

Chu Barbara

**Speciális élelmiszerek
értékesítési logisztikája
(Norbi Update)**

EduTus TDK dolgozat

Tatabánya, 2012

Tartalom

1. Bevezetés.....	3
2. Értékesítési logisztika.....	3
3. Kutatási előzmények	4
4. Elemzési módszerek.....	4
5. Norbi Update speciális élelmiszereket forgalmazó üzletlánc	5
5.1. Speciális update élelmiszerek bemutatása	5
6. Késztermék raktározás	6
7. Teletál Ételfutár Kft.	9
8. Norbi Update galántai speciális élelmiszereket forgalmazó üzlet	11
8.1. Élelmiszerek raktározása.....	13
8.2. Személyzet, értekezés.....	15
Értékesítés előtt	15
Eladás közben.....	15
Eladás után	16
Üzlettér	16
8.3. Marketing eljárások.....	18
9. Összefoglalás.....	20
10. Kép és ábra jegyzék	21
11. Források.....	22

1. Bevezetés

A logisztika napjainkban kulcsszerepet játszik a vállalati versenyképesség megőrzésében, illetve növelésében. Az információáramlások, anyagok és áruk rendszeres megszervezése segítségével lehetőség nyílik arra, hogy a felesleges mozgásokat a várakozási időket csökkentsük, továbbá, hogy rátaláljunk a legkedvezőbb utakra, hogy csökkenteni tudjuk a kockázatokat illetve költségeket.

Azt a folyamatot, amivel a logisztika vállalaton belül foglalkozik, négy részre osztjuk:

Beszerezési (ellátási) logisztika

Termelési (gyártási) logisztika

Értékesítési logisztika

Hulladékkezelési logisztika

A dolgozat az értékesítési logisztika szerint elemez egy speciális élelmiszereket (Norbi Update) forgalmazó üzletet. A Norbi Update azokat a vevőket célozza meg, akik egészségesebb életet szeretnének élni, cukor betegek vagy csak fogyni vágyók.

A választásom, hogy erről az üzletről írjak nem véletlen, hiszen a támadások ellenére is az Update üzletek egyre nagyobb számban jelennek meg nem csak Magyarországon, hanem külföldön is és a fogyasztók is nagy számban veszik igénybe a szolgáltatást az egészségesebb élet érdekében, ezen kívül saját magamon is észrevettem az üzlet termékeinek jótékony hatását.

2. Értékesítési logisztika

Azért felelős, hogy a 6-M elvnek megfelelően az előállított késztermékek a felhasználók rendelkezésére álljanak. Ennek érdekében a késztermék raktártól – a különböző értékesítési csatornákon át – a vevőig terjedő áruáramlást és az ehhez kapcsoló információáramlást tervezi, szervezi, irányítja és ellenőrzi.

3. Kutatási előzmények

A dolgozat egy speciális élelmiszereket forgalmazó üzlet értékesítési logisztikájával foglalkozik és ezért oktatóm Bottyán László tanár úr tanácsait megfogadva, továbbá az internet és a logisztikával foglalkozó irodalomban szeretnék elmélyedni, melyhez Dr. Prezenszki József, Szegedi Zoltán, Halászné Sipos Erzsébet és számos szerzők műveit vettem alapul, és természetesen az üzletvezető kérdéseimre adott válaszait használom fel a dolgozat megírásához.

A szakirodalom felhasználása és segítőim mellett még fontosnak tartom, hogy saját véleményyt írjak, amely az elemzést végezve kialakul bennem.

4. Elemzési módszerek

Az elemzés elvégzéséhez elengedhetetlen a személyes látogatás az üzletben. Megfigyelés által tudok pontosabb információkhoz jutni az elemzés elkészítéséhez, illetve a kérdéseimre kapott válaszokat használom fel a dolgozat eredményes kivitelezéséhez. Az internet segítségét is felhasználom, mivel az Internet egy potenciális, és meglehetősen hatékony értékesítési és promóciós csatorna.

5. Norbi Update speciális élelmiszereket forgalmazó üzletlánc

2008 decemberében nyílt meg az első update üzlet, és az óta, már nem csak Magyarországon, hanem Szlovákiában is számos üzlet található.

Az update üzletek 3 kategóriában árusítanak élelmiszereket:

- **fagyasztott** – péksütemények, pizza, tortilla, pita, meleg szendvicsek, félkész termékek, fagylaltok
- **száraz** – pékáru, malomipari termékek és tészták, édességipari termékek, konzervipari termékek, ízesítők és fűszerek, update cukor, édesítők és só, cereáliák, üdítők és sport italok, táplálék kiegészítők
- **hűtött** – tejtermékek, húsipari termékek, cukrászati termékek, hidegkonyha és készételek

Dolgozatomban a galántai Norbi Update üzlet értékesítési logisztikájáról fogok elemzést írni.

