

Издательский дом «Имидж-Медиа»

Главный редактор:

Тимур Асланов
editor@image-media.ru

Заместитель главного редактора:

Карина Весновская
karina.vsn@gmail.com

Редактор выпуска:

Елена Ненашева

Редакторы разделов:

Игорь Бондарчук,
Татьяна Симаковская,
Антон Смекалов

Над номером работали:

Светлана Евдокимова,
Екатерина Болконская,
Светлана Трикур

Отдел подписки:

руководители
Елена Говоркова,
Марина Данзанова,
Татьяна Тренина

старшие менеджеры

Наталья Гайтова,
Ольга Коновалова,
Елена Николаева

Елена Артамонова,
Кристина Витова,
Мария Егорова,

Майя Польшкина,
Елена Ухлина,
Татьяна Черникова,
Татьяна Ягодина

Отдел продления подписки:

руководители
Наталья Беляева,
Марина Напылова

старший менеджер

Анна Ретина

Вера Архипова,
Марина Безрукова,
Алена Белина,

Юлия Гикова,
Алла Караваикина,
Светлана Лиходеева,
Галина Смирнова,
Вера Софронова

Отдел доставки:

руководитель
Анастасия Тарычева
dostavka@reklamodatel.ru

Финансовая служба:

Наталья Культина

Верстка:

Андрей Хохлов

Корректоры:

Марина Саулина,
Максимова Валентина

Адрес редакции:

127018, Москва, ул. Полковая,
дом 3, стр. 6, каб. 305
Тел.: (495) 723-39-49, 726-90-52,
739-86-27

В случае возникновения проблем
с доставкой издания просьба
немедленно сообщать на e-mail:
dostavka@image-media.ru
или по телефону (495) 723-17-15

Территория распространения:
Российская Федерация, Украина,
Казахстан, страны Балтии

| | | |
|--|------------------------|-----------|
| <i>Наталья Новоселова</i> | СТРАТЕГИИ | 7 |
| КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РОЗНИЧНОГО МАГАЗИНА: ИХ ПЛАНИРОВАНИЕ | | |
| <i>Андрей Хлус</i> | СТРАТЕГИИ | 11 |
| ТОВАРНАЯ ЦЕПОЧКА РОЗНИЧНЫХ МАГАЗИНОВ: ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ | | |
| <i>Ирина Завада</i> | ПЕРСОНАЛ | 14 |
| ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПЕРСОНАЛА КАК ЗАЛОГ УСПЕШНОСТИ | | |
| <i>Жаина Завьялова</i> | ПЕРСОНАЛ | 17 |
| НАСТАВНИЧЕСТВО В РОЗНИЧНЫХ ПРОДАЖАХ | | |
| <i>Вероника Ярных</i> | ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ | 19 |
| ПОВЫШАЕМ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ТРУДА, ИЛИ КАК ДОБИТЬСЯ РЕЗУЛЬТАТА ОТ ПОДЧИНЕННЫХ | | |
| <i>Олег Евтихов</i> | ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ | 21 |
| ПРАКТИКА ДЕЛЕГИРОВАНИЯ РУКОВОДИТЕЛЕМ ПОЛНОМОЧИЙ | | |
| <i>Владислав Коробейников</i> | ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ | 23 |
| ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ В КОЛЛЕКТИВЕ МАГАЗИНА | | |
| <i>Ольга Отрокова</i> | СТРАТЕГИИ | 26 |
| СЕЗОННОСТЬ ПРОДАЖ, ИЛИ МЕТОДЫ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ | | |
| <i>Валентин Шафранов</i> | СТРАТЕГИИ | 29 |
| УВЕЛИЧИВАЕМ ПРОДАЖИ В СЕЗОН В ДВА РАЗА: ПОШАГОВОЕ РУКОВОДСТВО К ДЕЙСТВИЮ | | |
| <i>Ольга Компаниец</i> | ПОКУПАТЕЛИ И ПРОДАВЦЫ | 34 |
| РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ ПРОГРАММ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОКУПАТЕЛЕЙ МАГАЗИНА САМООБСЛУЖИВАНИЯ | | |
| <i>Елена Филякова</i> | ПОКУПАТЕЛИ И ПРОДАВЦЫ | 41 |
| SERVICE FOREVER! | | |
| | ТЕНДЕНЦИИ | 43 |
| ДЕРЖИМ МАРКУ! | | |
| <i>Олег Евтихов</i> | ПЕРСОНАЛ | 45 |
| ПРОВЕДЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЕМ ДИСЦИПЛИНАРНОЙ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ БЕСЕДЫ | | |
| <i>Елена Закаблущая</i> | ПЕРСОНАЛ | 48 |
| ВНЕШНИЙ ВИД ПРОДАВЦА: НЮАНСЫ | | |
| <i>Светлана Калабина</i> | ПЕРСОНАЛ | 51 |
| МЕТОДЫ ОЦЕНКИ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА: ЧТО ВЫБРАТЬ РУКОВОДИТЕЛЮ | | |
| <i>Ольга Компаниец</i> | МАРКЕТИНГ | 53 |
| ПРИМЕНЕНИЕ МАРКЕТИНГООРИЕНТИРОВАННОГО УПРАВЛЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ | | |

