

целом); в) доведення цих потребностей и ожиданий до всего персонала организации; г) измерения удовлетворенности потребителей и корректирующие действия; д) управления взаимодействием с потребителями.

Переход на этот принцип деятельности требует коренного изменения менталитета наших руководителей и специалистов — от ориентации на продукт до ориентации на клиента.

*Л. М. Шульгіна, канд. техн. наук, доц.,  
Київський національний  
торговельно-економічний університет*

## **ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ МЕРЧАНДАЙЗИНГУ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ**

На сьогодні розвиток мерчандайзингу в Україні стримується через низку причин, серед яких насамперед варто виділити такі:

— неусвідомлення значною частиною підприємців важливості використання методів впливу на покупців в умовах конкуренції (іншими словами — підприємці вважають мерчандайзинг малоефективним);

— відсутність кваліфікованих фахівців з мерчандайзингу;

— нестача вільних коштів, які б могли спрямовуватися на оформлення торговельного залу;

— відсутність на ринку України компаній, які займаються виготовленням Р.О.С.-матеріалів (в Україні їх виготовляє на високому рівні лише компанія «WILLSON & BRAUN UKRAINE»).

Розв'язання цих проблем (крім останньої) можливе за умови:

— вивчення досвіду успішних компаній і ролі мерчандайзингу в досягненні успіху;

— формування програми мерчандайзингу на основі комплексного підходу;

— поєднання при розробленні програми мерчандайзингу зусиль виробника, посередника та продавця з урахуванням інтересів кожного з них;

— дійового контролю за наявністю відповідного товару в магазині (у т. ч. не допускати плутанини у розміщенні товарів і Р.О.С.-матеріалів);

— своєчасного поновлювання рекламних матеріалів;

— урахування сезонності при поновленні Р.О.С.-матеріалів;

— уникнення стандартних рішень при оформленні точок продажу, щоб диференціюватися від конкурентів;

— передбачення мотивації учасників програми мерчандайзингу.  
Досвід успішних компаній доводить, що реалізація комплексної програми мерчандайзингу приносить підприємству додаткові кошти.