

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай продолжают поступать жалобы граждан на грубость со стороны продавцов либо исполнителей услуг.

В связи с часто задаваемым вопросом о возможности привлечения к административной ответственности за грубость разъясняем. Согласно действующего законодательства о защите прав потребителей, нерадивого продавца (исполнителя) можно привлечь к административной ответственности за многие нарушения: обсчет, обвес, продажу некачественного товара, нарушение распорядка работы предприятия и т. п., но, к сожалению, ответственности за грубость и недоброжелательное отношение к потребителям данный закон не предусматривает.

В случае, если с Вами невежливо обошлись в магазине, кафе или другом предприятии сферы обслуживания, советуем оставить запись об этом в книге отзывов и предложений или направить письменное заявление на имя руководителя предприятия. Администрация обязана рассмотреть жалобу, разобраться в существе вопроса и сообщить о принятых мерах.

Если в сказанных в ваш адрес фразах содержались выражения в неприличной форме, унизившие Вашу честь и достоинство, рекомендуем Вам обратиться в прокуратуру с заявлением о возбуждении дела об административном правонарушении по ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление».

Кроме административного метода урегулирования конфликта существуют гражданско-правовой способ защиты прав, чести и достоинства граждан, который в соответствии с п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации осуществляет суд. При этом необходимо заблаговременно позаботиться о доказательной базе (видеосъемка, свидетельские показания и т.д.).

Сегодня рынок перенасыщен товарами и услугами. Для привлечения внимания потребителя необходимо повышать культуру обслуживания. Культура обслуживания — это совокупность признаков, характеризующих уровень обслуживания покупателей, и эстетическое оформление торгового зала, в число наиболее важных относят следующие показатели: широкий и устойчивый ассортимент; применение прогрессивных методов продажи; предоставление дополнительных услуг; минимальные затраты

времени на обслуживание; точное соблюдение установленного режима работы магазина; широкое использование средств внутри магазинного информирования; высокая профессиональная квалификация работников магазина; опрятный внешний вид работников магазина; вежливое, внимательное отношение персонала магазина к покупателям; хорошее санитарное состояние магазина, соблюдение установленных правил продажи товаров.

Задача продавца - определить характер поведения покупателя, сориентироваться и принять адекватные меры, умение общаться с клиентами, найти нестандартное решение, уверенность, способность к аналитическому мышлению и творческий подход, искусство убеждать, доброжелательность. Покупатели отрицательно относятся к длинным очередям, небрежно и мелко написанным ценникам, неудобным прилавкам. Между покупателями и продавцами должны устанавливаться хорошие, дружественные отношения. Они способствуют сохранению старых клиентов и привлечению новых.

Уважаемые предприниматели! Будьте внимательны к своим клиентам, ведь именно «потребительский кошелек и ноги» определяют, какая фирма будет получать прибыль.