Norbi Update Galánta

Hely:	Galánta, Szlovákia
Cím:	Shopping City, Klementynová Sady 182/26
WEB oldal:	www.norbiupdate.sk
Üzletvezető:	Tóth Attila

5.1. Speciális update élelmiszerek bemutatása

Az Update ételek hagyományos recepteken alapulnak, csak bizonyos összetevők változnak: a cukor helyett az Update cukrot (természetes édesítőt), a liszt helyett a speciális 6 gramm/100 gramm szénhidrát tartalmú Norbi Update 1 lisztkeveréket

használják. Ügyelnek a csökkentett zsír-tartalomra, nem alkalmaznak mesterséges ízfokozó anyagokat, mint amilyen például a nátrium-glutamát. A termékek nem tartalmaznak szintetikus színező anyagokat. A hentesáruk valódi húsból készülnek. Egyedül ezekben az üzletekben kínálnak szőlőcukrot nem tartalmazó széles hentesáru-választékot, glutamáttól, cukortól és nitrítől mentes terméket. A sütemények tölteléke valódi gyümölcsből készül. Két klinikai vizsgálat is elismerte az update péksüteményt. Alapelv a minimum felére csökkentett szénhidrát és az igen alacsony /30 alatti/ glikémiás index. Jelenlegi labormérések alapján péksütemények 70%-kal kevesebb szénhidrátot tartalmaznak. A liszt szénhidrát tartalmát természetes rostokkal, növényi fehérjékkel csökkentették. A fejlesztéseket folyamatosan független labormérésekkel ellenőrzik.

Célcsoport:

- cukorbeteg
- fogyni vágyók
- egészségtudatos vásárlók

6. Késztermék raktározás

A gyártó sorok elhagyása után a már kész termékeket a HAVI Logistics magyarországi raktárába szállítják, egységgrakományként ez egy közbelső raktár és innen továbbítják a termékeket a magyarországi illetve külföldi boltokba megrendelés szerint. A beérkezéskor biztonsági ellenőrzésen esik, át az áru, majd ezek után hőmérsékletük szerint megtörténik a raktározás.

Három hőmérsékleti zóna:

- *környezeti*: + 5 Celsius és maximum + 25 Celsius
- *hűtve*: + 1 Celsius és maximum + 3 Celsius
- *fagyasztva*: - 23 Celsius és maximum – 20 Celsius

A beérkezett áru ellenőrzésével biztosítani tudják a termékek minőségét azonban az ellenőrzés folyamata alatt történhet, termékkárosodás ezt úgy tudják ki javítani, hogy a sérült termékeket eltávolítják, majd leadják a gyártónak, hogy melyik termékből kell pótlás. A hőmérséklet szerinti raktározás biztosítja, hogy az áru a hőmérsékletének megfelelő helyen legyen, továbbá a rendelések után könnyebben össze tudják válogatni a termékeket, amelyek később a boltokba kerülnek. A hűtött illetve fagyasztott termékek esetében szintén történhet termékkárosodás, ha hűtő berendezés meghibásodik ez esetben a kárfelmérés után felveszik a gyártókkal a kapcsolatot és pótolják az árut, továbbá a megfelelő szakemberek segítségével elvégzik a javítást a hűtő berendezéseken. Azoknak a termékeknek az esetében, amelyek nem károsodtak, de viszont hűtésre illetve fagyasztásra van, szükségük rövid időn belül áthelyezik egy másik hűtő illetve fagyasztó helységbe. Mindezen kockázatok ellenére a folyamatos ellenőrzés és hőmérsékleti zóna szerinti elrendezés miatt a termékek a legjobb minőségben kerülhetnek szállításra.

A HAVI Logistics kft saját kamionokkal rendelkezik különböző méretben páros, hosszú és rövid kamionokkal. A gépjárművek ráterét speciális módon alakították ki válaszfalak segítségével lehetőség nyílt arra, hogy három különböző rekesz jöjjön létre és ez által három különböző hőmérsékletű tárolóban tudják szállítani a különböző hőmérsékleten tartandó termékeket. A hőmérsékletet nyomon tudják követni a vezető fülkében beépített hőszabályzó segítségével.

A háromrekeszes eljárással megkönnyítik a szállítást, mivel így három különböző hőmérsékletű terméket tudnak szállítani egy kamionban, és így nem kell minden más hőmérsékletű termékhez külön szállító eszköz. Továbbá az is nagy előny, hogy a beépített hőszabályzóval, amit a vezető folyamatosan figyel a vezető fülkében a vállalat lehetővé teszi a termékek ellenőrzését és ez nagy előnyt jelent, mivel ez úton is biztosítják a termékek minőségét. A másik, pozitívum az is, hogy egyforma rendszerrel, de mégis más ráter nagysággal rendelkező kamionok szállítanak, ez megkönnyíti a boltok száma szerinti szállítást, és a boltoknak is jó, mivel egy időben kapnak meg minden árut.

A hátránya ennek a rendszernek az, hogy több szállító eszközre van szükség, de az hogy a háromrekeszes megoldás dinamikusabb és szervezettebb és biztosítja, a jobb minőséget teljes mértékben megszünteti ezt a hátrányt.

A vállalat nem csak abban a legjobban, hogy jó minőséget biztosít és, hogy a raktározástól egészen a boltokba jutásig nyomon tudják követni az áru minőségét, de még lehetőséget is nyújt arra, hogy könnyebb, több úton történjen a rendelés. A megrendelést internet (e-mail) vagy fax/telefon segítségével lehet leadni. Az internetes rendelés ma már nem számít egy új eseménynek, de nagyon nagy előnye van és kényelmesebb: Az internetes rendelés esetén a megrendelő kitölt egy megrendelő lapot, amin megjelöli mi az, amire szüksége van és mekkora mennyiségben, továbbá a rendelő ezen a lapon azt is látja, hogy mi az, amiből van raktáron, illetve mi az, amiből nincs, miután elküldte a megrendelést visszajelzést kap a raktártól.

