

Вікторія БОКОВЕЦЬ
Тетяна НЕЧИПОРЕНКО

ТОРГОВЕЛЬНЕ ПІДПРИЄМНИЦТВО

Електронний навчальний
посібник



Міністерство освіти і науки України
Вінницький національний технічний університет

Вікторія БОКОВЕЦЬ
Тетяна НЕЧИПОРЕНКО

ТОРГОВЕЛЬНЕ ПІДПРИЄМНИЦТВО

Електронний навчальний посібник

Вінниця
ВНТУ
2026

В. В. Боковець, Т. Д. Нечипоренко

УДК 339.1:658.87

Б78

Рекомендовано до видання Вченою радою Вінницького національного технічного університету Міністерства освіти і науки України (протокол № 4 від 30.10.2025 р.)

Рецензенти:

Віталій Зянько, професор, завідувач кафедри фінансів та інноваційного менеджменту Вінницького національного технічного університету, доктор економічних наук;

Руслан Манн, професор, завідувач кафедри економіки та управління Черкаського державного технологічного університету, доктор економічних наук;

Сергій Гирич, доцент кафедри товарознавства, експертизи та торговельного підприємництва Вінницького торговельно-економічного інституту Державного торговельно-економічного університету, кандидат технічних наук.

Боковець, В. В.

Б78 Торговельне підприємництво : навчальний посібник [Електронний ресурс] / В. В. Боковець, Т. Д. Нечипоренко. – Вінниця : ВНТУ, 2026. – (PDF, 158 с.)

ISBN 978-617-8163-81-5 (PDF)

В електронному навчальному посібнику систематизовано теоретико-методологічні засади та практичні інструменти розвитку торговельного підприємництва в сучасних умовах господарювання. Висвітлено питання історичної еволюції торгівлі, організаційно-правового регулювання бізнесу, фінансово-фіскальних механізмів, операційних процесів, маркетингових стратегій, логістики, цифрової трансформації та інноваційних рішень. Особливу увагу приділено глобалізаційним викликам, корпоративній соціальній відповідальності, ризик-менеджменту та антикризовим стратегіям, які є ключовими для забезпечення стійкості торговельних систем.

Структура посібника передбачає поєднання лекційного матеріалу з практичними завданнями, кейсами та дискусійними питаннями, що забезпечує формування у здобувачів вищої освіти системного бачення та навичок прийняття управлінських рішень у сфері торгівлі. Посібник може бути корисним для здобувачів вищої освіти, слухачів програм підвищення кваліфікації, викладачів і практиків, які прагнуть поглибити знання та вдосконалити компетенції у сфері підприємництва та комерційної діяльності.

УДК 339.1:658.87

ISBN 978-617-8163-81-5 (PDF)