Перепечатка материалов без письменного согласия и ссылки на «Управление магазином» запрещена. Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов. Все рекламируемые товары и услуги подлежат обязательной сертификации. Ответственность за содержание рекламы несет рекламодатель.

| | | |
|--|------------------------|------------|
| <i>Ольга Компаниец</i> | МАРКЕТИНГ | 57 |
| ПРОЦЕСС ВНЕДРЕНИЯ МАРКЕТИНГООРИЕНТИРОВАННОГО УПРАВЛЕНИЯ В РОЗНИЧНЫХ ТОРГОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ | | |
| <i>Александр Царев</i> | МАРКЕТИНГ | 61 |
| КРОСС-МАРКЕТИНГ ДЛЯ ПРОДВИЖЕНИЯ НЕБОЛЬШИХ МАГАЗИНОВ | | |
| <i>Евгений Доронин</i> | АВТОМАТИЗАЦИЯ | 63 |
| ИГРЫ В КАРТЫ | | |
| <i>Александр Золотарев</i> | АВТОМАТИЗАЦИЯ | 65 |
| УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОДАЖ С ПОМОЩЬЮ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ ТОРГОВЫХ СИСТЕМ | | |
| <i>Иван Словоцв</i> | АВТОМАТИЗАЦИЯ | 73 |
| АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ МАГАЗИНА. КАК ВЫИГРАТЬ? | | |
| <i>Геннадий Ткаченко</i> | ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ | 76 |
| НАСТАВНИЧЕСТВО И КОУЧИНГ | | |
| <i>Жанна Завьялова</i> | ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ | 81 |
| МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА | | |
| <i>Юлия Винча</i> | АНАЛИТИКА | 85 |
| ПРОТИВ КОГО ДРУЖИМ? | | |
| | АНАЛИТИКА | 88 |
| ВОРОВСТВО В МАГАЗИНАХ | | |
| | АНАЛИТИКА | 94 |
| ГДЕ КУПИТЬ КАЧЕСТВЕННЫЕ ПРОДУКТЫ? | | |
| <i>Таьяна Ивлева</i> | УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ | 96 |
| СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ: РАЗРАБАТЫВАЕМ И ВНЕДРЯЕМ! | | |
| <i>Таьяна Ивлева</i> | УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ | 104 |
| КОНТРОЛИРУЕМ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ | | |
| <i>Ольга Новикова</i> | ТОРГОВЫЙ ЗАЛ | 109 |
| МУЗЫКАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОДАЖИ | | |
| <i>Александра Леконцева</i> | ТОРГОВЫЙ ЗАЛ | 111 |
| КАК ПРАВИЛЬНО ОСВЕТИТЬ МАГАЗИН | | |
| <i>Игорь Ходькин</i> | ТОРГОВЫЙ ЗАЛ | 114 |
| РАСПОЛОЖЕНИЕ ТОРГОВОГО ОБОРУДОВАНИЯ В ЗАЛЕ: РЕШЕНИЯ | | |
| | МАРКЕТИНГ | 116 |
| НАС КУПИЛИ ИЛИ НАС ПРОДАЛИ?! МАНИФЕСТ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО БРЕНДИНГА | | |
| <i>Виктор Романовский</i> | УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ | 120 |
| СЕГМЕНТАЦИЯ КЛИЕНТОВ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ПРИБЫЛЬНОСТИ | | |