Ezek után elmondhatjuk, hogy a HAVI Logistic kft. egy olyan magas szintű raktározási, szállítási rendszert dolgozott ki, ami biztosítsa a termékek minőségét, hiszen az egész folyamatot a raktározás és a szállítás alatt is folyamatosan nyomon lehet követni a termékek állapotát, és a megrendelők igényeit is teljes mértékben kielégíti, a több úton történő rendelések esélyével is, illetve, hogy nagyon jó minőségű árut tehetnek a polcukra.

HAVI Logistics magyarországi elérhetősége

HAVI Logistics Kft.

Bem József u. 30

2360 Gyál, Hungary

Phone: +36/29/34610

E-mail:

Fax: +36/29/346102

7. Teletál Ételfutár Kft.

A Norbi Update boltok, készéltárolással illetve kihordással is foglalkoznak. Megrendelés szerint naponta hozzák az üzletbe a már készélt, amit átvétel és az elrendezés után hűtőberendezésekben tárolnak, ameddig a fogyasztó át nem veszi őket. A megrendelés egy megrendelő lapon történik, amit az Update boltokban át lehet venni, itt a rendelő bejelöli a kívánt ételt és mennyiséget, és azt az eladó leadja interneten a Teletál Ételfutár Kft.-nek, de természetesen itt is többféle lehetőség nyílik a megrendelés módjára, fax/telefon segítségével továbbá a Teletál weboldalán is.

A készételeket a Teletál Ételfutár Kft.-nél készítik, és minden esetben egy vizsgálat és egy dietetikus jóváhagyása után szállítják ki a megrendelőhöz. Az ellenőrzést minden esetben elvégzik, a dietetikus átnézi a felhasznált alapanyagok listáját továbbá minden ételből mintát vesznek és laboratóriumban leellenőrzik, de ezen kívül a konyhavezető véletlenszerűen kiválaszt az elkészült ételekből és kóstolás útján dönti el, hogy az étel megfelelő a kiadáshoz. Azért amiért ez az ellenőrzés minden egyes alkalommal megtörténik, a készételek a legjobb minőségben érkeznek az üzletbe. Az alapanyagok előkészítése a szállítási napot megelőző éjszaka kezdődik és hajnalra készül el. A Teletál konyháiban található hűtőhelységben tárolják az alapanyagokat így frissen tartva azokat. Az alapanyag frissen tartása nagyon fontos a jó minőség miatt. A konyha több részből áll található egy hűtőhelység egy főző részleg, sütőrészleg, cukrász részleg illetve egy pékség. Ez azért jó, mert minden egy helyen készül, de viszont a különböző ételek elkülönülnek egymástól és ez egészségügyi szempontból nem elhanyagolandó. A főzőrészlegen 5 nagy főző pult van, elhelyezve mindegyik főző pultban található két 50 literes edény itt készítik, a leveseket, köreteket mindegyik fülkénél dolgozik egy szakács, ezzel is gyorsítva az elkészítési folyamatot illetve a gondosabb munkát. A sütőrészlegen történik a grillezés sütés itt előkészítő pultok, sütő szekrények, sütőpultok illetve grillező pultok találhatóak, ezen a részlegen három szakács dolgozik együtt. A cukrászatban és a pékségben két-két szakács dolgozik, ez a két részleg nem foglal akkora helyet, mint a sütő illetve a főző részleg.

Mivel minden részlegben a megfelelő mennyiségű szakember dolgozik ezért az előállítási folyamatok is gyorsabban és pontosabban haladnak

Miután az ételek elkészültek és át estek a vizsgálaton egy gyors hűtés után felpakolják őket a hűtő kocsikra és szállítják a boltokba.

A gyorshűtés egy igen elterjedt folyamat, főleg az étel futár cégeknél. A gyorshűtés miatt az étel tovább kitart és melegítés után ugyan olyan lesz az íze mintha éppen akkor készült volna el, ezért ez egy nagyon praktikus megoldás, és itt még azt is megemlíteném, hogy mivel a gyorshűtést alkalmazzák, ezért nincs szükség, tartósító szer használatára. A Teletál Ételfutár szolgálat másik nagy előnye, hogy szállítást megelőző nap éjjel kezdik el a főzést, amit a szállítás napján hajnalban fejeznek be, ezt követően pedig elkezdik a kiszállítást a megrendelőhöz. A galántai Update üzletbe az étel reggel nyolckor már ott van, kis ládáknak hozzák őket külön rakva a leveseket, a főételeket, a desszerteket és a péksüteményeket. Az ételeket hidegen szállítják az Európai Unió minőségbiztosítási rendszerének HACCP (**Hazard Analysis Critical Control Points** = Veszélyelemzés Kritikus Ellenőrzési Pontok) figyelembevételével és betartásával.

