

ОТЧЁТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
(по профилю специальности)

ПМ.01 Организация и осуществление торговой деятельности

Специальность: 38.02.08 «Торговое дело» (коммерция)

период с «05» июня 2025 г по «18» июня 2025 г

Студентка группы СпТД-24-КМ-1

/В.В.Деревенских /

Организация: ИП Чудинова К.Е. г. Владивосток, ул. Светланская 152 с3

Руководитель практики

/О.В.Мясникова /

Отчет защищен:
с оценкой

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет»
Колледж сервиса и дизайна

СОГЛАСОВАНО

Председатель ЦМК

 /А.В.Павелко/
« 18 » 2025г

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

 /О.В.Дубровина/
« 18 » 2025г

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
(по профилю специальности)

Студентка Деревенских Валерия Вячеславовна
обучающаяся на 2 курсе, по специальности 38.02.08 «Торговое дело» (коммерция)
по ПМ.01 Организация и осуществление торговой деятельности
в объеме 72 часов
в период с «05» июня 2025г. по «18» июня 2025 г.
в организации ИП Чудинова К.Е г. г. Владивосток ул. Светланская 152 с3

Виды и объем работ в период производственной практики:

№ п/п	Виды работ	Кол- во часов
	ПМ.01 Организация и осуществление торговой деятельности	72
1.	Охарактеризовать деятельность предприятия (соблюдение мероприятий по соблюдению норм по охране труда, электро и пожарной безопасности, правил внутреннего распорядка в процессе прохождения производственной практики)	6
2.	Осуществить проверку необходимой документации для заключения договора поставки товаров	6
3.	Принять участие в договорной работе с поставщиками товаров	6
4.	Принять участие в формировании заказов поставщикам. Составление и оформление закупочной документации и подведение итогов закупочной процедуры	6
5.	Принять участие в осуществлении контроля поставок	6
6.	Оформить претензию при нарушении договорных обязательств	6
7.	Принять товар (выполнить проверку товаров по количеству и качеству, сверка с сопроводительной документацией)	12
8.	Осуществить выкладку товаров на ТТО (проверка сроков годности и установление ценников)	6
9.	Провести презентацию товаров и дополнительных услуг покупателям	6
10.	Освоить навыки на предприятии применения систем продажи товаров с применением цифровых инструментов (онлайн-касс, электронных платформ, интернет ресурсов, безналичных платежей, регистрации продаж в системе ЕГАИС)	6
11.	Принять участие в проведении торговых операций с потребителями, участие в претензионной работе	6

По окончании практики студент оформляет и предоставляет руководителю практики следующую документацию:

Дневник о прохождении производственной практики

Отчет о прохождении производственной практики

Аттестационный лист, характеристика, анкета оформляются руководителем практики от предприятия/организации, подписывается и заверяется печатью.

Дата выдачи задания «04 июня 2025 г.

Срок сдачи отчета по практике «18» июня 2025 г.

Руководитель практики от ОУ  /О.В.Мясникова/

Содержание:

Введение	2
1 Характеристика предприятия	3
1.1 Анализ документальной базы	3
1.2 Проверка исполнения инструкций и требований	3
1.3 Электробезопасность	4
1.4 Пожарная безопасность	4
1.5 Правила внутреннего распорядка:	4
1.6 Рекомендации по улучшению ситуации	4
2 Осуществление проверки необходимой документации	5
2.1 Перечень обязательной документации перед подписанием договора поставки:	5
2.2 Основные этапы проверки документов:	6
2.3 Возможные риски при отсутствии полного пакета документов:	6
3 Участие в договорной работе с поставщиками товаров	7
3.1 Этапы участия в договорной работе:	7
4 Процесс принятия участия в формировании заказов поставщикам	8
4.1 Предварительная работа перед формированием заказа	8
4.2 Формирование заказов поставщикам	8
4.3 Составление и оформление закупочной документации	9
4.4 Подведение итогов закупочной процедуры	9
5 Участие в контроле поставок товаров	10
5.1 Ключевые этапы контроля поставок:	10
5.2 Практические рекомендации:	11
5 Претензия при нарушении договорных поставок	12
7 Приёмка товара	13
8 Выкладка товаров	14
8.1 Основные этапы выкладки товаров:	14
9 Презентация товаров и дополнительных услуг гостям	15
10 Применение современных технологий и цифровых решений в торговле	17
10.1 Основные технологии и платформы для торговли:	17
11 Работа с торговыми операциями и участием в претензионной работе	18
11.1 Работа с торговыми операциями:	18
11.2 Участие в претензионной работе:	18
Заключение	19
Список использованных источников	20

