



Řešení technologie obchodního provozu I.

Struktura přednášky

Obchodní provoz

Prvky obchodního provozu a jejich
základní charakteristika:

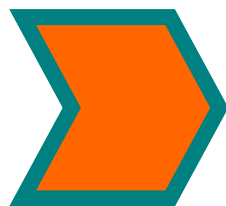
Zboží – obchodní sortiment,
technologické skupiny, zásoby

Obchodně provozní operace

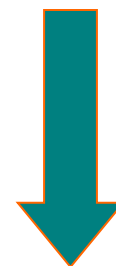
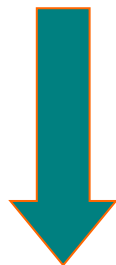
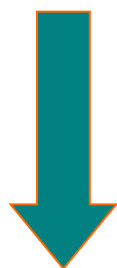
System technologie obchodního provozu + marketing = nákupní atmosféra



Zboží



obchodní sortiment
technologické skupiny
zásoby



Obchodně
provozní
operace-
přejímka...

Plochy a
dispoziční
členění -
hrubý design
prodejny

Mechanizační
zařízení a
prostředky-
palety

Technologie
elektronizace
pohybu zboží

Lidé
manažeři,
prodavači,
pokladní,
skladníci...

Statické a dynamické prvky obchodního provozu



- obecně mohou mít prvky obchodního provozu charakter prvků statických nebo dynamických
- tento pohled je závislý na stupni stability a rychlosti reakce na změny spotřebitelské poptávky a další vnější vlivy (způsob dodávek, řízení apod.)
- **statické prvky** - plochy, dispoziční řešení a zabudované pracovní prostředky
- **dynamické prvky** - zboží, obchodní operace a pracovníci.



Nákupní atmosféra (NA)

- nákupní podmínky pro zákazníka působí na jeho **smysly**
- vzniká spojením technologie obchodního provozu s marketingem (provozní + marketingové know-how).

Co tvoří nákupní atmosféru?

- architektura jednotky, řešení vstupních prostorů, výkladní skříně, nápisy, parkovací plochy, vnitřní design, presentace zboží, forma prodeje, provozní personál atd.
- důležitý je **emociální vztah** mezi všemi prvky NA a chováním zákazníka.
- **Nákupní atmosféra prodejny** – je řešena v rámci prostorového managementu - "**space management**".

Tvorba obchodního sortimentu



Výrobní materiál

Účel použití

sortiment

Frekvence
spotřeby

Výrobní sortiment
specializovaný

Obchodní sortiment

Na úrovni VO
dle určitého záměru

Na úrovni MO





Mezinárodní rozdělení spotřebního zboží

- **Potraviny (FOOD)**
- **Suchý sortiment (DRY GOODS)**
(konzervy, nápoje...)
- **Rychle se kazící (Perishable GOODS)**
(maso, mléčné výrobky)

- **Nepotraviny (NON FOOD)**
- **Měkké (SOFT)**
(oblečení, obuv...)
- **Tvrdé (HARD)**
bílé (white)
(ledničky, pračky...)
hnědé (brown)
(TV, rádia, PC...)

Struktura obchodního sortimentu se mění



Má dynamický charakter:

!!!

Vývojové změny:

změny ve spotřebě

obyvatelstva (např. pandemie)

vývoj výroby, její růst

Sezónní změny:

odraz spotřebitelských

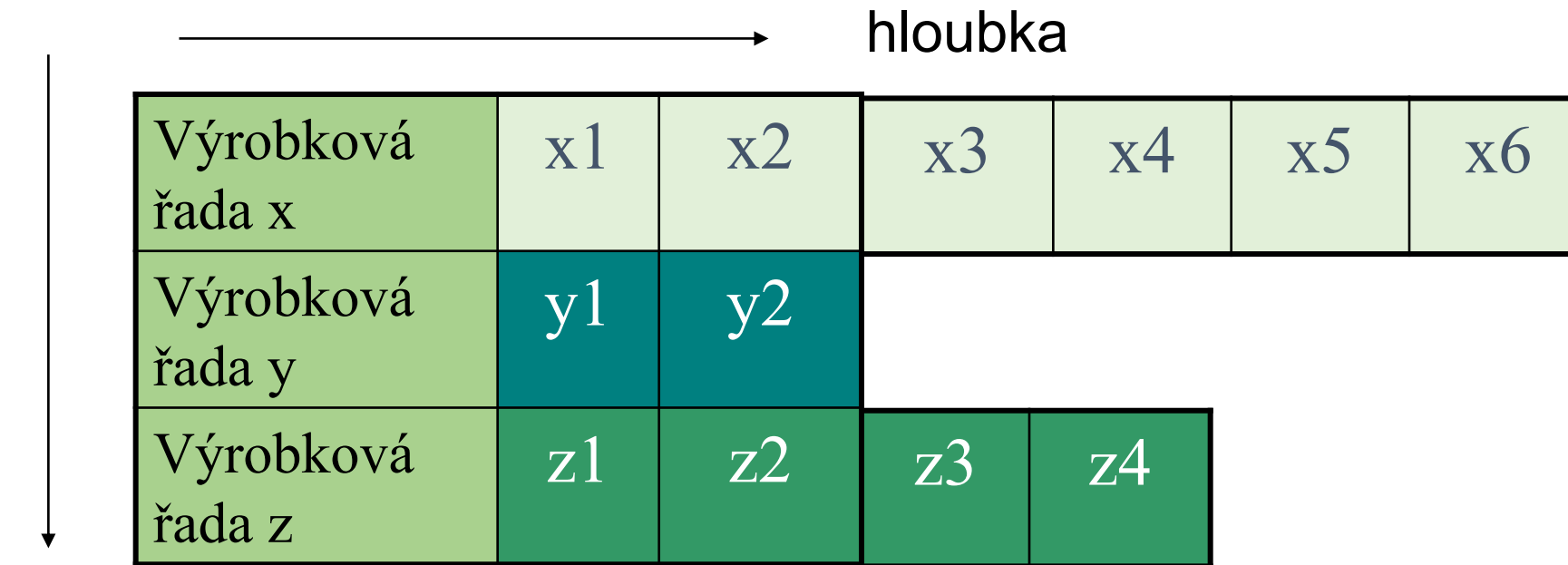
zvyklostí a tradic



**Změna v šířce
a hloubce sortimentu**



Struktura sortimentu, jeho šířka a hloubka



Praxe: Počet výrobních řad: 3 (šířka sortimentu)