Az ételeket egyszer használatos, visszazárható tetővel ellátott, mikrózható, az OÉTI (Országos Élelmezés- és Táplálkozástudományi Intézet) által engedélyezett dobozokban szállítják. A csomagolást is a Teletál végzi az étel elkészítése és hűtése után ezekbe a dobozokba kerül. Az ételfutár szolgálat elvégzett egy felmérést a tároló dobozok milyensége érdekében, és arra következtetésre jutottak, hogy a vevők többsége jobban szeretné, ha a dobozok tetejét vissza lehetne zárni illetve a dobozok is erősebb minőségűek lennének ezért is alkalmazzák ezt a minőségű dobozt.

A tároló doboz nagyon jó minőségű és jól is zár, mivel nagy rázkódás esetén sem folyik ki belőle az étel.

A Teletál futárszolgálat hűtőkocsikkal is rendelkezik, hasonlóan a HAVI kft eljárásához itt is beépített hő figyelő rendszer található a szállító kamionokban, itt csupán annyi a különbség, hogy nincs a raktér részekre bontva. A készétel itt is kiemelkedő körülmények között érkezik a megrendelőhöz. A kutatásaim alatt volt

alkalmam beszélni a szállítókkal. Sokan arra a problémára hívták fel a figyelmet, hogy a boltok némelyike (pl.: Galánta) nem olyan helyen helyezkedik el, ahol könnyű a megközelítés kamionnal vagy kisebb hűtőkocsikkal, továbbá a kétkerekű kézi targoncák alkalmazása is nagyon nagy óvatosságot igényel, mivel a talaj a szállítási jármű és a bolt között nem megfelelő, a kézben cipelés viszont ugyan úgy a késést idézi elő és ezen kívül megterhelő is. Azon szállítók, akik az ilyen boltokhoz viszik ki a készételeket sajnos sok helyre nem érnek oda időben és ez problémát okoz, mivel a készételeknek a boltokban kell lenni 11 óráig. A késés nem csak nekik okoz gondot, hanem a boltoknak is mivel, nem tudják ki szállítani az ételt a megrendelőnek. A probléma megoldása nem mindig lehetséges, ahogy ezt a szállítók is mondták, Galántán viszont ezt a problémát megoldották azzal, hogy az üzletvezető befolyásának köszönhetően megcsináltatta a nem megfelelő útburkolatot. A szállítások átszervezésével is ki lehet javítani az ilyen késéssel kapcsolatos problémákat, igaz nagy szervezést igényel, de ha szükséges, akkor ez is nagy segítség.

8. Norbi Update galántai speciális élelmiszereket forgalmazó üzlet

Az előző részekben leírtam, hogy milyen módon kerül a termék az üzletbe. Most a galántai Update üzlettel és annak raktározásával, értékesítésével, személyzetével és marketingjével fogok foglalkozni.

Azt már tudjuk, hogy az üzletben árult termékek két helyről érkeznek az egyik a HAVI Logistic Kft. közbelsőraktárából a másik terméket pedig a Teletál Ételfutár szolgálat biztosítja naponta.

A termékek kiszállítása után az üzletben történik a raktározás. Az üzlet két szintből áll a felső szint iroda helység. Az alsó szinten történik a raktározás illetve az értékesítés. A lenti rész négy helységre tagolódik egy mosdó, öltöző, raktár, eladótér. A bejárati ajtón belépve az eladó térbe találjuk magunkat, itt közvetlen az ajtó mellett jobb oldalt

található egy pult ahol a vevő elfogyasztja a kávéját ugyan ezen az oldalon található egy hatsoros 3,5méter széles polc. Itt helyezik el a száraz élelmiszereket: liszteket, édességeket, sóssüteményeket, üdítőket, konzerveket, tésztákat befőtteket, mártásokat, ételízesítő szereket.

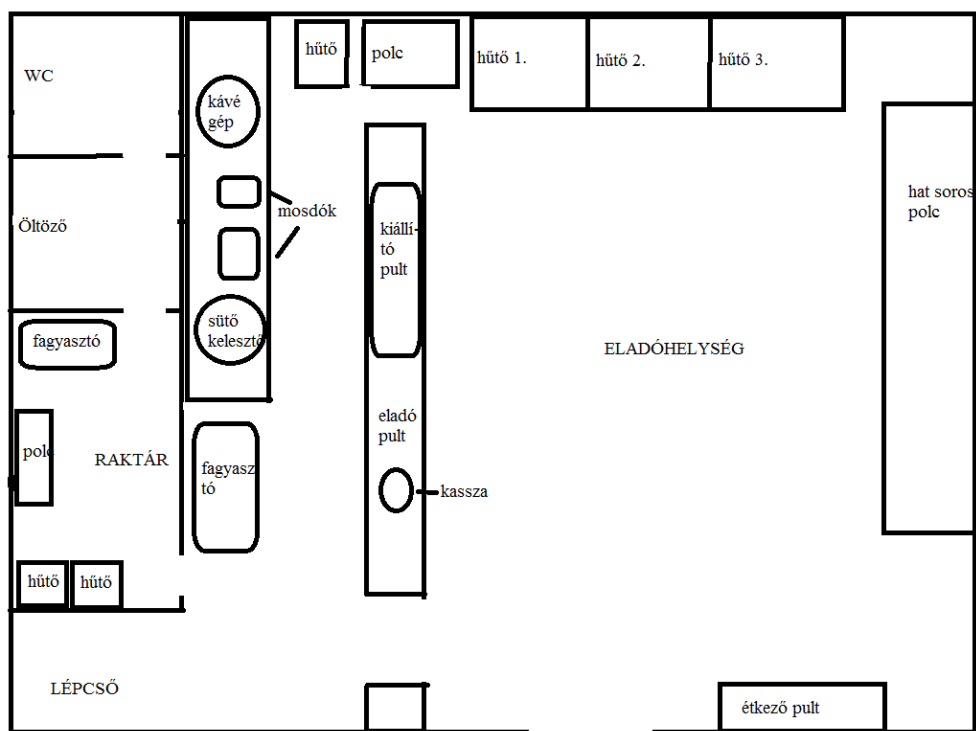
A bejárati ajtónak szemben az eladó tér másik oldalán található három hűtő szekrény, itt azokat az élelmiszereket tárolják amelyeket +1 illetve +3 Celsius fok között kell tárolni: tejtermékek, felvágottak, süteményeket, salátákat, készételeket.