Введение

Производственная практика по направлению «Торговое дело» (38.02.08) представляет собой важный этап в образовательном процессе студентов, обучающихся в специализированных учебных заведениях. В условиях современного рынка труда, где требования к специалистам постоянно растут, практическое применение теоретических знаний становится неотъемлемой частью подготовки будущих профессионалов. Производственная практика в период с 05.06.2025г. по 18.06.2025г., проходила в организации ИП Чудинова К.Е., юридический адрес которого 690005 Приморский край, г. Владивосток, ул. Светланская, 152с3. Coffee Machine ИП Чудинова специализируется на продаже кофе и завертонов.

Целью производственной практики является ознакомление с характеристикой предприятия, маркировка товаров и выявление различных товарных потерь, а также анализ соблюдения санитарно – эпидемиологических требований к товарам. Производственная практика предоставляет уникальную возможность для студентов освоить общие и профессиональные компетенции, которые будут полезны в их дальнейшей деятельности. Важным аспектом является также внимание к потребностям студентов с ограниченными возможностями здоровья, что способствует созданию инклюзивной образовательной среды и позволяет каждому студенту реализовать свой потенциал.

В данной работе будут освещены несколько ключевых тем, связанных с организацией и проведением производственной практики. В первой части будет рассмотрено введение в производственную практику, где будут определены основные цели и задачи, стоящие перед студентами и преподавателями. Далее будет представлена структура организации практики, включая описание этапов подготовки и проведения, а также взаимодействия с предприятиями и организациями, где студенты проходят практику. Таким образом, данная работа направлена на всестороннее освещение вопросов, связанных с производственной практикой по торговому делу, и призвана стать полезным ресурсом для студентов и преподавателей, стремящихся к повышению качества образовательного процесса и подготовке высококвалифицированных специалистов в области торговли.

1 Характеристика предприятия

Характеристика деятельности индивидуального предпринимателя (ИП) Coffee Machine

При прохождении производственной практики важным аспектом является оценка организации работ на предприятии в части соблюдения норм по охране труда, электробезопасности, пожарной безопасности и внутреннего распорядка. Для этого проведём поэтапный анализ.

Предприятие Coffee Machine представляет собой коммерческое предприятие, Coffee Machine - комфортное автокафе с отличным кофе и вкусной едой, которая готовится "из-под ножа". Гостям небезразличен "интерьер", так что парковки кафе - это аккуратные и красивые пространства, где можно на время и качественным сервисом. В общем, за хорошим настроением. Coffee Machine доверяют - и сотрудники стараются оправдывать это доверие. Миссия компании: мы делаем хороший кофе. Хороший кофе делать людей счастливыми. Счастливые люди делают мир лучше. Это и есть причина, заставляющая непрерывно учиться, развивать бизнес, прокачивать профессиональные навыки. Это и есть мотив, стоящий за желанием превратить никогда элитарную кофейную культуру в массовое движение, доступное буквально из окна любого автомобиля - только руку протянуть. Кто работает в Coffee Machine? Молодая, полная идей команда. Но почти такие же люди работают и в других компаниях. Почти. Человека Coffee Machine определяет страсть - к раскрытию своего потенциала, к кофе и общему делу. Этот "огонёк" позволяет им быстро расти, что даёт сотрудникам уникальные карьерные возможности - вчера бариста улыбалась вам в окошко, а уже завтра заняла должность, которой сегодня ещё нет.

1.1 Анализ документальной базы

Документы, необходимые для оценки соответствия нормам:

- Инструкция по охране труда для работников кафе.
- Правила эксплуатации электрического оборудования (кофе-машины, холодильники, микроволновки и др.).
- Пожарная безопасность: инструкции по действиям в чрезвычайных ситуациях, схемы эвакуации.
- Внутренний трудовой регламент (правила внутреннего распорядка).

Необходимо убедиться, что указанные документы утверждены и доведены до каждого сотрудника путем ознакомления под роспись.

1.2 Проверка исполнения инструкций и требований

Охрана труда:

- Проведение регулярных инструктажей по технике безопасности.
- Регулярная проверка знания работниками основ безопасной работы с оборудованием (например, кофейными машинами, кофемолками, посудомоечными аппаратами).

2 Осуществление проверки необходимой документации

Перед заключением договора поставки товаров между индивидуальным предпринимателем (ИП) Coffee Machine и поставщиком важно проверить ряд документов и удостовериться в их наличии и правильности оформления. Рассмотрим этот процесс подробно.

