyértelműen beazonosíthatóan kell az áru fölött feltüntetni az árat, ebben az esetben biztosítani kell árleolvasási lehetőséget, az árak ellenőrzésére.

Árváltozás esetén, csak az új ár legyen látható.

Árengedménykor fel kell tüntetni annak hatályát.

Az áruk elhelyezése az eladótérben

Az áruk elhelyezését szolgáló **berendezések**:

- Polcok
- Állványok
- Vitrinek
- Hűtőszekrények
- Gondolák (állványszerű rekeszes tároló)

Az áruk elrendezési szabályai

Az áruelrendezés **horizontális** szabályai

- egy termék különböző nagyságú kiszerezését együtt, egymás mellett
- egy termék különböző fajtáit úgy, – jobbra a drágább és nagyobbak, balra mellette az olcsóbbak és kisebbek
- a legkeresettebb áruk az árucsoport középvonalában, a drágábbak jobbra, az olcsóbbak ettől balra.
- a vonzó és alapvető árucikkeket az árucsoport, vagy a polc szélső zónáiba

Az áruk elrendezési szabályai(2)

Az áruehelyezés **vertikális** szabályai:

- A különösen **keresett** árukat a **látható** zónában kell elhelyezni
- A **drága** és minőségileg kiváló, törekeny árukat az állvány **felső** zónájában
- A nagyobb nehezebb árukat **alulra**
- A gyermekek számára fontos árukat alulra

A tervezett bevásárlási cikkek elhelyezése:

A bevásárló listás termékeket tehetjük a **kevésbé feltűnő helyekre**, mert ezeket a vevő úgylis megkeresi

Impulzív cikkek elhelyezése

Azokat a termékeket, amelyeket a vásárló nem tervez előre, csak meglátja és megveszi a **legfeltűnőbb helyekre** kell elhelyezni.

Az áruk elrendezési szabályai (3)

Kiegészítő termékek elhelyezése

Azon cikkeket, amelynek használat, csak egy másikkal **együtt** eredményes együtt helyezzük ki.

Pénztár környéke

Ide azon cikkek kerüljenek, amelyek **kicsik, népszerűek, olcsók**, ismertek, mert a vevő a vásárlás végén még ezeket szívesen válassza

Akciós termékek elhelyezése

Lehetőleg **külön polcon**, vagy gondolán történjen, de emellett a szokott helyén is lehet.

Biztosítani kell az áru minőségének védelmét

hűtőszekrény

törékeny, borulékony áruk

egymás mellé az eltérő erős illatú, ízű termékek ne kerüljenek

Nagyértékű, kisebb kiterjedésű árukat **elzárható vitrinben**, vagy a pénztár közelében kell elhelyezni

4. Az áruk eladótéri elhelyezésének szempontjai

- a) Az áru jellege, csomagolása
- b) Az alkalmazott értékesítési mód
- c) Az áru iránti kereslet
- d) A kereskedelmi egység üzletpolitikája, célkitűzései
- e) Munkaszervezési és vevőkényelmi szempontok
- f) Az áru minőségének védelme
- g) Vagyonvédelmi szempontok

a) Az áru jellege, csomagolása

- Az áru jellege, csomagolása **alapvetően meghatározza** az árukihelyezés módját. (zöldség, gyümölcs, felvágott, hűtővitrinben, mélyhűtő teknőben, előrecsomagolt termékek...)
- Az **előrecsomagolás nélkül** árusított termékeket (pl. cipő, ruha, műszaki cikkek) úgy kell elhelyezni, hogy az áru használat szempontjából **fontos tulajdonságai** érvényesüljenek.
- A függönyök, szőnyegek, egyéb lakástextíliák kihelyezésénél fontos, hogy érzékelhető legyen az anyag esése, látható legyen mintázata.
- A bútorokat, lakberendezési tárgyakat célszerű **életszerű környezetben** elhelyezve bemutatni.
- Az árukihelyezés során figyelembe kell venni a **polctükröt**, amely megmutatja, hogy **melyik termékből melyik polcra hány egység kerüljön**.

b) Az alkalmazott értékesítési mód

- Hagyományos módú értékesítés esetén:
 - az áruk nagy része eladópulton, fajtájuktól függően, ízlésesen elhelyezve
- Az önkiszolgáló üzletekben:
 - polcokon, gondolákon, többnyire előrecsomagolt formában vannak kihelyezve.
 - az árusítótérben az áruehelyezést lehetőleg úgy kell megszervezni, hogy a vevők kényelmesen vásárolhassanak.

c) Az áru iránti kereslet

- A **kevésbé ismert**, új termékeket célszerű **több helyen** is elhelyezni, főként az eladótér **kiemelkedő területein**, hogy minél könnyebben rá tudjuk irányítani a vevő figyelmét.
- A forgalom növelése: egymást **kiegészítő termékek egymás mellett..**
- A **gyakran keresett árukat** a bejárattól **legtávolabb** eső részre érdemes tenni, mert akkor a vásárló út közben megismerkedhet az üzlet teljes választékával.
- A **pénztárak közelébe** az úgynevezett **impulzív** áruk kerülnek.