© ВНТУ, 2026

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	6
Тема 1 РОЗВИТОК ТОРГОВЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМНИЦТВА: ІСТОРИЧНИЙ ТА ФУНКЦІОНАЛЬНИЙ КОНТЕКСТИ	8
1.1 Суть та функції торговельного підприємництва.....	8
1.2 Генеза торговельних систем: від бартеру до цифрової економіки.....	10
1.3 Взаємозв'язок традиційних і сучасних торговельних моделей.....	11
1.4 Практичне заняття: аналіз історичних кейсів трансформації торговельних моделей (фактори успіху і причини невдач торговельних мереж).....	14
1.5 Дискусія: ключові проблеми сучасної торгівлі в Україні та пошук шляхів їх розв'язання (на прикладі Rozetka).....	15
Питання для самоконтролю	16
Завдання для самостійного опрацювання.....	16
Тема 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ МЕХАНІЗМИ ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ.....	17
2.1 Організаційно-правові форми торговельних підприємств.....	17
2.2 Законодавчо-регуляторне забезпечення діяльності в торгівлі	18
2.3 Ліцензування, сертифікація та захист прав	19
2.4 Практичне заняття: розробка моделі вибору організаційно-правової форми.....	21
2.5 Дискусія: як уникати правових помилок у підприємницькій практиці	22
Питання для самоконтролю	23
Завдання для самостійного опрацювання.....	23
Тема 3 ФІСКАЛЬНІ ІНСТРУМЕНТИ ТА УПРАВЛІНСЬКИЙ ОБЛІК.....	24
3.1 Податкові системи: спрощена й загальна – критерії вибору та оптимізація.....	24
3.2 Бухгалтерський облік торговельних операцій: документообіг і фінансова звітність.....	26
3.3 Внутрішній фінансовий контроль у торговельному підприємстві	28
3.4 Практичне заняття: оптимізація фінансових потоків торгівлі.....	29
3.5 Дискусія: податкові виклики для бізнесу та шляхи їх мінімізації	30
Питання для самоконтролю	31
Завдання для самостійного опрацювання.....	31
Тема 4 ОПЕРАЦІЙНІ МЕХАНІЗМИ ТОРГІВЛІ.....	32
4.1 Канали збуту: роздріб, опт, e-commerce (електронна комерція)	32
4.2 Франчайзинг як форма розширення мережі та партнерства.....	34
4.3 Диверсифікація форматів торгівлі з урахуванням ризиків	37
4.4 Практичне заняття: розробка моделі розширення торговельної мережі за обраним форматом.....	38
4.5 Дискусія: переваги й недоліки різних форматів (онлайн, офлайн, опт).....	39

В. В. Боковець, Т. Д. Нечипоренко

Питання для самоконтролю	40
Завдання для самостійного опрацювання	41
Тема 5 МАРКЕТИНГОВА СИСТЕМА ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	42
5.1 Стратегічний маркетинг: аналіз ринку, конкурентів і споживачів	42
5.2 Digital-маркетинг: соцмережі, реклама, SEO	44
5.3 Система управління якістю: стандартизація й сертифікація товарів	46
5.4 Практичне заняття: оцінення ефективності маркетингової кампанії.....	48
5.5 Дискусія: створення digital-кампанії для локального бренду	50
Питання для самоконтролю	50
Завдання для самостійного опрацювання	511
Тема 6 ЛОГІСТИКА ТА УПРАВЛІННЯ ЗАПАСАМИ	52
6.1 Ланцюги поставок: SCM-моделі та оптимізація	52
6.2 Методи управління запасами: ABC/XYZ, JIT	53
6.3 Логістика продовольчих і непродовольчих товарів.....	55
6.4 Практичне заняття: моделювання логістичних потоків	57
6.5 Дискусія: як управляти запасами в умовах дефіциту	58
Питання для самоконтролю	599
Завдання для самостійного опрацювання	59
Тема 7 ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ТА ІННОВАЦІЇ.....	60
7.1 Industry 4.0 у торгівлі: AI (штучний інтелект), Big Data (аналіз великих даних), IoT (Інтернет речей).....	60
7.2 Електронна комерція: платформи, мобільні додатки, last-mile delivery (доставка) ..	62
7.3 Інтеграція цифрових технологій у бізнес-процеси	64
7.4 Практичне завдання: створення концепції цифрового рішення	67
7.5 Дискусія: як інновації змінили конкурентоспроможність українських компаній.....	68
Питання для самоконтролю	70
Завдання для самостійного опрацювання	70
Тема 8 ФІНАНСОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ТА ОЦІНЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ.....	71
8.1 Бюджетування та цінова політика у торгівлі.....	71
8.2 Аналіз фінансової звітності: рентабельність, ліквідність	74
8.3 Ключові показники ефективності бізнесу (KPI)	77
8.4 Практичне завдання: аналіз фінансових результатів за результатами звітності торговельного підприємства	79
8.5 Дискусія: як мотивувати команду до економії ресурсів	81
Питання для самоконтролю	822
Завдання для самостійного опрацювання	82