2.1 Перечень обязательной документации перед подписанием договора поставки:

1. Уставные документы поставщика

- Документ, подтверждающий регистрацию юридического лица или индивидуального предпринимателя (ОГРН/ИНН). Например, выписка из Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ) или ЕГРИП.

2. Доверенность представителя

Если договор подписывается представителем поставщика, убедитесь, что имеется доверенность, подтверждающая полномочия на заключение сделок.

3. Сертификаты и декларации соответствия продукции

Важно проверить сертификаты соответствия требованиям технических регламентов Таможенного союза (ТР ТС), ГОСТов или иных стандартов, применимых к поставляемым товарам.

4. Санитарно - эпидемиологические заключения

Эти документы подтверждают безопасность продукции для потребителей и соответствие гигиеническим стандартам.

5. Акты проверки органов Роспотребнадзора

Такие акты свидетельствуют о том, что продукция прошла обязательные лабораторные исследования и соответствует установленным требованиям.

6. Документы о качестве сырья

Необходимо подтвердить происхождение сырья, используемого для производства продуктов питания, а также их качество (сертификат происхождения, ветеринарные свидетельства и др.).

7. Заключения лабораторных исследований

Проведённые независимыми лабораториями анализы подтверждают соответствие продукции заявленным характеристикам и отсутствие вредных веществ.

8. Отчет по итогам инспекционного контроля

Этот документ подтверждает соответствие производственных процессов поставщику определённым технологическим условиям и стандартам качества.

9. Страховые полисы ответственности

Некоторые договоры предусматривают обязательное страхование гражданской ответственности поставщиков за ущерб, вызванный продукцией низкого качества.

10. Банковские реквизиты и налоговые уведомления

Полностью проверяйте банковские счета и налоговый статус контрагента.

2.2 Основные этапы проверки документов:

1. Запрашивание и получение документов

Направьте официальную заявку поставщику с перечнем запрашиваемых документов. Получив документы, проверьте правильность заполнения реквизитов и подлинность печати и подписи уполномоченных лиц.

2. Анализ содержания документов

Прочитайте внимательно каждый пункт уставных документов, сертификатов и деклараций, убедившись, что товары соответствуют требованиям законодательства и международным стандартам.

3. Подтверждение юридической чистоты контрагентов

Используйте онлайн-сервисы Федеральной налоговой службы России (ФНС РФ) для проверки регистрации и налоговых задолженностей контрагента.

4. Оформление акта приемки-передачи документов

После завершения процедуры проверки составьте акт передачи полученных документов, подписанный обеими сторонами.

2.3 Возможные риски при отсутствии полного пакета документов:

- Невозможность подтверждения законности поставок.
- Нарушение прав потребителя и потенциальные судебные иски.
- Финансовые потери вследствие несоответствия продукции требованиям закона.
- Потеря репутации и доверия клиентов.

3 Участие в договорной работе с поставщиками товаров

Участие в договорной работе предполагает целый спектр обязанностей и процедур, связанных с подготовкой, согласованием и контролем договоров. Далее представлен алгоритм участия в договорной работе с поставщиками товаров для ИП Coffee Machine.

3.1 Этапы участия в договорной работе:

1. Инициация переговоров с поставщиками

- Установите контакт с выбранными поставщиками, используя телефон, электронную почту или личные встречи.
- Проясните условия поставок, включая ассортимент, цену, сроки доставки, способы оплаты и ответственность сторон.

2. Подготовка проекта договора

- Разработайте проект договора поставки, включающего такие ключевые элементы, как предмет договора, количество и ассортимент товаров, цена, порядок расчетов, срок и способ доставки, ответственность сторон, форс-мажорные обстоятельства и правила разрешения споров.
- Обязательно обратите внимание на формулировки пунктов о неустойке, штрафах и гарантиях качества продукции.

3. Согласование условий договора

- Передайте проект договора поставщикам для рассмотрения и согласования.
- Ведите переговоры по возможным изменениям и дополнениям в договоре.
- Согласуйте окончательную версию документа с юридическим отделом (если таковой имеется) или квалифицированным юристом.

4. Заключение договора

- Подписывайте договор лично или назначенным лицом с наличием доверенности.
- Убедитесь, что каждая сторона получила экземпляр договора с оригинальной подписью и печатью.

5. Исполнение условий договора

- Организуйте контроль исполнения условий договора поставщиками, включая поставку товаров в оговоренный срок и необходимого качества.
- Следите за правильностью ведения бухгалтерской отчетности и своевременностью платежей.