Počet sort. druhů – hloubka sortimentu

X: nástěnné hodiny

Y: pánské náramkové hodinky

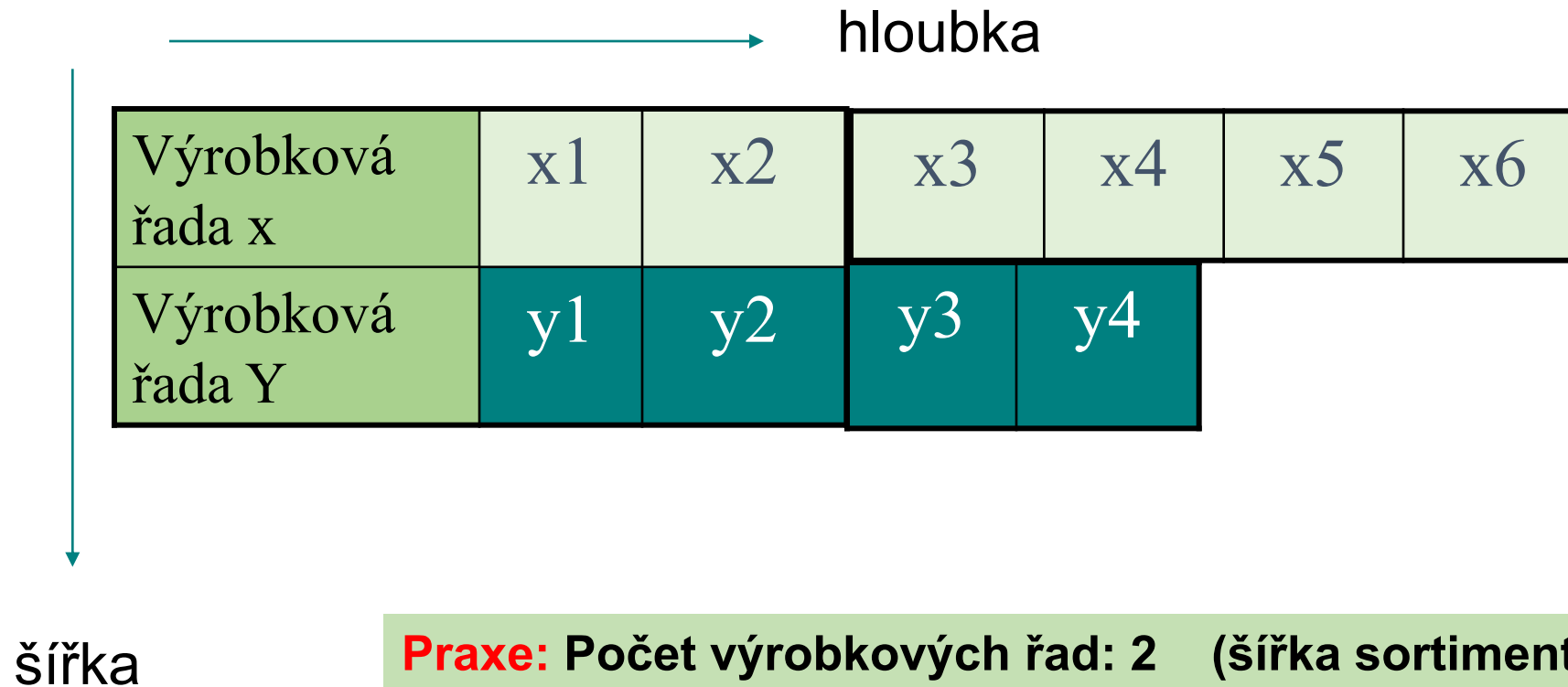
Z: dámské náramkové hodinky

Počet výrobků: 12

Průměrná hloubka: 4



Struktura sortimentu, jeho šířka a hloubka



Praxe: Počet výrobových řad: 2 (šířka sortimentu)

X: ovoce čerstvé

Y: ovoce konzervované

Počet výrobků: 10

Průměrná hloubka: 5



Rozmanitost sortimentu vede k jeho členění, třídění a seskupování a specializaci

Cíle členění:

Zjednodušení obchodní činnosti, racionalizace práce, využití kvalifikace, přizpůsobení potřebám a orientaci zákazníků

Různé kombinace podle změn potřeb lidí

Praxe: květinářství + dárky, prodejny nábytku + další příslušenství

**Specializace
Obchodně provozní
jednotky (MOJ)**

Rozhodování o sortimentu



Při rozhodování o sortimentu je řešena mimo jiné otázka vzájemného poměru šířky a hloubky sortimentu. Základní kombinace:

- úzký a mělký:** exkluzivní prodejny, značkové (Zara,)
- úzký a hluboký:** kombinace typická pro specializované prodejny (drogistické, oblečení)
- široký a mělký:** smíšené prodejny prodávající zboží denní potřeby (ve venkovském prostoru, diskontně orientované)
- široký a hluboký:** supermarkety, hypermarkety, obchodní domy.
Diskontně orientované: omezují hloubku sortimentu (zrychlení prodeje)



Obchodní sortiment dle frekvence poptávky

Významným hlediskem sortimentní specializace je v současnosti i **frekvence poptávky**, která rozděluje zboží do tří skupin:

- zboží **základní** poptávky (potřeby)
- zboží **časté** poptávky (občasné spotřeby)
- zboží **občasné** poptávky (dlouhodobé spotřeby).

Lze přesně vymežit tyto tři skupiny v každé zemi?



