



PEDAGOGICKÁ FAKULTA  
Masarykova univerzita

# Provoz obchodu a služeb

jaro 2019

# Dispoziční řešení prodejny

Dispozičním řešením obchodní jednotky označujeme *prostorové uspořádání hmotných prostředků obchodní činnosti*. Jedná se o *dispoziční řešení místností* (ploch) a o *dispoziční řešení zařízení* (tvorbu jednotlivých pracovišť).

Při dispozičním řešení prodejny se řeší:

- problém *struktury ploch* (zastoupení potřebných ploch)
- problém potřebné *velikosti ploch*
- problém *návaznosti ploch*
- problém *využití ploch*

# Struktura ploch

Struktura ploch je dána složitostí procesů, sortimentem, ale i možnostmi jednotlivých prodejních jednotek v aktuální zástavbě.

Plochy maloobchodních jednotek lze členit na:

- **Hlavní plochy**
  - ✓ prodejní místnosti
  - ✓ místnosti pro poskytování služeb
- **Pomocné plochy**
  - ✓ místnosti s přímým vztahem ke zboží  
(*plochy pro příjem, uskladnění a přípravu zboží k prodeji*)
  - ✓ místnosti s nepřímým vztahem ke zboží  
(*kanceláře, šatny, umývárny, WC, technické místnosti...*)
  - ✓ komunikace pro pohyb zboží, zaměstnanců a zákazníků

# Struktura ploch

Uspořádání prodejní místnosti musí odpovídat velikosti, sortimentu zboží a formě prodeje. Musí vytvářet příjemné prostředí jak pro zákazníky, tak pro zaměstnance.

Požadavky na vnitřní úpravu prodejní místnosti:

- **provozní**
  - ✓ velikost prodejní místnosti musí odpovídat prodávanému sortimentu, má být bez výklenků a zákoutí pro snadnou orientaci, musí umožňovat pohodlný pohyb zákazníků i personálu
- **ekonomické**
- **společenské**

# Struktura ploch

Uspořádání prodejní místnosti musí odpovídat velikosti, sortimentu zboží a formě prodeje. Musí vytvářet příjemné prostředí jak pro zákazníky, tak pro zaměstnance.

Požadavky na vnitřní úpravu prodejní místnosti:

- **provozní**
- **ekonomické**
  - ✓ maximální využití prodejní plochy, promyšleným sestavením regálů, chladících a mrazících zařízení, aby bylo vystaveno co nejvíce zboží a maximalizován maloobchodní obrat, ale i ochráněno zboží
- **společenské**

# Struktura ploch

Uspořádání prodejní místnosti musí odpovídat velikosti, sortimentu zboží a formě prodeje. Musí vytvářet příjemné prostředí jak pro zákazníky, tak pro zaměstnance.

Požadavky na vnitřní úpravu prodejní místnosti:

- **provozní**
- **ekonomické**
- **společenské**
  - ✓ požadavky zákazníků i zaměstnanců zahrnující hygienu, estetiku a bezpečnost, vytvářející příjemné kulturní prostředí prostřednictvím barevnosti, osvětlení, ozvučení nebo klimatizací...

# Návaznost ploch

Návaznost ploch s přímým vztahem ke zboží a ploch hlavních je možné řešit ve variantách:

- umístění do jednoho podlaží společně s prodejní místností
- umístění částečně do stejného podlaží s prodejní místností a částečně do samostatného podlaží
- umístění výhradně do samostatného podlaží

# Formy prodeje

- **Základní formy prodeje:**
  - ✓ Pultový prodej (prodej s obsluhou)
  - ✓ Samoobslužný prodej
  - ✓ Prodej s volným výběrem
  
- **Doplňkové formy prodeje:**
  - ✓ Zásilkový prodej
  - ✓ Elektronický obchod
  - ✓ Prodej na objednávku
  - ✓ Prodejní automaty
  - ✓ Stánkový prodej
  - ✓ Pojízdné prodejny
  - ✓ Přímý prodej



# Pultový prodej

Nejstarší forma prodeje, při které nemá zákazník přístup ke zboží. Důraz je kladen na osobní nabídku, předvedení zboží a na prodejní rozhovor. Uplatňuje se u zboží občasné poptávky, s vysokou technickou náročností nebo u malých smíšených prodejů.

## Dispoziční řešení prodejny:

- Lineární jednořadové  
*(malé prodejny s jedním obsluhujících - individuální obsluha)*
- Lineární víceřadové  
*(prodejna rozdělená na oddělení podél stěn - kolektivní obsluha)*
- Ostrůvková úprava  
*(uspořádání pultu uprostřed prodejny)*

# Prodej se samoobsluhou

Zákazník má přístup ke zboží, které vyhledává, prohlédne, případně vyzkouší a dopraví k místu inkasa. Zákazník tak rozhoduje o nákupu zboží samostatně, bez zásahu obsluhy, není omezován tlakem ostatních kupujících nebo obsluhou.

## Dispoziční řešení prodejny:

- Uzavřená samoobsluha  
*(vstup do prodejny přes turniket a výstup přes pokladní zónu)*
- Otevřená samoobsluha  
*(pokladny volně umístěny v prodejně, vstup a výstup není omezen)*

# Prodej s volným výběrem

Zákazník zboží vystavené v regálech, vitrínách a na výstavních plochách volně vybírá, avšak na rozdíl od samoobslužného prodeje nedopravuje k prostoru inkasa. Všechny úkony spojené s prodejem obstará prodávající.

Prodej může probíhat:

- Prodej dle vzorků - *vystavené zboží slouží jako vzorek, zboží pro zákazníka se přinese ze skladu.*
- Prodej z výstavky - *vystavené zboží je určeno k prodeji, po předvedení si jej zákazník odnáší.*

Dispoziční řešení prodejny:

- Uplatňuje se volné uspořádání zařízení s možností uspořádání do podoby výstavní síně.



PEDAGOGICKÁ FAKULTA  
Masarykova univerzita

**Děkuji za pozornost!**

*Příjemný zbytek dne!*