6. Мониторинг и учет договоров

- Храните копии всех заключенных договоров в архиве предприятия.
- Проводите регулярный мониторинг исполнения обязательств сторон и своевременно реагируйте на нарушения условий договора.

4 Процесс принятия участия в формировании заказов поставщикам

Процесс принятия участия в формировании заказов поставщикам, составлении и оформлении закупочной документации, а также подведении итогов закупочной процедуры представляет собой последовательный набор шагов, направленных на обеспечение эффективной и прозрачной работы предприятия, в частности ИП Coffee Machine. Давайте рассмотрим подробнее весь цикл действий.

Несколько способов найти партнёров:

- Интернет-ресурсы. Применялись агрегаторы и онлайн-базы поставщиков, в большинстве случаев это были крупные оптовики.
- «Сарафанное радио». Обзванивались знакомые, коллеги по предприятию и поставщики, чтобы попросить подсказки.
- Раздел для поставщиков на сайте. В нём публиковали список потребностей автокафе на текущий месяц, чтобы потенциальные партнёры могли ознакомиться с ним и предложить свои цены на следующий.

4.1 Предварительная работа перед формированием заказа

Прежде всего, необходимо собрать исходные данные для определения объемов и ассортимента закупаемых товаров. Это включает:

- Анализ продаж и остатков:

Провести инвентаризацию текущего запаса продукции.

Выявить потребность в новых позициях, которые необходимы для расширения ассортимента или удовлетворения особых запросов покупателей.

- Консолидация заказов:

Получить запросы от разных подразделений или точек продажи (если бизнес многопрофильный).

Сформировать единый список необходимого товара с указанием количества, артикулов и конкретных позиций.

4.2 Формирование заказов поставщикам

Далее наступает непосредственно этап составления заказов поставщикам. Здесь ключевыми действиями будут:

- Выбор поставщиков:

Определить нескольких потенциальных поставщиков, работающих с нужными товарами.

Произвести предварительную оценку ценовых предложений и условий доставки.

- Создание заказа:

5 Претензия при нарушении договорных поставок

Претензия при нарушении договорных поставок — это письменное требование, которое направляется контрагенту в случае нарушения им условий договора, неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Такое требование может исходить как от покупателя, так и от поставщика. Цель претензии — урегулировать спор во внесудебном порядке, если устные обращения к контрагенту и переговоры по вопросам исполнения договора не приводят к ожидаемым результатам.

В претензии нужно указать:

- Реквизиты договора (название, дату заключения, номер).
- Нарушение обязательств с указанием пункта договора и нормы закона. Например, если поставщик поставил товар в несогласованном ассортименте, нужно описать, какой ассортимент и в каком разделе договора был согласован и как именно нарушил ассортимент поставщик.
- Обстоятельства нарушения (кем, как, когда) — это поможет обосновать требование и подтвердить, что нарушение обнаружено в нужный срок.
- Доказательства нарушения — это могут быть, например, накладные с датами приёмки или документы, которые составили, чтобы зафиксировать нарушение (акты, заключения).
- Требования к контрагенту и срок для их удовлетворения.

Претензию нужно составить в двух экземплярах: один предъявляется контрагенту, другой остаётся у автора. Отправить претензию можно несколькими способами:

- по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения;
- передать лично в руки контрагенту или его представителю (у представителя должна быть доверенность, предоставляющая ему право представлять интересы компании, в том числе в части получения претензий);
- электронная пересылка претензий — допустима, если такой порядок установлен нормативным правовым актом, явно и недвусмысленно предусмотрен в договоре либо является обычной сложившейся деловой практикой между сторонами.

В претензии обязательно нужно указывать срок для исполнения её требований — этот срок является ориентиром для отправителя. Если срок, указанный в претензии, истёк, а ответа от контрагента так и не последовало, следует обратиться в суд.

Если спор по договору поставки подлежит рассмотрению арбитражным судом (если сторонами по договору являются юрлица или индивидуальные предприниматели), то со дня направления претензии до обращения в суд должно пройти не менее 30 календарных дней (ст. 4 АПК).

- Оформляется акт приёма-передачи, в котором фиксируется вся информация о полученной партии товара.
- Подписываются счёт-фактура, товарно-транспортная накладная и другие сопутствующие документы.

7. Предоставление отчётности руководству:

- Результаты контроля доводятся до руководства предприятия посредством отчётов, протоколов и докладных записок.
- Зафиксированные недостатки или отклонения подлежат незамедлительному рассмотрению руководством.