A hűtőkkel egy sorban balra szintén egy hat soros 2 méter széles polc helyezkedik el, ezen a polcon találhatóak kellékek a sportoláshoz, állateledelek, üdítők, teljes kiőrlési magvak. A polc után még elhelyeztek egy hűtőt a készételek tárolására.

Az eladótérben baloldalt helyezkedik el az eladó pult, a bejárati ajtótól húzódik a terem hátsó részébe ugyan itt található egy üveg kiállító pult ahol a helyben készült péksüteményeket árulják, az eladó pult mögött foglal helyet egy fagyasztó, ebben tárolják az előre lefagyasztott még nem kész péksüteményeket. A fagyasztó mellett található a sütő és az alatt a kelesztő, majd ezt követi két mosdó és ugyan ezen a soron található a kávégép rendelkezésére szolgáló pult.

Az eladó tér elrendezése nagyon praktikus a vevő mindent könnyen megtalálhat, minden szem előtt van, illetve saját maga válogathat a termékek közül, és mivel a kiállító pult is közvetlenül az eladó pult mellett helyezkedik el, ezért a vevő a várakozás közben jobban szemügyre tudja venni a péksüteményeket és megfigyeléseim azt igazolják, hogy 10-ből 8 vevő mindig vett péksüteményt pedig nem volt szándékában. Az eladó berendezését, áruehelyezését tekintve nem találtam hibát azonban az üzlet, a többi update üzlethez viszonyítva kicsi, 11:00 és 13:00 között sok vevő fordul meg az üzletben, akkor mozdulni is alig lehet és ez sajnos azt is akadályozza, hogy az üzletben ételüket fogyasztó vevők nem tudnak kényelmesen étkezni. Ezt a problémát úgy lehetne megoldani, hogy a jobb idő beköszöntével az üzlet előtt asztalokat, székeket kéne elhelyezni és így csökkenne a zsúfoltság. A hidegebb időkben viszont nincs annyi vevő nyilván a hideg idő miatt, ilyenkor többen is veszik igénybe a házhozszállítást.

Visszatérve a helységekre az eladó pult mögött található a raktár bejárata itt található egy fém hat soros polc, két hűtő és egy fagyasztó a száraz termékek nagy részét a már előbb említett polcokon az eladótérben tárolják, a raktárban csupán néhány még dobozba csomagolt termék foglal helyet a fém polcon a hűtőben illetve fagyasztóban. Sajnos a raktárra is vonatkozik az, ami az eladótérre, nagyon kicsi a helység itt az üdítőt, nem is tudják tárolni azokat az emeletre vezető lépcső alatt tárolják, ami az eladó térben van és esztétikailag nem igazán mutat jól. A problémát úgy lehetne megoldani, hogy a fenti irodahelységből elválasztani egy részt és azt is raktárként használni. A raktárból nyílik ajtó az öltözőre és a mosdóra.



1. ábra update üzlet alaprajza, Galánta

Az üzlet rendelkezik még egy autóval is a jármű segítségével szállítják házhoz a készételeket.

8.1. Élelmiszerek raktározása

A hőmérséklet szerinti termékeket az üzletben hűtőben, fagyasztóban illetve a polcokon raktározzák. A fagyasztott élelmiszerek egy részét a raktár fagyasztójában a

másik részét pedig az eladótér fagyasztójában tárolják -23 illetve maximum -20 Celsius fok között. A +1 és +3 Celsius fok közöttieket a raktár illetve az eladótér hűtőszekrényeiben tárolják a száraz szobahőmérsékleten lévő élelmiszerek a raktári és az eladótéri polcokon is helyet kapnak.

Az, hogy a hűtőszekrények az eladótérbe kerültek és nem pedig a pult mögé könnyebbé teszik a vásárlók dolgát, ezáltal kényelmesebben hozzáférnek, és szabadabban nézelődhetnek. A pult mögötti fagyasztóban találhatóak azok az aznapi előkészített péksütemények, amelyek a kelesztőbe majd a sütőbe kerülnek és onnan a kiállító pultra. Minden nap más péksüteményt kínálnak fel a vevőknek ezért a külső fagyasztó tekinthető egyfajta előkészítő fagyasztónak, a raktárban lévő fagyasztó viszont minden péksüteményfajtát tartalmaz, innen válogatják ki minden nap azt, amit másnap sütnének és helyezik el az előkészítő fagyasztóban. Azért amiért előre bekészítik a napi fagyasztott termékeket gyorsabban tudnak haladni az értékesítés során ezzel a technikával a vevő már reggel nyitás után finom meleg péksüteményeket ehet.