d) A kereskedelmi egység üzletpolitikája, célkitűzései

- Egy üzlet célja lehet például:
 - egy bizonyos termék forgalmának növelése,
 - új termékek bemutatása
 - ...

e) Munkaszervezési és vevőkényelmi szempontok

- Nehezen mozgatható, valamint gyorsan fogyó árukat a raktár bejáratához közel kell elhelyezni.
- A nehéz árukat az alsó polcra kell tenni (ha nincs bevásárlókocsi, akkor közel a pénztárhoz)
- A törékenyebb termékeket az állványok magasabb polcaira kell tenni, így biztonságosabb a fogásuk.
- Olyan magasra rakjuk az árut, hogy a vevő kényelmesen elérje.
- A megbonthatatlan egységekbe, tornyokba, gúlákba felhalmozott áru lehet tetszetős, de a leborulás veszélyére gondolva nem szívesen nyúlnak hozzá a vásárlók.

f) Az áru minőségének védelme

- ...minden esetben biztosítani kell.
- Gondoskodni kell az áru jellegének megfelelő fényviszonyokról, hőmérsékletről, páratartalomról.
- A hűtést igénylő termékeket hűtőben kell tárolni.
- A polcokon, állványokon az árukat a sérülés, leborulás veszélye nélkül kell elhelyezni.
- A nem megfelelő áruszomszédságot ki kell küszöbölni.

g) Vagyonvédelmi szempontok

- A különösen nagy értékű, kisebb terjedelmű árukat elzárva, például vitrinben kell elhelyezni.

Eladóval szemben támasztott követelmények

- I. Szakmai ismeretek és készségek
- II. Az eladó személyiségvonásai
- III. Az eladó magatartása
- IV. Az eladó külső megjelenése

I. Szakmai ismeretek és készségek

- Áruismeret
- Szakmai fogások ismerete
- Naprakész gazdasági ismeretek
- Szakmai idegen nyelv ismerete
- Technikai, gyakorlati tudnivalók
- Általános műveltség
- Állandóan tovább kell képeznie magát

II. Az eladó személyiségvonásai

- Emberismeret és beleérző képesség (**empátia**). Minden vevővel meg kell találni a legmegfelelőbb bánásmódot, **képes beleélni magát a vevő pillanatnyi helyzetébe, képes megérteni őt, a vevő fejével gondolkodik.**
- **Jó kapcsolatteremtő képesség**
- **Jó kifejezőkészség.** Az eladó a beszéd segítségével teremt kapcsolatot a vevővel, de csak annyit beszéljen, amennyi az áru megismertetéséhez szükséges.
- **A tartós és osztott figyelem képessége:** észre kell vennie, ha egy vevő tanácstalan, másokat ki kell szolgálnia, pénzt is kezelhet, csomagolhat, gondoskodnia kell az árufeltöltésről és a környezete tisztaságáról is, **tehát sok mindenre kell egyszerre figyelnie.**

III. Az eladó magatartása

- **Udvariasság:** megjelenhet köszönés, megszólítás, áruajánlás, az előzékeny segítőkész magatartásban
- **Tapintat:** az eladó semmivel nem bántja meg a vásárlót
- **Türelem:** az eladó képes harmadszor is megmutatni a készülék működését, megőrzi nyugalját az ideges agresszív vevővel szemben is, az eladó a vevő minden kérdésére nyugodtan válaszol
- **Önuralom**

IV. Az eladó külső megjelenése

- Ruházatnak alkalmazkodnia kell/ **formaruha**
 - az üzlet jellegéhez és a vevőkörhöz
 - az áruk jellegéhez
 - az eladó személyéhez
- **egyértelművé teszi a vevő számára, hogy kik tartoznak a bolt személyzetéhez**
- **Ápoltság:** az eladó ügyel külső megjelenésére
- **Testtartás:** azt kell kifejeznie, hogy készen áll a vevők fogadására
- Arckifejezés (**mimika**): mindig alkalmazkodik a verbális kommunikációhoz

Értékesítés folyamata

- Az eladás folyamata különbözőképpen bonyolódik le az áru jellegétől, az értékesítési módtól függően. Vannak azonban olyan részek, melyek minden értékesítésnél megtalálhatók.
- Eladás általános lépései:
 - 1. A vevő fogadása
 - 2. Az áru bemutatása
 - 3. Ellenérték elszámolása
 - 4. Az áru csomagolása
 - 5. Elköszönés a vásárlótól

1. A vevő fogadása

- Az értékesítés során a vevő fogadása mindig a vevő köszöntésével kezdődik. A vásárló személyes üdvözlésére kisebb üzletekben van lehetőség.
- A köszöntés legyen kedves, udvarias.
- Mindig a napszaknak megfelelő köszönési formát használjuk.
- Nagy alapterületű üzletekben, áruházakban üdvözlő táblák köszöntik a vevőket.
- Minden esetben az eladó köszönjön először.