8. Хранение и распределение принятых товаров:

- Принятые товары аккуратно размещаются на складах, учитывая специфику хранения различных категорий товаров.
- Организуете правильное размещение товаров таким образом, чтобы избежать порчи и потерь.

9. Постоянный мониторинг и обратная связь:

- Регулярно отслеживаете ситуацию с качеством и полнотой поставок, собирая отзывы пользователей (бариста, кассиров и клиентов).
- Своевременно принимаете меры по предотвращению повторения проблемных ситуаций.

5.2 Практические рекомендации:

- Создавайте стандартизированные шаблоны документов, облегчающие обработку больших массивов информации.
- Регулярно проводите аудит работы отдела снабжения и склада, выявляя зоны риска и повышая дисциплину сотрудников.
- Активно взаимодействуйте с поставщиками, добиваясь наилучших условий и устранения возникающих трудностей.

Итак, активное участие в контроле поставок обеспечивает надёжность и стабильность работы предприятия, улучшает отношения с клиентами и снижает вероятность убытков от некачественных товаров или задержек поставок.

5 Участие в контроле поставок товаров

Часть продуктов кофейни закупают сами, при этом все поставщики согласованы с управляющей компанией. Другая часть поставляется из собственного производства Coffee Machine. Это полуфабрикаты и заготовки, которые по нормам пищевой безопасности нельзя делать в кофейне. Участие в контроле поставок товаров для ИП Coffee Machine включает несколько важных этапов, нацеленных на обеспечение своевременности, полноты и качества предоставляемых товаров. Давайте разберём этот процесс последовательно.

5.1 Ключевые этапы контроля поставок:

1. Планирование и определение целей контроля:

- Сначала нужно установить чёткую цель контроля поставок: проверка сроков, объёма, качества и комплектности поступающих товаров.
- Составьте детальный план контроля с указанием дат, объёмов и требований к каждой партии товара.

2. Получение уведомления о предстоящей поставке:

- От поставщиков должно поступать заблаговременное уведомление о планирующейся доставке, которое включает номер заказа, дату отправки, предполагаемый срок прибытия груза и прочую важную информацию.

3. Встреча и приёмка грузов:

- Назначается ответственный сотрудник, который принимает груз и осуществляет первичный осмотр (количество упаковок, целостность тары, соответствие маркировкам).
- Груз принимается на складе и размещается временно на карантинной зоне для дальнейшей проверки.

4. Физическая проверка и сравнение с заказанными позициями:

- Детально сравниваются полученные товары с ранее сформированными заказами, номенклатурой и количеством.
- Внимательно осматриваются изделия на предмет повреждений, дефектов и признаков ненадлежащего хранения или перевозки.

5. Контроль качества:

- Для пищевых продуктов и напитков проводится дополнительная проверка свежести, срока годности, внешнего вида и вкуса.
- Консультируйтесь с производителем, если возникают сомнения относительно качества продукции.

6. Оформление сопутствующих документов:

7 Приёмка товара

Процедура принятия товара для ИП Coffee Machine включает несколько ключевых этапов, обеспечивающих точность количественного учёта и качественное подтверждение приобретённой продукции. Давайте детально рассмотрим эти шаги.

1. Предварительное уведомление о прибытии товара

Первым этапом является получение уведомления от поставщика о скором прибытии груза. Обычно оно приходит в виде электронной почты или SMS-сообщения, где указаны номер заказа, дата и ориентировочное время доставки.

2. Встреча и внешний осмотр груза

Когда машина прибывает на территорию пункта назначения, ответственный сотрудник встречает водителя и приступает к внешнему осмотру автомобиля и груза:

- Проверяет пломбировку кузова или контейнера.
- Оценивает внешние повреждения упаковок или контейнеров.
- Совместно с водителем делает фото - фиксацию прибывшего груза.

3. Физическая проверка по количеству и качеству

Следующий важный этап — проверка физической целостности и количества товаров:

- Распаковывается груз и визуально осматривается каждый ящик, коробка или мешок.
- Проверяются этикетки, наклейки и штрих - коды на соответствие заказу.
- Каждое изделие взвешивается или измеряется, если необходимо.

4. Сверка с сопроводительными документами

Параллельно с физическим осмотром производится сверка поступившего товара с имеющимися документами:

- Полученная партия сопоставляется с информацией из товарно - транспортной накладной (ТТН), счётом - фактуры и акта приёма - передачи.
- Количество единиц товара сверяется с цифрами в документах.
- Качество и внешний вид товара сравниваются с требованиями производителя и договора.