A kész élelmiszereket, minden nap reggel nyolc óráig kell az üzletbe szállítani, ezután történik az elosztás a megrendelő szerint, az elrendezés után minden menüre rákerül a megrendelő neve így könnyítve meg kihordó személy munkáját, továbbá ezzel is biztosítják azt, hogy a megrendelő biztosan azt kapja, amit rendelt. A házhozszállítás is a megrendelő igénye szerint történik, ha kéri, akkor házhoz viszik az ételt, délig kiszállítják, termo táskákba csomagolva, ha viszont személyesen akarja átvenni, akkor azt az üzletben megteheti, ott ugyanis hűtőszekrényben tárolják, akár másnap is átvehető. Ez a fajta rugalmasság nagyon hatékony az értékesítésben, hiszen a vevő dönti el, hogy mi az, amit szeretne. Azonban előfordulhat az is, hogy a vevőnek valamilyen oknál fogva elkeveredett a rendelése és nem kapta meg az aznapi menüt, erre az esetre azt dolgozta ki az üzlet vezetősége, hogy felajánl valamit a vevőnek az üzletből és abban az értékben amennyibe a menü került választhat, vagy pedig visszatérítik az aznapi menü árát.

8.2. Személyzet, értékesítés

A személyzet munkája nagy százalékban befolyásolja az értékesítés minőségét. A galántai Update üzletben két alkalmazott dolgozik, az egyik alkalmazott csak délután egy óráig vesz részt az üzlet munkálataiban, ő foglalkozik a készétel átvételével, elrendezésével és házhozszállításával és a készételek megrendelésével is, a másik alkalmazott hat óráig, azaz zárásig marad, ő végzi el a vevők kiszolgálását, árufeltöltést, megrendelő lapok átvételét, a raktár ellenőrzését.

Értékesítés előtt

Reggel a személyzet egy órával a nyitás előtt már az üzletben készíti elő az aznapi péksüteményeket, illetve átnézik a raktárban lévő árut, előkészítik a megrendelő neveikkel ellátott bélyegeket, feltöltik a polcokat, hűtőket áruval esetleges áruhiány esetén megrendelik a raktárból. Nyitásra hét órára, már minden rendben van és fogadhatják a vevőket.

Eladás közben

Megfigyeléseim alatt tapasztaltam, hogy az alkalmazottak nagyon jól együtt működnek, ha kell, segítik egymást, nagyon szépen eligazodnak egymás munkájában. A vevőkkel való kommunikáció is nagyon nagy figyelmet igényel, mivel az Update üzlet speciális élelmiszereket árul, ezért a vevők nem igazán ismerik a termékeket, ha először járnak az üzletben. Az eladó személyzet viszont nagyon alaposan elmagyarázza a termékek hatását a szervezetre illetve, hogy milyen anyagokat tartalmaz és többek között nagyon jó tanácsokat adnak, egyes élelmiszerek elkészítését illetően, de nem csak a termékekről tudnak alapos felvilágosítást adni, hanem más egyéb, az üzlettel illetve az update-val kapcsolatban is információkhoz juthatunk. A problémamegoldó képességük is nagyon jó, hiszen ahogy már említettem a készételek megrendelése során történhet olyan, hogy a vevőnek elkeveredik a rendelése és ezt a problémát egy másik termék felajánlásával vagy visszafizetéssel oldják meg. Az ilyen

fajta kommunikáció, segítségnyújtás biztosítja a vevőt arról, hogy amit vesz, abban teljes mértékben megbízhat és, hogy ahol veszi, teljes körű kiszolgálásra számíthat és, hogy bátran kérdezhet, ha kérdése merül fel. Az eladó személyzet hozzáértése nagyon fontos az eladás területén, hiszen nagyon sokban hozzá járul ahhoz, hogy az üzlet profitot termeljen. A fizetés során a vevőnek lehetőség nyílik arra, hogy bankkártyával vagy ételjeggyel fizessen, ez a lehetőség is egy pozitívum az értékesítést tekintve.

Eladás után

Miután a vevő kifizette az árut és ezek után problémája adódik a termékkel, akkor azt az üzletben jelezheti. A probléma bizonyítása után az eladó szolgálat kicseréli a terméket, vagy vissza fizeti a termék árát. Ez a probléma megoldás azt segíti, hogy a vevő a kellemetlenség ellenére, továbbra is megbízik a szolgáltatóban és vissza fog járni.

Az új vásárlókra kitérve a többségük a vásárlások után visszajön, de mivel, hogy speciális élelmiszerekről van szó ezért többnyire olyan emberek fogyasztják, akiknek szükségük van rá egészségük szempontjából és mivel, hogy ezeknek a termékeknek egy részéhez nem jutnak hozzá egy egyszerű élelmiszerüzletben, ezért nincs igazán választásuk, ha tényleg jót tesz nekik, akkor visszajönnek. Itt szeretném megemlíteni, hogy az üzlet a legtöbb vevőt azzal veszíti, hogy drága. Többnyire ez az oka annak, hogy a vevők egy része azért nem jön vissza, mert nem engedheti meg magának. Ez ellen az lenne a legjobb megoldás, ha csökkentenék az árakat, de sajnos a speciálisételek, speciális előállítást jelentenek ezért az elkészítés sokba kerül.