Ne

Obchodní sortiment dle frekvence poptávky



Lze přesně vymežit tyto tři skupiny?



Ne

Mezi těmito skupinami nelze určit přesné hranice - lidé různých částí světa mají **odlišnou životní úroveň, způsob života, zvyklosti a potřeby.**

Některé zboží proto může být v určité lokalitě zbožím dlouhodobé spotřeby. V jiné zemi může totéž zboží spadat do jiných skupin. Např. nábytek může být pro někoho celoživotní záležitostí, pro druhého sortiment, který během svého života změní několikrát.

Praxe: Seskupování sortimentu – základ specializace



Souborná třída zboží	POTRAVINY
Třída zboží	OVOCE A ZELENINA
Obor	OVOCE
Sortimentní skupina (výrobková řada) (další SS: ovoce čerstvé, sušené, mražené...)	OVOCE KONZERVOVANÉ
Sortimentní podskupina (další SP: kompoty, mražené ovoce, sušené ovoce...)	MARMELÁDY
Druh zboží (další druhy: jahodová, borůvková...)	MERUŇKOVÁ MARMELÁDA
Komerční druh	Vlastnosti (hmotnost, cena, adjustace...)



**Komerční druh - základní prvek obchod.
sortimentu**

Čím se liší komerční druhy?

**Množstvím, obalem, cenou, složením, stříhem,
materiálem, barvou, tvarem, velikostí, jakostí,
značkou, výrobcem.**



Vliv druhu zboží na obchodní provoz



Pracnost sortimentu



složitost (široký a hluboký sortiment)
frekvence dodávek (četnost zásobování)
doba prodejnosti (trvanlivosti)
fyzické vlastnosti zboží (hmotnost, křehkost...)
pomoc zákazníkovi (poradenství)
péče o prodejní zařízení (mrazící boxy)
ztížení pracovních podmínek (klimatické podmínky)
zvláštní odpovědnost (prodej zbraní, toxických látek).

Proč je doba trvanlivosti důležitá?

Případová studie



Riziko prošlé doby u potravin – bakterie, plísně.

Mezi nejrizikovější potraviny, které jsou staršího data, patří ryby, uzeniny, sýry (včetně plísňových), kvašené potraviny a ořechy.

Prodlužování doby trvanlivosti potravin – není to záležitost pouze moderní doby, trvanlivost se prodlužovala různými způsoby – působením tepla, uzením, sušením, uchováváním v chladu, přidáním soli, cukru, octa, alkoholu a tak dále.

Některé potraviny mají dlouhou trvanlivost i bez dodatečné úpravy, např. obiloviny, mouka, luštěniny, med či alkoholické nápoje.

Konzervování přidáním **chemických sloučenin** (konzervantů) je záležitost novější. Konzervační látky se na obalech označují buď kódem E, nebo názvem dané sloučeniny.



Potraviny v ČR z hlediska kvality - **praxe**

Z hlediska nejvyššího procentuálního zachytu nevyhovujících vzorků na základě podnětů byly vyhodnoceny SZPI jako nejproblematictější následující komodity:

těstoviny, dehydratované výrobky, med, čokoláda a cukrovinky, víno, čerstvá zelenina, zmrzliny a mražené krémy.

Kvalitní potraviny: kontrola probíhá již přes 15 let

Kontrolované značky kvality Klasa, značka Regionální potravina

Dvojitá kvalita dovážených potravin zejména ze západní Evropy (EU - Věra Jourová), příprava evropské legislativy.



Zásada dovoleného susedství

aromaticky agresivní (prací prášky, některé potraviny)

absorbující pachy (sušenky, pečivo)

vyžadující speciální klimatické podmínky (maso, mléčné výrobky)

podléhající bezpečnostním předpisům (zbraně, střelivo)

vyžadující zvláštní způsob manipulace, dopravy... (sklo, elektronika...).

Na co mají vliv technologické skupiny zboží?

- na druh skladovacích ploch
- na charakter manipulačních jednotek
- na typ dopravních a manipulačních prostředků.

Co to je manipulační jednotka?