5. Оформление приёмочной документации

По результатам проверки оформляется соответствующая документация:

- Акт приёмки товара (или акт осмотра) с указанием общего количества и обнаруженных отклонений.
- Акцептование или отказ от акцепта поставленных товаров.
- Подписание транспортной накладной и передача её водителю для последующей сдачи перевозчику.

6. Расстановка и хранение принятого товара

8 Выкладка товаров

Выкладка товаров в кофейне играет ключевую роль в создании привлекательного образа бренда и повышении лояльности гостей. Правильное размещение продукции, соблюдение сроков годности и установка четких ценников создают комфортную атмосферу для покупателей и повышают продажи. Предлагаем пошагово ознакомиться с процедурой выкладки товаров в кофейне ИП Coffee Machine.

8.1 Основные этапы выкладки товаров:

1. Анализ и подготовка ассортимента

Соберите полный перечень товаров, подлежащих выкладке: напитки, десерты, снеки, сопутствующие товары (чай, кофе, кондитерские изделия, сувениры и т.д.) Определите целевую аудиторию и расставьте приоритеты по группе товаров, ориентируясь на спрос и маржу.

2. Классификация товаров

Разделите товары на категории: горячие напитки, холодные напитки, десертные блюда, закуски, подарочные наборы, оборудование для приготовления кофе дома. Для удобства восприятия гостями расположите каждую категорию отдельно друг от друга.

3. Пространственная организация

Создайте карту выкладки, отметив зоны витрин, стойки, барные зоны и точки кассового сбора. Позаботьтесь о достаточном освещении каждой зоны, выделяя приоритетные товары дополнительным светом.

4. Выкладка товаров

Начните с горячего кофе: разместите самые популярные сорта на самом заметном месте, создавая эффект быстрого выбора.

Холодные напитки (лимонады, молочные коктейли, смузи) удобно разместить возле окна

5. Установление ценников

Цена каждого товара должна быть ясно указана крупным шрифтом. Цвет ценника предпочтительно контрастный фон, хорошо читаемый издали. Используйте таблички и информационные карточки для описания особенностей напитка или сладостей («органический», «без сахара», «эксклюзивный рецепт»).

6. Ежедневная проверка сроков годности

Постоянно мониторьте сроки годности товаров, особенно тех, которые имеют ограниченную продолжительность жизни (молоко, выпечка, замороженные продукты). Устойчиво проверяйте сроки хотя бы раз в сутки, отмечая в специальном журнале списываемые товары. Таким образом, правильно организованная выкладка товаров, внимательная проверка сроков годности и понятные ценники обеспечат эффективную презентацию продукции и увеличат средний чек покупки в кофейне Coffee Machine.

9 Презентация товаров и дополнительных услуг гостям

Презентация товаров и дополнительных услуг в кофейне помогает клиентам познакомиться с ассортиментом и выбрать подходящий напиток или угощение. Правильно выстроенная презентация создает приятную атмосферу и увеличивает шансы на покупку. Презентация товаров и дополнительных услуг происходит, например, через флагманский продукт сети — кофе и завертон (начинка, завернутая в тортилью). В меню 12 видов завертонов, в том числе с использованием дальневосточных продуктов, таких как минтай, гребешок, сосновая шишка.

Некоторые дополнительные предложения:

- смена основного меню происходит два раза в год — в мае и октябре;
- четыре раза в год в меню вводятся сезонные предложения с новинками;
- в 2023 году сеть запустила несколько суббрендов: готовые замороженные супы Svarenn, мясные полуфабрикаты Grizzly Grill, готовые обеды «Сытозавр».

Все кофейни сети придерживаются единых стандартов и культуры обслуживания, предлагают гостям еду, которую удобно взять с собой, и кофе, приготовленный бариста на профессиональной кофемашине. Вот структура и сценарий идеальной презентации для кофейни Coffee Machine:

I. Начало презентации:

Приветствие и знакомство с клиентом:

- Добрый день! Меня зовут Анна, я представляю нашу кофейню Coffee Machine. Сегодня я хочу показать вам лучшие позиции нашего меню и рассказать о наших уникальных услугах.

II. Презентация основного ассортимента:

1. Кофейные напитки:

Представьте различные варианты кофе:

- Мы гордимся нашим классическим эспрессо, приготовленным из отборных зёрен арабики и робусты. Попробуйте чашечку ароматного американо или нежного капучино!
- Наш фирменный латте украшен красивой молочной пенкой и рисунками, сделанными профессиональными бариста.
- Любителям необычных вкусовых ощущений рекомендуем попробовать холодный флет-уайт или авторский раф.