Üzlettér

Ezen kívül az értékesítés során az is nagy szerepet játszik, hogy az eladó területen hogyan lett elhelyezve a termék, mennyire elérhető. Ez esetben a galántai üzlet eladóterében a polcokon, hűtőkben illetve a kiállító pulton elhelyezett termékek a vevő számára jól szemügyre vehetőek, elérhetőek minden termék előtt ott szerepel a neve és

az ára, és akció során az új ára is. A vevő megnézheti a szavatossági időt is illetve elolvashatja a termék összetevőit. Ezeken a termékeken, több nyelven is feltüntették az összetevők listáját. Az eladó szolgálat lehetőséget nyújt arra is, hogy a vevők egyes termékeket megkóstoljanak, ezekre a programokra a személyzet előre felhívja a vevők figyelmét.

Fontos azt is megemlíteni, hogy a megkérdezett vásárlóknak nagyon tetszett az, hogy néhány termékből több választási lehetőség van, hogy például említsek ilyen termék az update kenyér, amit szeletelve, egészben vagy magvas illetve medvehagymás változatban is vásárolhat a vevő. A vevőnek lehetősége nyílik arra is, hogy az aznapi frissen sütött péksüteményeken kívül rendeljen magának valami olyat, ami az aznapi sütemények között nincs. Ezeket a rendeléseket a személyzet helyben megvására elkészíti.

Az értékesítés során nagyon figyelnek a szavatosságra, ezt folyamatosan ellenőrzik és az olyan terméket, amelynek másnap van a lejárta, azokat leveszik a polcokról. Bizonyos termékeknél például a péksüteményeknél a megmaradt termékeket már másnap 50%-os akcióban árulják. A többi termék esetében a lejárta előtt, három-négy nappal engedményt adnak 30%-tól 20%-ig. Ha csomagolás sérült, akkor azt a terméket azonnal eltávolítják a polcokról.

Az értékesítés során figyelembe kell venni azt is, hogy a vevőt mennyire befolyásolja az eladó tér nagysága. A galántai üzlet esetében ez egy fontos tényezőnek számít, mivel ahogy már az előzőekben is kifejtettem az üzlet eladó tere kicsi és sajnos ez miatt előfordul, hogy zsúfolt. Összehasonlítást végeztem a komárnoi és a galántai update üzletek eladó terét vizsgálva. A komárnoi üzlet eladó tere jóval nagyobb, mint a galántai update üzleté, azokat az időzónákat vettem figyelembe, amikor a legtöbb vevő van jelen az üzletekben ez az idő mindkét üzlet esetében reggel 11 és délután 13 órakor volt. Az eredmény az lett, hogy a vendégeket igen is befolyásolja az eladótér nagysága, mivel a komárnoi üzletben sokkal több ember fordult meg ez alatt az idő alatt, mint a galántai üzletben, ami viszont egyezett az az, hogy mind két üzlet zsúfolt volt ez időben. Az eladó személyzetet megkérdeztem a komárnoi update üzletben és ők

az hozták tudomásomra, hogy a reggel 11 és délután 13 óra közötti időben rengeteg a vásárló azonban a délutáni órákra ez a mennyiség csökken. Ezt az információt egybevetve a galántai üzlet tapasztalataimmal az jött ki, hogy a galántai üzletben még a délután folyamán is sok a vendég a komárnoival ellentétbe. Az eredmény azt mutatja, hogy az eladó terület nagysága befolyásolja a vevőt, de nem negatív értelemben. A nagyobb eladó területű üzletben a vevők hamarabb le tudják bonyolítani a bevásárlásaikat, ezért van az, hogy a délután folyamán kevesebb vevő látogat a boltba a galántai üzlet átlagához viszonyítva. A kisebb eladó területű üzletben a vizsgált idő alatti zsúfoltság miatt a vevők egy része délutánra rakta át a vásárlási folyamatot ezért ott a délután folyamán is nagy a forgalom.

Az üzlet atmoszféráját tekintve mindig nagyon jó a hangulat a vevők és az eladók nagyon jól kijönnek egymással, a régebbi vevőkkel már baráti kapcsolat alakult ki közöttük. Észrevettem azt is, hogy a vevő vevőnek ad tanácsot a termékekkel kapcsolatban segítenek egymásnak a választásban illetve recepteket osztanak meg egymással. Az ilyen kommunikáció barátságokat hoz létre, és ez által együtt járnak vissza az üzletbe, de ezen kívül a jó hangulat több vendéget is hoz, hiszen a vevők szájról szájra adják át pozitív élményeiket. A hangulat az üzletnek is jobb, hiszen ha esetlegesen valamilyen probléma lép fel, akkor a vevő is könnyebben fogadja el, de nem csak a barátságos hangulat befolyásolja az atmoszféra milyenségét, hanem a eladó tér berendezettsége. Annak ellenére, hogy kicsi a nagy ablakoknak köszönhetően, és a bútorok jó elrendezése miatt a vevő otthonosan érzi magát. Ezen kívül az üzlet elhelyezkedése is nyugodtságot sugall.