В. В. Боковець, Т. Д. Нечипоренко

Тема 9 ГЛОБАЛІЗАЦІЯ ТА МІЖНАРОДНА ТОРГІВЛЯ	83
9.1 Міжнародні торговельні операції: експорт, імпорт, угоди	83
9.2 Митне регулювання та бар'єри на ринку.....	87
9.3 Міжкультурні комунікації в бізнесі	90
9.4 Практичне завдання: розробка експортної стратегії.....	95
9.5 Кейс-дослідження: робота з іноземними постачальниками.....	96
Питання для самоконтролю	977
Завдання для самостійного опрацювання	977
Тема 10 КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ЕТИКА....	988
10.1 CSR-стратегії й екологічні практики.....	988
10.2 Етичні аспекти ціноутворення та боротьби з контрафактом.....	100
10.3 Соціальні ініціативи та їх вплив на імідж підприємства.....	1022
10.4 Практичне завдання: створення соціальної програми.....	1066
10.5 Дискусія: етичні виклики у сучасній торгівлі	1077
Питання для самоконтролю	1088
Завдання для самостійного опрацювання	1088
Тема 11 РИЗИКИ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ БІЗНЕСУ	1099
11.1 Управління ризиками: валютні коливання, попит	10909
11.2 Ключові індикатори результативності	1111
11.3 Аналітичні методи: SWOT, PEST, порівняльний аналіз	114
11.4 Практичне завдання: формування системи показників ефективності	1166
11.5 Кейс: порівняння ефективності торговельних мереж.....	1177
Питання для самоконтролю	1199
Завдання для самостійного опрацювання	119
Тема 12 АНТИКРИЗОВЕ УПРАВЛІННЯ ТА СТІЙКІСТЬ.....	12020
12.1 Адаптація бізнес-моделей до кризових викликів (пандемія, війна, санкції).....	12020
12.2 Стратегії виживання: оптимізація витрат і диверсифікація.....	1233
12.3 Кейс-дослідження: досвід українських компаній у кризових умовах	1266
12.4 Практичне завдання: створення антикризового плану для торговельної мережі	1277
Питання для самоконтролю	1299
Завдання для самостійного опрацювання	1299
ГЛОСАРІЙ	13030
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	1511
ДОДАТКИ.....	1533

ПЕРЕДМОВА

Торгівля є двигуном економічного розвитку та джерелом багатства націй.

Адам Сміт

У сучасних умовах розвитку ринкової економіки ефективне функціонування торговельних підприємств набуває особливого значення для організації комерційної діяльності та задоволення потреб споживачів. Торговельне підприємництво є важливим елементом економічної системи, оскільки забезпечує оптимальний рух товарів і послуг, сприяє розвитку виробництва та формуванню конкурентного середовища.

Дисципліна «Торговельне підприємництво» висвітлює організаційні та управлінські процеси функціонування торговельних підприємств, особливості комерційної діяльності, планування і розвиток підприємств у сфері торгівлі, а також застосування сучасних методів управління, маркетингових технологій, логістичних рішень і фінансового забезпечення комерційної діяльності.

Метою дисципліни є формування у здобувачів освіти системи теоретичних знань та практичних умінь щодо ефективного управління торговельними підприємствами, розробки бізнес-стратегій і застосування інноваційних підходів у комерційній практиці.

Для досягнення мети передбачено виконання таких завдань:

- оволодіння теоретичними знаннями щодо організації та функціонування торговельних підприємств;
- засвоєння методів управління ресурсами, операційними процесами та товарними потоками;
- вивчення принципів формування та реалізації бізнес-стратегій у сфері торгівлі;
- набуття практичних умінь планування, організації та контролю торговельних операцій, логістики, маркетингу та фінансового забезпечення діяльності підприємств;
- формування навичок прийняття обґрунтованих управлінських рішень у різних ринкових ситуаціях.

Об'єктом дисципліни є процеси організації та здійснення торговельної діяльності, а *предметом* – економічні, організаційні та управлінські засади функціонування торговельних підприємств.

