

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА

# КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему

*“Удосконалення системи продажів  
парфумерно-косметичних товарів”*

**Виконала: здобувач 2 курсу,  
групи ПТБ-22м  
Спеціальності 076 Підприємництво,  
торгівля та біржова діяльність  
Мешал Олена Юріївна  
Керівник: Павлова В.А., д.е.н.,  
професор**

**м. Дніпро  
2024**

## АНОТАЦІЯ

Мешал О.Ю. Удосконалення системи продажів парфумерно-косметичних товарів.

У роботі розглянуто теоретичні аспекти дослідження системи продажів на торговельних підприємствах. Проаналізовано стан і тенденції ринку парфумерно-косметичних товарів. Наведено класифікацію, показники якості та алгоритм побудови системи продажів на торговельному підприємстві.

Досліджено системи продажів парфумерно-косметичних виробів ПП «Кедр». Наведено організаційно-економічну характеристику діяльності ПП «Кедр», де проводилося дослідження. Досліджено асортимент та якість парфумерно-косметичних товарів, що реалізуються ПП «Кедр». Розглянуто діючу систему мотивації працівників щодо підвищення основних показників діяльності ПП «Кедр».

Проведено сегментування покупців парфумерно-косметичних товарів для складання портрету потенційного споживача ПП «Кедр». Досліджено формування лояльності споживачів як один з напрямів збільшення прибутковості ПП «Кедр». Прогнозовано обсяг продажів ПП «Кедр» для удосконалення його системи продажів. Розроблено стандарт обслуговування ПП «Кедр» в частині мотивації працівників.

Ключові слова: парфумерно-косметичні товари, система, продажі, торговий персонал, обслуговування, споживач, лояльність, сегментування.

## SUMMARY

Meshal Olena. 'Improvement of the Sales System for Perfumery and Cosmetic Goods'.

This paper examines the theoretical aspects of researching sales systems in retail enterprises. The current state and market trends of perfumery and cosmetic goods are analyzed. It provides a classification, quality indicators, and an algorithm for constructing a sales system for perfumery and cosmetic goods in a retail enterprise.

The sales systems of perfumery and cosmetic products by «Kedr» have been studied. An organizational and economic characterization of «Kedr» activities, where the research was conducted, is provided. The assortment and quality of the perfumery and cosmetic goods sold by «Kedr» have been researched. The existing employee motivation system, aimed at improving the key performance indicators of «Kedr», has been examined.

Customer segmentation for perfumery and cosmetic products has been conducted to create a portrait of the potential consumer for «Kedr». The formation of consumer loyalty, as a direction for increasing the profitability of «Kedr», has been studied. Sales volume forecasts for «Kedr» have been made to improve its sales system. A service standard for «Kedr», in terms of employee motivation, has been developed. This is part of the abstract for a qualification work.

Key words: perfumery and cosmetic products, sales system, sales staff, service, consumer, loyalty, segmentation.

## ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	4
ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ ПРОДАЖІВ НА ТОРГОВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ	11
1.1. Стан і тенденції ринку парфумерно-косметичних товарів	11
1.2. Парфумерні та косметичні вироби: класифікація. Показники якості.	17
1.3. Алгоритм побудови системи продажів на торговельному підприємстві та вибір прийнятної системи для парфумерно-косметичних товарів	23
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ ПРОДАЖІВ ПАРФУМЕРНО-КОСМЕТИЧНИХ ВИРОБІВ ПП «КЕДР»	30
2.1. Організаційно-економічна характеристика діяльності ПП «Кедр»	30
2.2. Дослідження асортименту та якості парфумерно-косметичних товарів ПП «Кедр»	34
2.3. Діюча система мотивації працівників щодо підвищення основних показників діяльності ПП «Кедр»	42
РОЗДІЛ 3. ПРОГНОЗУВАННЯ ПРОДАЖІВ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ПРОДАЖІВ ПП «КЕДР»	50
3.1. Сегментування покупців парфумерно-косметичних товарів для складання портрету потенційного споживача ПП «Кедр»	50
3.2. Формування лояльності споживачів як один з напрямів збільшення прибутковості ПП «Кедр»	59
3.3. Прогнозування обсягів продажів парфумерно-косметичних товарів ПП «Кедр» для удосконалення діючої системи	67
3.4. Розробка стандарту обслуговування ПП «Кедр» в частині мотивації працівників	70
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	81
ДОДАТКИ	87