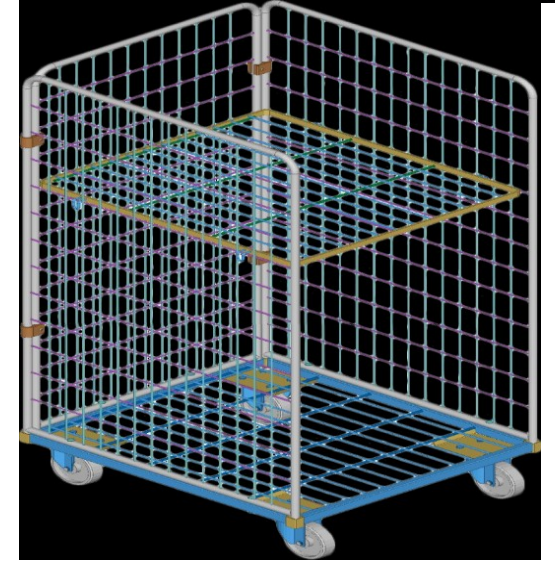
Manipulační jednotka je definována jako zboží nebo soubor zboží tvořící jednotku schopnou manipulace jako s jedním kusem, aniž by bylo nutno ji dále upravovat.



zavařovací sklenice na paletě

https://www.zbozi.cz/hledani/?q=paleta%20potravin#utm_source=search.seznam.cz&utm_medium=hint&utm_content=products-opesBB&utm_term=paleta%20potravin

<https://pixabay.com/cs/photos/dřevěné%20palety/>



rolkontejner





Základní pojmy řízení zásob

Pojem, označení hladiny zásob	Vysvětlení, interpretace
Z_{\min}	Minimální zásoba
Z_B	Běžná zásoba
Z_S	Signální zásoba (objednávkový bod)
Z_{\max}	Maximální zásoba
Z_{ind}	Indisponibilní zásoba
D_O	Doba obratu - za jak dlouho se prodá průměrná zásoba ze skladu
O_B	Obrátka - kolikrát za sledované období se prodá průměrná zásoba ze skladu



Dodávkový cyklus

- Dodávkový cyklus** - interval, ve kterém se zboží dodává na prodejnu.
- všechny druhy zboží se nedodávají stejně, proto se celková zásoba pohybuje kolem průměrné zásoby.
 - doba vyřízení objednávky (cyklus) - ovlivněn i rychlostí obratu jednotlivých druhů zboží a současně ovlivňuje výši zásob.
 - ve vyspělých ekonomikách dochází ke značnému zrychlení oběhu zboží a tedy i peněz, za normální dobu dodávky je považována lhůta 48 hodin.

Příklady intervalů dodávek do prodejen (přímé dodávky zákazníkům jsou kratší):

Denně - mléčné výrobky, chléb, pečivo.

Týdně - těstoviny.