2. Безалкогольные напитки:

Покажите разнообразие прохладительных напитков:

- Летом отлично освежит лимонный лимонад с добавлением натурального сока лайма и свежих ягод.
- Ароматный имбирный чай согреет в холодное время года и подарит бодрость на весь день.
- Для любителей здорового образа жизни мы предлагаем свежавыжатые соки и смузи.

3. Десерты и лакомства:

Расскажите о гастрономическом разнообразии:

- Наши фирменные эклеры с заварным кремом станут отличным дополнением к утренней чашечке кофе.
- Нежнейшие чизкейки собственного изготовления покоряют сердца наших постоянных гостей.
- Традиционные круассаны с шоколадом и миндальным кремом придутся по вкусу даже самому требовательному клиенту.

III. Представление специальных акций и бонусных программ:

Объясните преимущества постоянного посещения кофейни:

- В нашей кофейне действует программа лояльности: при каждом пятом заказе клиент получает скидку 10%.
- У нас регулярно проводятся тематические вечера и мастер-классы по искусству латте-арта.
- Работаем круглосуточно, поэтому вы можете насладиться любимым напитком в любое удобное время суток.

IV. Подведение итогов и приглашение сделать заказ:

Напоминание о важности обратной связи и благодарности:

- Спасибо большое за ваше внимание! Надеюсь, наша презентация помогла вам определиться с выбором. Ждем вас снова в гости в нашем уютном уголке Coffee Machine.

V. Пример сценария беседы с клиентом:

- Бариста: Здравствуйте! Я вижу, вы впервые у нас. Могу я помочь вам разобраться в нашем меню?

- Клиент: Да, конечно. Что бы вы посоветовали попробовать?

- Бариста: У нас огромный выбор напитков. Например, наш знаменитый латте-макиато идеально подойдет для начала дня. Или попробуйте свежий апельсиновый фреш — заряд витаминов на весь день.

- Клиент: А есть что-то особенное среди десертов?

- Бариста: Конечно! У нас уникальный чизкейк с ванильным вкусом, сделанный исключительно нашими кондитерами. Хотите попробовать кусочек?

- Клиент: Отличная идея! Добавьте, пожалуйста, ещё чашечку кофе и апельсиновый фреш.

Такая подача создаст впечатление гостеприимства и заботы о гостях, сделает ваш бренд запоминающимся и привлекательным для широкой аудитории.

10 Применение современных технологий и цифровых решений в торговле

Применение современных технологий и цифровых решений в торговле существенно упрощает ведение бизнеса и улучшает обслуживание клиентов. Чтобы освоить навыки работы с цифровыми инструментами в кофейне Coffee Machine, ознакомьтесь с нижеприведенными рекомендациями и примерами практического внедрения. Сеть автокафе Coffee Machine использует современные технологии и цифровые решения для оптимизации работы и повышения комфорта гостей. Некоторые из них:

- **Электронная система управления кофейней.** Позволяет анализировать и оценивать различные показатели: выручку, средний чек, гостепоток, индекс удовлетворённости гостей и другие.
- **Работа с обращениями гостей.** Система отражает все входящие запросы с указанием причин и динамикой исполнения.
- **Единая программа лояльности.** Позволяет превратить каждого гостя в постоянного и увеличить средний чек.
- **Мобильное приложение.** Обеспечивает возможность предзаказа, оплаты онлайн и имеет встроенную программу лояльности.
- **Проект «Открытость».** В рамках него автокафе оборудованы камерами видеотрансляции, через которые гости могут наблюдать за приготовлением заказов на баре и кухне.
- **Электростанции для электромобилей.** В 2022 году сеть сотрудничала с энергетическим холдингом «РусГидро» и установила такие станции на территории автокафе.

10.1 Основные технологии и платформы для торговли:

● **Онлайн-кассы:**

Онлайн-касса — современное устройство, связанное с сервером ФНС России, позволяющее передавать электронные данные о транзакциях мгновенно и автоматически формировать чеки.

Практическое применение:

Используется ежедневно при продаже любого товара или услуги в вашем магазине. Кассир выбирает позицию в списке товаров, сканирует QR-код или считывает RFID-метку, после чего касса самостоятельно генерирует электронный чек и передает его оператору.