Вивчення дисципліни дозволяє студентам:

знати: основи підприємництва у сфері торгівлі, організаційно-правові принципи функціонування підприємств, економічні механізми управління комерційною діяльністю, методи планування та реалізації торговельних операцій, сучасні інструменти маркетингу, логістики та фінансового забезпечення;

вміти: аналізувати стан і перспективи розвитку торговельного підприємництва, застосовувати методи управління бізнес-процесами, планувати та організовувати торговельні операції, розробляти бізнес-стратегії, прогнозувати ризики та приймати ефективні управлінські рішення.

Дисципліна «Торговельне підприємництво» органічно пов'язана з іншими навчальними курсами, зокрема «Менеджмент», «Маркетинг», «Підприємництво», «Логістика», «Фінанси підприємств» та інші.

Викладений у посібнику матеріал сприяє глибокому оволодінню знаннями та формуванню професійних компетенцій, що забезпечується через:

– *компетентнісний підхід* – навчальні завдання та дискусійні вправи зорієнтовані на досягнення результатів навчання, які відповідають сучасним потребам ринку праці; приклади містять розробку цифрових маркетингових кампаній або управління логістичними процесами, що готують здобувачів до реальних професійних викликів;

– *міждисциплінарну інтеграцію* – синтез знань із товарознавства, права, фінансів, економіки підприємства, інформаційних технологій та управління персоналом дозволяє сформувати комплексне уявлення про організаційно-комерційні процеси;

– *орієнтацію на національні реалії* – вивчення проблем українського ринку, специфіки логістики та прикладів із практики вітчизняних торговельних компаній у складних умовах, розробка адаптованих стратегій розвитку та експортних ініціатив забезпечує актуальність і практичну значущість навчання.

Запропонований електронний навчальний посібник має методологічну та практичну значущість, оскільки інтегрує теоретичні положення підприємництва у сфері торгівлі з практичними підходами до управління торговельними процесами, що сприяє розвитку аналітичного мислення, критичного оцінення управлінських рішень та формуванню здатності оптимізувати діяльність підприємств у сучасних економічних умовах.

Крім того, посібник сприяє освоєнню сучасних цифрових інструментів управління торговельними операціями, аналізу ринкових тенденцій та побудові ефективних бізнес-моделей. Це дозволяє студентам формувати практичні навички прийняття стратегічних рішень, адаптації до змін ринкових умов та впровадження інноваційних підходів у комерційній діяльності. Як результат – навчання забезпечує комплексну підготовку майбутніх фахівців, здатних ефективно функціонувати та бути затребуваними на сучасному ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. Altun, A., Yanikkaya, H. *International Trade: Past, Present and Future*. Nova Science Publishers, 2023.
2. Chinn, M. D., Irwin, D. A. *International Trade*. Cambridge University Press, 2024. 260 p.
3. IMD Experts. 2025: A Crossroads for International Trade and Global Business. *IMD*, 2025. 40 p.
4. Jonnard, C. M. *International Business and Trade: Theory, Practice, and Policy*. CRC Press, 2025. 350 p.
5. Munoz, J. M. (Ed.). *Digital Entrepreneurship and the Global Economy*. Routledge, 2023. 350 p.
6. Азарян О. М. Торговельне посередництво в Україні: тенденції та перспективи розвитку. *Бізнес Інформ*. 2022. № 1. С. 132–139.
7. Андрійченко О. В. Логістичне управління в умовах цифровізації торгівлі. Київ : Центр учбової літератури, 2023. 312 с.
8. Бойко А. І. Економічна безпека підприємства в умовах гібридної війни. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. С. 6–10.
9. Васильченко Т. М. Антикризове управління торговельним підприємством. Львів : Магнолія-2006, 2022. 204 с.
10. Гаврилюк М. В. Франчайзинг як ефективна модель торговельного посередництва в Україні. *Вісник ХНУ*, 2021. Вип. 102. С. 108–115.
11. Грищенко В. П. Організація торгівлі : підручник. 2-ге вид., Київ : Знання, 2021. 432 с.
12. Гуменна Ю. Ю. Цифрова трансформація логістичних ланцюгів. *Актуальні проблеми економіки*. 2023. № 6. С. 135–142.
13. Демченко С. Л. Економічна стійкість торговельних підприємств : монографія. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 180 с.
14. Іванов П. М. Ефективність торговельного посередництва: критерії оцінки. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023. № 21. С. 58–63.
15. Колісник Р. О. Управління запасами в торговельних мережах. *Проблеми економіки*. 2022. № 4. С. 115–123.
16. Лисенко О. О. Договори в підприємницькій діяльності : монографія. Дніпро : Наука і освіта, 2021. 210 с.
17. Мельник Л. С. Етика бізнесу та корпоративна соціальна відповідальність : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2023. 290 с.
18. Нікітін Г. В. Формування системи КРІ в торговельних підприємствах. *Ефективна економіка*. 2022. № 5. С. 32–38.
19. Петренко В. М. Особливості ведення бізнесу в умовах воєнного стану. *Юридичний вісник України*. 2022. № 10. С. 45–51.
20. Савченко О. П. Інноваційні технології в торговельному бізнесі. *Науковий вісник Ужгородського університету*. 2023. Вип. 40. С. 78–84.