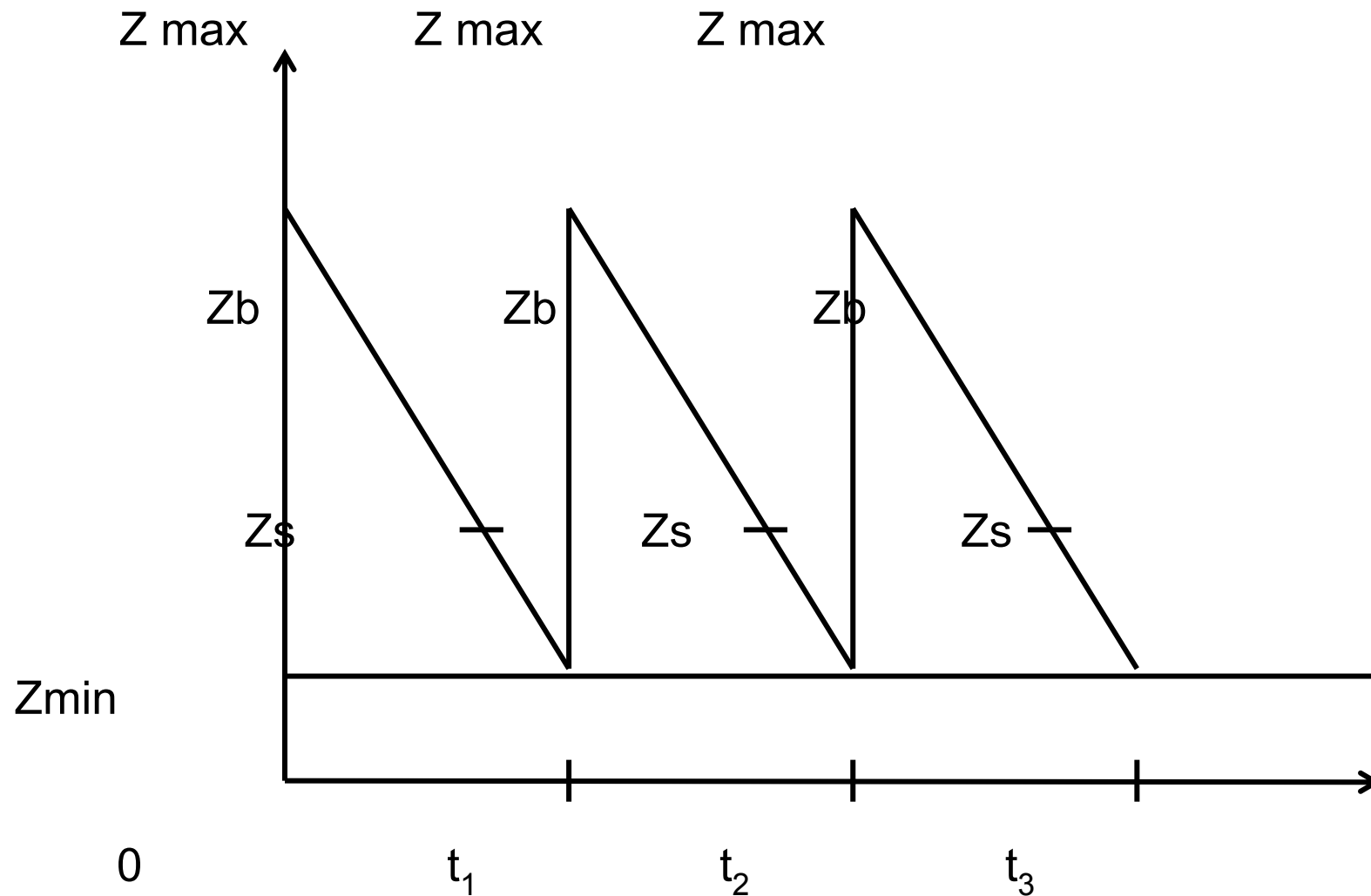
Měsíčně - konzervy.

7-15 dní - nepotravinářské zboží.