2. Az áru bemutatása

- Az áru bemutatásával befolyásolhatjuk a vevőt a választásban, ezért fontos részét képezi az eladás folyamatának.
- Típusai:
 - Személyes árubemutatás: Az eladó segítségével történik, ezért elengedhetetlen az áruk szakszerű ismerete. Lehetőségünk van több termék bemutatására és a vevő meggyőzésére.
 - Személytelen árubemutatás: A termék önmagát adja el.
 - Ezért fontos az áru: Csomagolása Kinézete Kihelyezése

3. Ellenérték elszámolása

- A vevő a sikeres áruválasztás után kifizeti a terméket. A vásárlásról minden esetben gépi nyugtát, külön kérésre pedig számlát kell adni.
- A vevő bizalmát az üzlet iránt növeli, ha a pénztáros udvarias, gyors és pontos.
- Az önkiszolgáló értékesítési módot alkalmazó boltokban a vásárló csak a kasszánál találkozik a személyzettel, ezért lényeges a pénztáros szolgálatkész viselkedése és szakszerűsége.
- A fizetés történhet: készpénzzel, bankkártyával, utalványokkal

4. Az áru csomagolása

- Ha a vásárló az áru ellenértékét kiegyenlítette, akkor be kell csomagolnunk a terméket.
- Manapság a csomagolás gyakran papír- vagy műanyagtaszkákba történik, amelyek egyben reklámcélokat is szolgálnak.
- Vannak azonban olyan cikkek, amelyek szakszerű csomagolást igényelnek (pl: törékeny áruk).
- A dízscsomagolásoknak gyakran külön díja van. Ennek elkészítése többnyire az eladók feladata.

5. Elkészítés a vásárlótól

- Az eladó teendői nem zárulnak le az eladással.
- Különböző szolgáltatások segíthetik a vásárlási döntést, melynek felajánlását a kereskedő teszi meg.
- Ilyenek lehetnek pl.:
 - Házhoz szállítás
 - Üzembe helyezés, beszerelés
 - Bútorok összeállítása
 - Kedvezményes szervíz lehetősége
 - Meghosszabbított garancia

Értékesítési módok

- I. Hagyományos
- II. Önkiszolgáló
- III. Önkiválasztó
- IV. Minta utáni
- V. Egyéb bolt nélküli értékesítési formák

I. Hagyományos

- **jellemzői:**

- klasszikus forma
- eladó-vevő közvetlen kapcsolat,
- a vevő az eladó segítségével ismeri meg az árut

- **alkalmazása:**

- ahol szükséges az eladó szakértelme , vagy csomagolást, darabolást igényel az áru
- kis alapterületű üzlet esetén, nincs hely az áru kikapolására

- **előnyei:**

- megismerjük a vevő igényeit
- befolyásolhatjuk a vásárlót
- új terméket tudunk megismertetni a vevővel
- kényelmes a vevő számára, mert kiszolgálják

- **hátrányai:**

- munkaigényes
- költséges
- konfliktuslehetőséget rejt magában..

II. Önkiszolgáló

- **jellemzői:**

- legelterjedtebb
- a vevő nem kerül közvetlen kapcsolatba az eladóval
- a vevő és az áru kapcsolata szoros
- a teljes választéknak a polcokon kell lenni
- Szabad, nyíltpályás..
- Zártpályás..

- **előnye:**

- nem munkaigényes
- sok vásárló fogadható
- kevesebb a vásárlási idő
- **alkalmazása:**
 - olyan termékeknél, amelyek eladják önmagukat, csomagolásukon minden szükséges infó rajta van
 - pénztárak jól kell működjenek

III. Önkiválasztó

- **jellemzői:**

- a hagyományos értékesítési mód továbbfejlesztése pl.:illatszer, ruha
- a vevő önállóan kipróbálhatja a terméket, a kiválasztás hosszadalmasabb

- **előnye:**

- a vevő zavartalanul válogathat
- több vásárlót tud egyszerre kiszolgálni
- hatékony az eladó munkája

IV. Minta utáni értékesítés

- **jellemzői:**

- nagyértékű termékek esetében,
- nagy kiterjedésű termékek esetében,
- a vevő a kihelyezett minta alapján választ és
- az árut a raktárból, vagy telephelyről szállítják
- bemutatóteremből történő értékesítés

- **előnye:**

- a bemutatóterem működhet forgalmas kisebb helyen, míg a raktározás a városon kívül

V. Bolt nélküli kereskedelem

- **Formái:**

1. **Automata** kereskedelem: buszjegy, kávé, üdítő
2. Online ker.: webshop
3. Automata ker: ital, étel, bkv jegy..
4. Mobil kereskedő: Family-Frost, hot-dog, fagyi..
5. Teleshop
6. Katalógus: Avon, Oriflame
7. Telefonos
8. Ügynöki kereskedelem: azon termékek, amelyek nincsenek bolti forgalomban, az ügynök házhoz viszi, bemutatja, pl.:bróker, porszívó, edény, MLM
9. Automata bolt: benzinkút, autómosó, önkiszolgáló mosoda...
10. Csomagküldő kereskedelem: katalógus alapján televízión keresztül, internetes vásárlás