8.3. Marketing eljárások

A marketing is hozzá tartozik az értékesítés sikeréhez, nem csak az a fontos, hogy milyen az üzlet belső elrendezése illetve milyen a kiszolgálás vagy raktározás. Nagyon sokat számít az is, hogy milyen az üzlet elhelyezkedése vagy, hogy mennyire figyeltek az üzlet reklámozására.

A galántai Norbi Update üzlet egy eléggé eltakart helyen található a főúttól nagyon távol a lakások között. A főútról nem is látható az épület. A nem igazán előnyös hely ellenére az üzlet, egy olyan útvonalon fekszik, ami összeköti a vasút állomást a város centrummal, bár az autóút nem érinti, de a gyalogos forgalom annál inkább, továbbá az épület mellett haladó út egyenesen egy fitneszterem előtt ér véget ezzel is biztosítva a vevők update üzletbe való látogatását. Ebben az esetben az elhelyezés nem is gátolja olyan nagyon az üzlet működését. Azt azonban ne felejtsük el, hogy a folyamatos reklámozásra szükség van az újabb és újabb vevők oda csábítására illetve a régiek megtartására. A galántai üzletet minden nap a reggeli és a délutáni órákban reklámozzák a Viva, az Euro és a Kék Duna rádióban. Az üzlet havi egyszer hirdet a galántai újságban illetve a Max havonta megjelenő reklám újságban, szórólapokat is osztanak szét, a szórólaposztással diákokat bíznak meg, amiért kisebb ajándékokat kapnak. Az üzletet reklámozzák még a Markíza szlovák televíziós csatornán, értesüléseim szerint naponta egyszer. Rengeteg pénzt költenek a marketing minden formájára, de meg is éri.

Ezen felül időnként programokat szerveznek, amelyek a következőek: recept verseny csak is kizárólag update alapanyagok szerepelhetnek benne, muffin készítő verseny, ami szintén az update alapanyagok felhasználását engedélyezi. Ezekon a programokon kívül évente egyszer, update bált rendeznek ahol a vendégek update termékekből készült ételeket fogyasztanak, és a vendég találkozhat a Schobert házaspárral is. Minden évben sportnapot szerveznek Galántán ilyenkor is ide látogat Schobert Norbi és Schobert Réka és megtornáztatják az egész várost, ezeken a rendezvényeken is biztosítja a galántai üzlet a termékeit. A vásárlóknak itt lehetőségük van megkóstolni egyes update termékeket, továbbá ezeken a rendezvényeken információkat kapnak a vevők az update termékekről, továbbá az üzlet megszervez egy cukormérést is. A hatásosabb marketing érdekében az ilyen rendezvényeken az update üzlet olyan emberek is elhív, akik az update segítségével jobb egészségi állapotnak örvendenek, illetve lefogytak 60 vagy több kilót. Ezek az emberek elmesélik történeteiket és így biztatják az embereket az update fogyasztásra. Ezek olyan erős pozitívumok, hogy a vevő el fog látogatni az üzletbe és több esetben vásárolni is fog, de itt is hozzá kell

tennem, hogy a marketing célt szolgáló események nem változtatnak azon a tényen, hogy az üzletben lévő termékek többsége drága, és aki nem engedheti meg magának az nem fog vissza menni. Tapasztaltam azt is, hogy az esetleges vevő ellátogatott az üzletbe, és miután meglátta az árakat kiment az üzletből, vagy csak mert halotta, hogy az üzlet árai magasak el sem ment.

9.Összefoglalás

Az üzlet megfigyelése alatt bizonysgot nyert, hogy az Update üzlet lánc milyen stabil lábakon áll a szállítástól a vevőig egy olyan szervezett és kontrolált folyamaton megy keresztül a termék, amelyet más üzletláncolatnál még nem tapasztaltam. De maga az üzlet is meglepetést okozott, mivel a kicsi bel tér ellenére is sokan látogatják, sok az állandó vevő. A kiszolgálást én kifogástalannak véltem, még nem találkoztam olyan személyzettel, akik ennyire felkészültek lettek volna a termékekkel kapcsolatban. Ezen kívül az üzlet nem csak az értékesítésbe fektet energiát, hanem különböző programok megszervezésébe is amibe belevonja a jövőbeli illetve már meglévő vásárlókat. Tény és való, hogy ez mind a reklámfogás része, de én nem találkoztam még ilyen „aktív” reklámmal.

Az elemzés alatt próbáltam az előnyöket és hátrányokat is feltárni, előnyt, rengeteget találtam hibát viszont nem igen, de ez is csak az update üzletek javára váll, mivel így is azt mutatja, hogy a szervezetség pontos munkát teremt.

10.Kép és ábra jegyzék

<i>1. ábra update üzlet alaprajza, Galánta</i>	13
--	----

11.Források

<http://www.norbi.hu/page/update-modszer>

<http://www.teletal.hu/index.php?menu=gyik>

<http://www.teletal.hu/index.php?menu=bemutakozas>

<http://www.havi-logistics.com/EN/Content/TOPNavigation/Services/Transport.asp>

<http://www.havi->

[logistics.com/EN/Content/TOPNavigation/Services/Storage and Handling.asp](logistics.com/EN/Content/TOPNavigation/Services/Storage_and_Handling.asp)

<http://www.havi-logistics.com/EN/Content/TOPNavigation/Services/index.asp>

Halászné Sipos Erzsébet: Logisztika