Křivka vývoje zásob



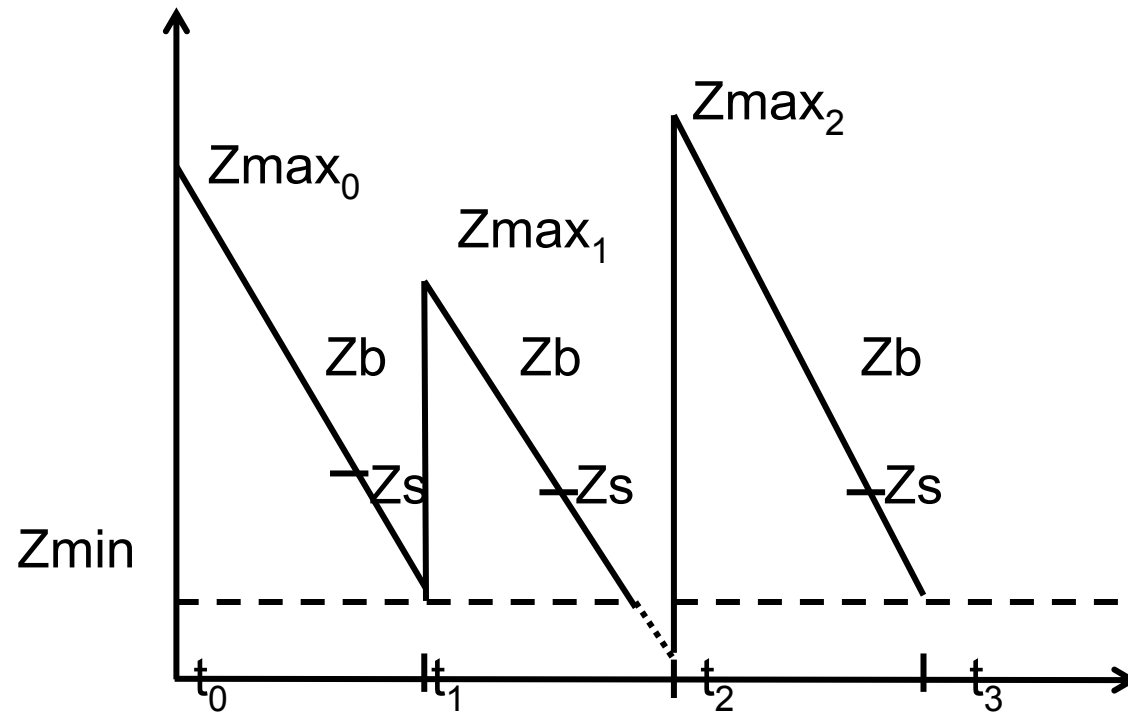
1. Teoretický model



Křivka vývoje zásob

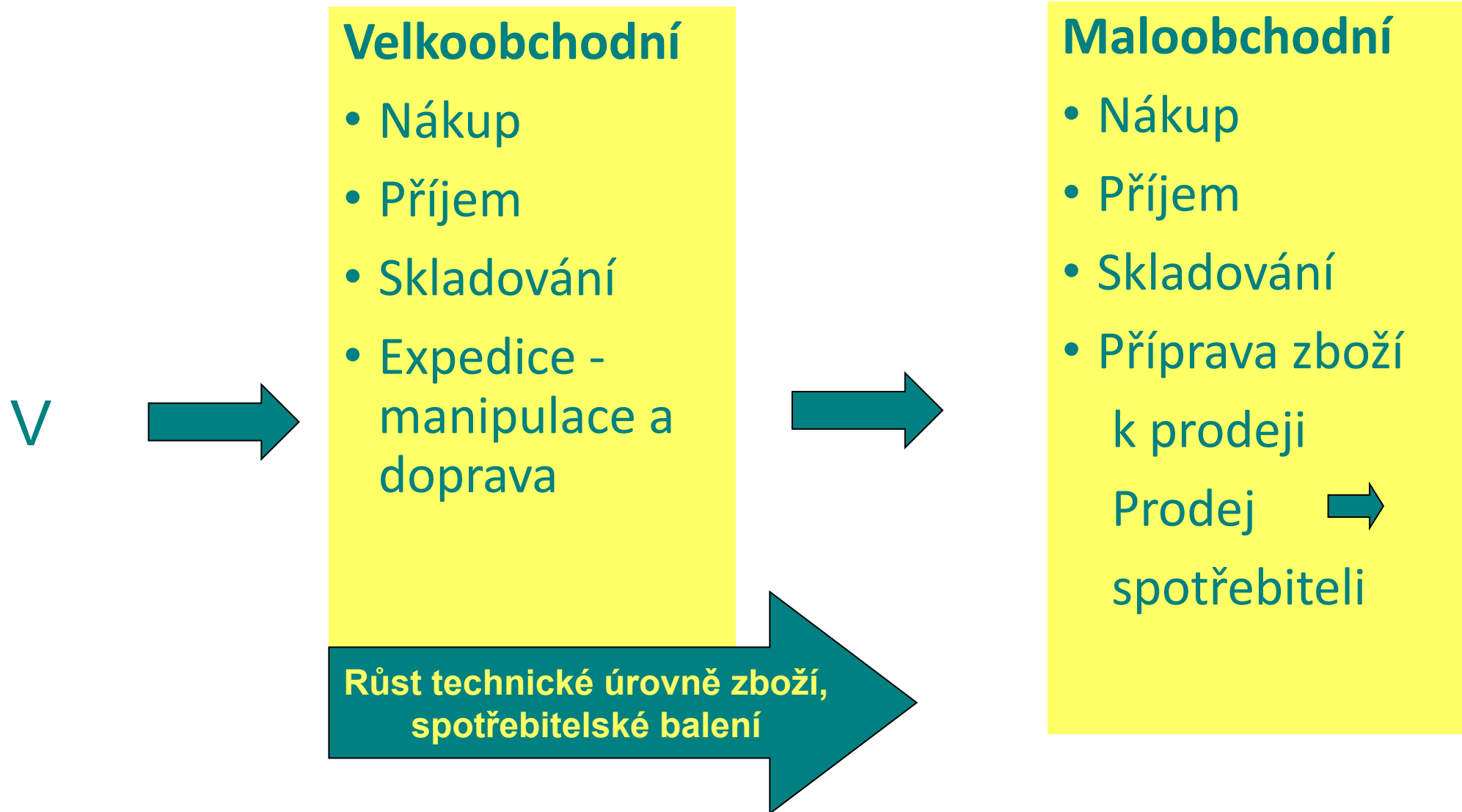


1. Reálný model



Praxe: Může se to týkat jednoho sortimentního druhu - obvyklá situace nebo celého sortimentu – mimořádná situace (panika obyvatel)

Obchodně provozní operace



Charakteristika velkoobchodních operací



- **Nákup** – agent (prostředník) dle objednávky
- **Příjem** – dělí se na odběr a přejímku zboží
- **Odběr:** kontrola zevní neporušenosti dopravního prostředku, vnější neporušenosti obalů, počtu obalových jednotek a hmotnosti dle průvodních dokladů
- **Přejímka:** kontrola množství, jakosti a sortimentu a řeší případné reklamace
- **Skladování** – regály, stohování, zásada dovoleného sousedství
- **Expedice** - manipulace (vyskladnění, kompletace, balení) a doprava.



Charakteristika maloobchodních operací



Nákup

- **Kdo?** samotný vlastník, nákup pomocí obchodního zástupce, nákupčího ...
- **Jak?** nákup centralizovaný, decentralizovaný, kombinovaný
- **Fáze nákupu zboží**
 - **● Přípravná** – soustavné sledování spotřebitelské poptávky, evidence prodeje a struktury zásob (marketing)
