

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 5

Ситуаційна вправа «Оцінка рівня логістичних послуг супермаркетів – продавців побутової техніки»

Мета: навчитись проаналізувати сферу послуг супермаркетів – продавців побутової техніки.

Студент має знати характеристику і значення логістичного посередництва;

уміти визначати переваги і недоліки в роботі супермаркетів, а також аналізувати існуючі результати і зробити висновок.

Умови завдання

Купуючи різного роду товари, покупці отримують гарантію на товар. Проте умови, строки та положення у кожних гарантійних документах різні так само як і різні якість товару, системи обслуговування, надійності супермаркетів та ін.

Розглянемо такого роду, ситуацію на прикладі відомого супермаркету «Фокстрот» та введений в дію супермаркету «АБВ-техніка». Під час купівлі побутової техніки у супермаркеті «Фокстрот» видається гарантійний документ на будь-який товар, термін якого від 1 до 3 років, залежно від того, який це товар. У супермаркеті високий рівень обслуговування, вигідні умови оплати, наявні знижки під час купівлі кількох видів товару, але доставка товарів – платна. У покупця є такі можливості: замовити такий товар, який потрібен саме йому, повернути чи замінити товар, отримати консультацію асортименту, брошурки про різного роду товар та про його якість. Головним недоліком є те, що ціна товарів дуже висока. «Фокстрот» – це дуже відомий супермаркет, якому довіряють люди і товари тут високої якості. Цей супермаркет бере участь у маркетингових програмах, дає рекламні матеріали.

Купуючи побутову техніку у супермаркеті «АБВ-техніка» також видається гарантійний документ на будь-який товар, термін якого 1–3 роки, залежно від того, який це товар. У супермаркеті обслуговування на високому рівні, під час купівлі товару знижок практично немає, доставка товарів безкоштовна, ціни помірні. Супермаркет «АБВ-техніка» не такий відомий і тому тут менше постійних клієнтів, продукція покупцями ще мало перевірена в побуті, але її якість висока. Цей супермаркет знаходиться у самому центрі міста, його

розташування дуже зручне та вигідне для клієнтів. Супермаркет «Фокстрот» довше, ніж супермаркет «АБВ-техніка».

Питання до завдання

До студента як до покупця побутової техніки.

1. У якому супермаркеті, на ваш погляд, буде вигідніше купувати товар?
2. Де, на ваш погляд, товар буде найвигіднішим та якіснішим?
3. Чому у цих супермаркетах такі різні умови купівлі товарів, хоча товари майже однакові?
4. Які є недоліки в роботі супермаркетів і як їх усунути з користю для покупця?

До студента як до менеджера-логіста.

1. Якщо супермаркет «АБВ-техніка» отримає довіру клієнтів, то чи збільшиться кількість покупців порівняно з супермаркетом «Фокстрот»?
2. У якого з названих супермаркетів конкурентоспроможність на цей момент вища?
3. Які логістичні послуги мусить надавати додатково супер-маркет «АБВ-техніка»?
4. Чи треба супермаркету «АБВ-техніка» вносити корективи в організацію розподільчої логістики?