

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

Отдел подписки:

руководители

Ольга Коновалова,

Татьяна Тренина

старшие менеджеры

Наталья Гайтова,

Елена Николаева,

Татьяна Ямкина

Елена Артамонова,

Маргарита Борискина,

Наталья Власова,

Екатерина Васильева,

Ольга Глаголева,

Татьяна Идутова,

Наталья Кирюхина,

Татьяна Ломоносова,

Екатерина Романова,

Татьяна Ягодина

Отдел продления подписки:

руководители

Наталья Беляева,

Марина Напылова

старший менеджер

Анна Карнова

Марина Безрукова,

Алена Белина,

Ирина Бухтеева,

Юлия Вахромова,

Юлия Гикова,

Лариса Дементьева,

Алла Каравашкина,

Ирина Матвеева,

Елена Ракитянская,

Галина Смирнова,

Эллина Сперанская

Отдел доставки:

руководитель

Анастасия Тарычева

dostavka@reklamodatel.ru

Экономико-правовое обеспечение:

Наталья Кульмина

Верстка:

Игорь Кашалов

Корректоры:

Марина Белова,

Евгения Орехова

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,

Белоруссия, Казахстан,

страны Балтии

СОВРЕМЕННЫЕ СТРАТЕГИИ РИТЕЙЛА

6

ПРОЕКТ ПОСТРОЕНИЯ БРЕНДА СОВРЕМЕННОГО МАГАЗИНА

СОВРЕМЕННЫЕ СТРАТЕГИИ РИТЕЙЛА

19

Кира Канаян, Рубен Канаян

БОЛЬШАЯ ПЕРЕМЕНА.

ЧАСТОТА И ПЕРИОДИЧНОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ В МАГАЗИНЕ

ПЕРСОНАЛ

24

Евгения Коряковцева

СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА В РОЗНИЧНОЙ КОМПАНИИ

АЛГОРИТМ ПОСТРОЕНИЯ

ПЕРСОНАЛ

28

Вера Кобзева

КАК ФОРМИРОВАТЬ СЕГОДНЯ «СЕРВИСНОЕ»

ПОВЕДЕНИЕ ПРОДАВЦОВ

ПЕРСОНАЛ

34

Вероника Ярных

МИФОТВОРЧЕСТВО, ИЛИ ВНОВЬ О МОТИВАЦИИ

ПЕРСОНАЛ

37

КАК МОТИВИРОВАТЬ СКЕПТИКОВ

Интервью с Юлией Чемеринской

ПЕРСОНАЛ

41

Елена Закаблущая

АДЕКВАТНЫЙ ПРОДАВЕЦ – ЭТО КТО?

АССОРТИМЕНТ

44

Екатерина Бузукова

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ВНЕДРЕНИЯ

КАТЕГОРИЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

БЕЗОПАСНОСТЬ МАГАЗИНА

49

ВОРОВСТВО В МАГАЗИНАХ. ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ

И СПОСОБЫ ПРОТИВОСТОЯНИЯ

БЕЗОПАСНОСТЬ МАГАЗИНА

58

Виктор Белов

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КОМПЛЕКСНОГО ВНУТРЕННЕГО

АУДИТА РОЗНИЧНОГО ОБЪЕКТА СЕТЕВОЙ

ТОРГОВОЙ КОМПАНИИ

СОВРЕМЕННЫЕ СТРАТЕГИИ РИТЕЙЛА

66

Алевтина Кавтрева

О ТОМ, КАКИЕ ЗАДАЧИ МАГАЗИНА НЕ РЕШИТЬ

С ПОМОЩЬЮ РЕКЛАМЫ

И О ТИПОВЫХ ОПАСЕНИЯХ И САМООПРАВДАНИЯХ

ПЕРСОНАЛА В ТАКИХ СИТУАЦИЯХ

ТЕНДЕНЦИИ

73

ШЕСТЬ ПОКОЛЕНИЙ РАЗВИТИЯ

РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

ПРОДОЛЖАЙТЕ МЕНЯТЬСЯ,

ЧТОБЫ ОСТАТЬСЯ СОБОЙ

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

ПОКУПАТЕЛИ И ПРОДАВЦЫ

78

Галина Владимировна

МЕТОДЫ РАБОТЫ ПРОДАВЦОВ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ
(ФРАГМЕНТ МЕТОДИКИ)

ПОКУПАТЕЛИ И ПРОДАВЦЫ

81

Елена Закаблущая

ЖАЛОБЫ ПОКУПАТЕЛЕЙ: КАК НА НИХ РЕАГИРОВАТЬ?

АССОРТИМЕНТ

88

Екатерина Бузуква

ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ОБ ОПТИМИЗАЦИИ АССОРТИМЕНТА

ПРАВОВОЙ КОНСАЛТИНГ

93

Анна Мазухина, Максим Золотых

НЮАНСЫ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ИНОСТРАННОЙ РАБОЧЕЙ СИЛЫ

ПРАВОВОЙ КОНСАЛТИНГ

95

Татьяна Каратаева, Елена Мельникова

ПРАВИЛА БЕЗВОЗМЕЗДНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

ТОРГОВЫЙ ЗАЛ

97

Ирина Болотова

НЕВАЖНО «ЧТО», ВАЖНО «КАК»! ПРАВИЛА ВИЗУАЛЬНОГО МЕРЧАНДАЙЗИНГА

ТОРГОВЫЙ ЗАЛ

99

Ирина Кирюхина

ФОТОСИНТЕЗ И ПРОДАЖИ – КАК ЭТО ВЗАИМОСВЯЗАНО?
ОЗЕЛЕНИМ ИНТЕРЬЕР И УВЕЛИЧИМ ЭФФЕКТИВНОСТЬ!