 - **● Výběr zboží** - přímá návštěva nákupčího ve vzorkovně velkoobchodu, pomocí nabídek v katalogu, návštěva zástupce velkoobchodu na prodejně, online výběr
 - **● Sestavení a vyřízení objednávky** - písemně, telefonicky, osobně nebo elektronicky s využitím výpočetní techniky.



Charakteristika maloobchodních operací



- **Příjem zboží** – probíhá stejným způsobem jak ve velkoobchodě,
- Přejímka - kvantitativní (počet), kvalitativní (jakost) a sortimentní (kompletnost).

Podcenění přejímky - zdroj manka a reklamací zboží i špatného image.

Příprava zboží k prodeji - úroveň přípravy je závislá na technické připravenosti výroby produkovat vhodná spotřebitelská balení

Co je třeba udělat?

- porcování, vážení, balení, rozměřování - informativní cenové poutače na zboží, značení zboží - doplňování zboží do prodejních místností.



Shrnutí přednášky

- **Obchodní provoz** chápeme systémově, rozhodujícím prvkem je zboží, na něm závisí další prvky, jako je dispoziční řešení, mechanizační prostředky, technologie a lidé.
- **Znalost charakteristiky** všech prvků obchodního provozu, a to zboží jako obchodní sortiment, technologická skupina, zásoba,
- **Graf vývoje zásob** – teoretický a reálný
- **Obchodně provozní operace** – velkoobchodní a maloobchodní.