● **Безналичные платежи:**

Безналичные расчёты становятся всё популярнее благодаря удобству и безопасности. Используйте терминалы бесконтактной оплаты, Apple Pay, Google Pay и другие современные платёжные сервисы.

Практическое применение:

Интеграция платёжных сервисов с сайтом или мобильным приложением позволит расширить каналы приёма платежей и сократить очереди в магазинах.

11 Работа с торговыми операциями и участием в претензионной работе

Работа с торговыми операциями и участием в претензионной работе — важная составляющая деятельности любого бизнеса, особенно малого предпринимательства, как ИП Coffee Machine. Давайте разберёмся, как правильно осуществлять эти задачи.

11.1 Работа с торговыми операциями:

1. Продажа товаров и оказание услуг:

- Принимайте оплату наличными или электронными способами (банковская карта, мобильный платёж).
- Выдавайте квитанции или чеки, подтверждающие совершение покупки.
- Предлагайте клиентам бонусы или скидки для повторного визита.

2. Взаимодействие с клиентами:

- Общайтесь вежливо и профессионально, поддерживайте доброжелательное отношение.
- Реагируйте на пожелания и жалобы клиентов, старайтесь удовлетворить их потребности.
- Помогайте выбрать нужный товар или услугу, консультируя по особенностям и преимуществам.

3. Формирование положительного имиджа:

- Придерживайтесь высоких стандартов обслуживания, демонстрируя профессионализм и компетентность.
- Участвуйте в мероприятиях по продвижению бренда (акция, распродажи, праздники).
- Заботьтесь о чистоте и комфорте в точке продаж.

11.2 Участие в претензионной работе:

1. Рассмотрение претензий клиентов:

- Быстро и качественно обрабатывайте жалобы клиентов, выясняя суть претензии.
- Объективно рассматривайте аргументы и факты, представленные заявителем.
- Решение принимайте коллегиально, советуясь с коллегами и руководством.

2. Решение конфликтных ситуаций:

- Решайте конфликты конструктивно, стараясь прийти к компромиссу.
- Используйте альтернативные методы урегулирования споров (переговоры, медиация).
- Следите за соблюдением законодательных норм и корпоративных стандартов.

3. Реализация рекомендаций:

- Учитывайте мнения экспертов и специалистов отрасли при выработке стратегии развития.
- Внедряйте инновационные подходы и новые технологии для улучшения качества обслуживания.
- Постоянно повышайте квалификацию сотрудников и внедряйте программы мотивации.

Таким образом, успешное осуществление торговых операций и участие в претензионной работе требуют высокого уровня профессионализма, коммуникативных способностей и готовности решать нестандартные задачи. Ваше умение вести диалог с клиентами и находить эффективные решения позволит укрепить доверие к бренду и повысить лояльность целевой аудитории.

Заключение

Во время прохождения производственной практики в автокафе индивидуальному предпринимателю Coffee Machine рекомендовано уделять особое внимание соблюдению нормативов охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности и внутризаводского распорядка. Создание безопасных условий труда способствует повышению производительности, снижению рисков возникновения травматизма и повышает общий уровень удовлетворённости сотрудников работой в данном заведении.

Проведение тщательной проверки необходимой документации гарантирует надёжность сотрудничества с поставщиками и минимизирует возможные юридические и финансовые риски. Рекомендуется регулярно обновлять требования к документам, учитывая изменения в законодательстве и международных стандартах.

Эффективное участие в договорной работе требует комплексного подхода, сочетающего правовые знания, управленческие навыки и опыт взаимодействия с различными субъектами рынка. Грамотная подготовка и исполнение договоров позволяет минимизировать риски и обеспечить стабильное развитие бизнеса. По итогам прохождения производственной практики можно сделать вывод о том, что поставленные в начале практики цели и задачи успешно выполнены.

Список использованных источников

1. Официальный сайт сети автокафе Coffee Machine. Режим доступа - <https://c-machine.ru>
2. Денисов Д.И. Как открыть кофейню / Д.И. Денисов - М.: ЗАО Издательский дом, 2017.
3. Щербакова Л.М. Охрана труда в торговле и общественном питании / Л.М. Щербакова, В.В. Шевелев - М.: Деловая литература, 2018.
4. Николаева М.Л. Маркетинг товаров и услуг. Учебник для средних специальных учебных заведений / М.Л. Николаева - М.: Деловая литература, 2011.
5. «Каталог кухонного оборудования». - М.: Метос, 2018.
6. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания. Учебник. Изд. 6-е доп. и перер. / Л.А. Радченко - Ростов н/Д: Феникс, 2016.