

"Чем большими знаниями и навыками будет располагать персонал, тем более качественными будут улучшения и обслуживание клиентов" (Р. Ханнам).

Автор данного высказывания затрагивает вопрос о соотношении профессионального уровня работников и интенсивном росте предприятия в условиях рыночной конкуренции. По мнению Ханнама успех предприятия напрямую зависит от уровня профессиональной компетенции работников, чье мастерство и уровень обслуживания рождает большой спрос, а значит ведут к увеличению продаж и более выигрышному положению на рынке среди других конкурирующих компаний.

Для того, чтобы лучше понять данное высказывание, следует более подробно рассмотреть такие экономические понятия как предпринимательство, рынок, спрос, предложение, а также их структуру. В целом, экономика как наука - это наука, изучающая эффективные способы использования ограниченных ресурсов для производства материальных благ. Главные вопросы экономики: что производить? как производить? для кого производить? С этими вопросами экономики сталкивается любой предприниматель, пытающийся достичь успеха в своей деятельности. Предпринимательство - это деятельность, организованная на свой страх и риск, имеющая своей целью систематическое извлечение прибыли. Отношения складывающиеся между предпринимателем, продавцом и покупателем - это и есть рынок. Спрос - это желание покупателя приобрести определенное количество товара по определенной цене, а предложение - это и есть тот самый товар, в определенном месте, в определенном количестве и по определенной цене.

Как известно, в постиндустриальном обществе в экономической сфере на первый план выходят услуги. Именно работники, оказывающие те самые услуги, являются лицом фирмы и именно к ним придет или не придет второй раз покупатель. Чем более образованнее и подкованные в своем вопросе будет продавец, тем больше шансов понравиться покупателю.

Так, моя знакомая работает в компании "КонсультантПлюс". В процессе работы ее постоянно направляют на повышение квалификации, в том числе и в вопросах межличностных отношений с клиентами. Таким образом, фирма сама готовит профессиональных переговорщиков, которые будут вежливы, учтивы и профессиональны, что в последствии поможет удержать клиента.

Из материалов СМИ мне также известна история одной компании в Ростове-на-Дону, а именно частный образовательный центр "КЭО". В этом центре работаю лучшие педагоги города, что в свою очередь вызывает огромное желание у потребителей попасть в этот центр. Ведь чем лучше и профессиональнее педагог, тем более качественная подготовка к экзаменам и соответственно выше баллы.

Таким образом, проблема актуальна и сегодня, когда на рынке конкуренция не дает покоя никому и каждый день надо бороться за каждого посетителя.