МАРКЕТИНГ СОВРЕМЕННОЙ РОЗНИЦЫ

103

Вероника Ярных

КОММУНИКАЦИИ В РОЗНИЧНОЙ СЕТИ

МАРКЕТИНГ СОВРЕМЕННОЙ РОЗНИЦЫ

109

Анастасия Денискина

ПРОМОАКТИВНОСТИ В РОЗНИЦЕ НЕ ТЕРПЯТ СТАНДАРТОВ

УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОДАЖ

112

Евгения Коряковцева

УВЕЛИЧИТЬ ОБОРОТЫ
ПРИЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ ПРОДАЖ В РОЗНИЧНОМ МАГАЗИНЕ

ПРАВОВОЙ КОНСАЛТИНГ

115

Наталья Объедкова, Ольга Монако

БУХУЧЕТ И БАНКОВСКИЕ ТЕРМИНАЛЫ

ПРАВОВОЙ КОНСАЛТИНГ

117

Надежда Васильева, Елена Королева

ВОЗВРАТ ТОВАРОВ И ИХ ОТРАЖЕНИЕ В БУХУЧЕТЕ

УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОДАЖ

120

Анна Гордеева

10 ПРИЧИН ОТСУТСТВИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ В МАГАЗИНЕ

УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОДАЖ

123

К ВОПРОСУ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА В РОЗНИЦЕ

СОВРЕМЕННЫЕ СТРАТЕГИИ РИТЕЙЛА

126

ФОРМАТЫ СОВРЕМЕННЫХ РОЗНИЧНЫХ МАГАЗИНОВ

СОВРЕМЕННЫЕ СТРАТЕГИИ РИТЕЙЛА

130

МЕРОПРИЯТИЯ ПРИ ПОДГОТОВКЕ МАГАЗИНА К СЕЗОНУ АКТИВНЫХ ПРОДАЖ.
ОПЫТ РИТЕЙЛЕРОВ

СОВРЕМЕННЫЕ СТРАТЕГИИ РИТЕЙЛА

136

Ольга Новикова

КАК ПОВЫСИТЬ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ СОВРЕМЕННОГО МАГАЗИНА

МАРКЕТИНГ СОВРЕМЕННОЙ РОЗНИЦЫ

140

Михаил Христосенко

КОММУНИКАЦИИ В МЕСТЕ ДИСЛОКАЦИИ

МАРКЕТИНГ СОВРЕМЕННОЙ РОЗНИЦЫ

146

Руслан Юлдашев

ИДЕМ НА ЗАПАХ! ПРИМЕНЕНИЕ АРОМАМАРКЕТИНГА В РИТЕЙЛЕ

ПЕРСОНАЛ

151

Владислав Коробейников

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ ПРОДАВЦОВ МАГАЗИНОВ

ПЕРСОНАЛ

153

БЕСЕДА О НАСТАВНИЧЕСТВЕ В РОЗНИЧНЫХ ПРОДАЖАХ

ПОКУПАТЕЛИ И ПРОДАВЦЫ

158

Елена Трофимова, Анна Шипунова

КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОЗНИЦЕ. КАК ИЗМЕРИТЬ И ПРОКОНТРОЛИРОВАТЬ?

ПОКУПАТЕЛИ И ПРОДАВЦЫ

167

Галина Фомиченко

ЗА СЛОВОМ В КАРМАН НЕ ЛЕЗЕТ ...

ТЕНДЕНЦИИ

170

Елена Комкова

ПОСТАВЩИКИ И РОЗНИЧНЫЕ СЕТИ СЕГОДНЯ. ТЕНДЕНЦИИ СОТРУДНИЧЕСТВА

СОВРЕМЕННЫЕ СТРАТЕГИИ РИТЕЙЛА

175

У СТРАХА ГЛАЗА ВЕЛИКИ, ИЛИ РАЗГОВОР О ФРАНЧАЙЗИНГЕ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ

СОВРЕМЕННЫЕ СТРАТЕГИИ РИТЕЙЛА

179

ПРАВИЛА «ЗАСЕЛЕНИЯ» В ТОРГОВЫЕ ЦЕНТРЫ

ПЕРСОНАЛ

182

Ольга Отрокова

А СЕГОДНЯ ЧТО ДЛЯ ЗАВТРА СДЕЛАЛ ТЫ?
КАК СОЗДАТЬ КОМФОРТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ НЕБОЛЬШОГО МАГАЗИНА

ПЕРСОНАЛ

186

Валерий Хвалев

ТЫ ГОТОВ? ВСЕГДА ГОТОВ!
ПРОВЕРКА УРОВНЯ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ ПРОДАВЦОВ

ПЕРСОНАЛ

190

Гали Новикова

ОЦЕНКА ПРОДАВЦОВ МАГАЗИНА

ПОКУПАТЕЛИ И ПРОДАВЦЫ

194

Алексей Скворцов

СИСТЕМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПРОДАВЦОВ МАГАЗИНОВ