| | | |
|---|-----------------------|-----|
| <i>Игорь Ходыкин</i> | ТОРГОВЫЙ ЗАЛ | 123 |
| МАГАЗИН САМООБСЛУЖИВАНИЯ КАК ПОЛЕ ДЛЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕРЧАНДАЙЗЕРА | | |
| | МАРКЕТИНГ | 128 |
| ТЕПЕРЬ МЫ ИДЕМ К ВАМ... ИЛИ О ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ МАГАЗИНОВ ЖЕНСКОЙ ОДЕЖДЫ | | |
| <i>Юлия Винча</i> | АНАЛИТИКА | 132 |
| ЭКОНОМИКА ДОЛЖНА БЫТЬ ЭКОНОМНОЙ! ДОЛГО ЛИ В РЕТЕЙЛЕ СМОГУТ ЭКОНОМИТЬ НА КАДРАХ? | | |
| | АНАЛИТИКА | 135 |
| ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ НА СОБЕСЕДОВАНИИ СЧИТАЮТ НЕОБХОДИМЫМ 60% РАБОТОДАТЕЛЕЙ | | |
| | АНАЛИТИКА | 138 |
| РАЗГОВОРОВ С НАЧАЛЬСТВОМ БОЛЬШЕ БОЯТСЯ ЖЕНЩИНЫ | | |
| | АНАЛИТИКА | 141 |
| ПОТРЕБИТЕЛИ И ИХ ПРАВА | | |
| <i>Евгений Буряков</i> | ПОКУПАТЕЛИ И ПРОДАВЦЫ | 144 |
| МИННОЕ ПОЛЕ ОШИБОК ПРОДАВЦОВ | | |
| <i>Валентин Шафранов</i> | МАРКЕТИНГ | 147 |
| СТРАТЕГИИ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ | | |
| <i>Ирина Кирюхина</i> | ТОРГОВЫЙ ЗАЛ | 153 |
| ОЖИВЛЯЮЩИЙ ИНТЕРЬЕР | | |
| <i>Светлана Сугрובה</i> | ПЕРСОНАЛ | 157 |
| СЕТЕВОЕ НАСТАВНИЧЕСТВО | | |
| <i>Михаил Гордеев, Максим Соболев</i> | ПЕРСОНАЛ | 160 |
| КОРПОРАТИВНОЕ ВОРОВСТВО: НЕ ВСЕ ПОТЕРЯНО | | |
| <i>Евгений Буряков</i> | ПОКУПАТЕЛИ И ПРОДАВЦЫ | 166 |
| ВЕРНО ВЫБРАННЫЙ МОМЕНТ | | |
| <i>Дина Рамендик</i> | ПОКУПАТЕЛИ И ПРОДАВЦЫ | 170 |
| ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ОЦЕНКИ И ИХ ТЕЛЕСНЫЕ ПРОЯВЛЕНИЯ | | |
| <i>Евгений Буряков</i> | ПОКУПАТЕЛИ И ПРОДАВЦЫ | 173 |
| ИЗУМЛЕНИЕ И ПРОДАЖИ | | |
| <i>Евгений Пастухов</i> | ПОКУПАТЕЛИ И ПРОДАВЦЫ | 176 |
| ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПСИХОЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ ПОКУПАТЕЛЯ ПО ГОЛОСУ | | |