

## СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ЗАСІБ СТИМУЛЮВАННЯ ЗБУТУ ПРОМИСЛОВОЇ ПРОДУКЦІЇ

Линник Ю.М., Черв'яцова О.Є.

Одним із компонентів стимулювання споживачів товарів промислового призначення є правильно організоване сервісне супроводження продукції. Обслуговування товару (сервіс) протягом строку його використання – це важлива складова конкурентоспроможності товару, одна з підсистем промислового маркетингу. Якщо сервіс організовано погано, то навіть самі високі характеристики товару не забезпечать попиту на нього.

Сервіс поділяється на передпродажний та післяпродажний, останній – на гарантійний та післягарантійний. Передпродажний сервіс полягає в якісному перевезенні, ліквідації ушкоджень, що могли з'явитися під час транспортування. Всі операції такого сервісу здійснюються товаровиробником за свій рахунок.

Післяпродажний гарантійний сервіс проводиться безоплатно (його вартість включається у ціну товару), він полягає у своєчасному та оперативному здійсненні всіх робіт, щодо забезпечення безперервної експлуатації продукту. Сюди відносять навчання персоналу, пусконаладні роботи, перевірки проданого товару протягом терміну служби, постачання відповідних деталей, своєчасний ремонт.

Метою післяпродажного післягарантійного сервісу є підвищення безпеки експлуатації продукції, міжремонтних періодів, зменшення часу простою товару. Такий вид здійснюється на основі контракту.

Якщо товаровиробник гарантує сервісне обслуговування протягом всього строку служби продукції, то має місце забезпечення своєчасної та безпроблемної утилізації. Не всі виробники включають цю умову до післяпродажного сервісу, хоча вона має дуже важливе значення, і є кінцевою ланкою сервісного комплексу.

Товаровиробники продукції промислового призначення повинні розглядати якісне сервісне обслуговування товару, як невід'ємну та вагомую складову комплексу маркетингових комунікацій. Адже стимулювання збуту товарів промислового призначення в силу своїх особливостей не має в наявності такого вибору стимулюючих заходів на відміну від товарів широкого вжитку.