В. В. Боковець, Т. Д. Нечипоренко

21. Сидоренко І. М. Цифровізація бізнес-процесів у сфері торгівлі : монографія. Київ : НТУУ «КПІ», 2020. 195 с.

22. Ткаченко Д. В. Маркетингові дослідження : навчальний посібник. Львів : Новий Світ-2000, 2021. 224 с.

23. Фролов Р. О. Торговельні мережі в умовах кризових викликів. *Економічний часопис*. 2022. № 3. С. 98–105.

24. Шевченко С. П. Зовнішньоекономічна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХНЕУ, 2021. 315 с.

25. Шпак С. С. Ланцюги постачання в умовах нестабільності. *Економіка розвитку*. 2023. № 5. С. 59–66.

26. Ярошенко Л. В. Електронна комерція та логістика. *Збірник наукових праць НАН України*, 2024. Вип. 42. С. 112–119.

Додаткова

27. Валінкевич Н. В. Особливості функціонування торговельного підприємництва в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2024. № 63. С. 77–82.

28. Гарват О. В. Бізнес-планування діяльності торговельних підприємств у контексті забезпечення їх конкурентоспроможності. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2025. № 2. С. 466–477.

29. Передерій Т. С. Механізм забезпечення сталого розвитку підприємства торгівлі на засадах антикризового управління. *Електронне наукове фахове видання з економічних наук «Modern Economics»*, 2023. № 40. С. 38–43.

30. Чуприна О. В. Розвиток вітчизняної роздрібною торгівлі: сучасні тенденції. *Економіка та суспільство*. 2024. № 70. С. 104–111.

Інформаційні джерела

31. <https://me.gov.ua/> Міністерство економіки України – центральний орган виконавчої влади, що формує державну політику у сфері економіки, торгівлі та розвитку підприємництва. Офіційний ресурс для нормативної інформації, статистики та новин.

32. <https://www.kmu.gov.ua/> Кабінет Міністрів України – офіційний урядовий портал, який містить нормативно-правові акти, постанови та документи, що регулюють економічні і торговельні процеси в країні.

33. <https://ukrstat.gov.ua/> Державна служба статистики України – офіційний ресурс з аналітичними даними і статистикою за всіма галузями економіки, у тому числі торгівлі.

34. <https://zakon.rada.gov.ua/> Офіційний портал Верховної Ради України – база нормативно-правових актів, серед яких закони, постанови та документи сфери торгівлі, підприємництва та зовнішньоекономічної діяльності.

35. <https://drs.gov.ua/publisher/ministerstvo-ekonomichnogo-rozvytku-i-torgivli-ukrayiny/> Державна регуляторна служба України – офіційна платформа, що надає нормативно-правову і аналітичну інформацію про Міністерство економіки, докілья та сільського господарства України.

Додатки

Додаток А

Приклади українських торговельних марок, їх логотипи та офіційні ресурси

<i>Компанія</i>	<i>Логотип</i>	<i>QR-код (офіційний сайт)</i>
<i>АТБ-Маркет</i>		
<i>Сільпо</i>		
<i>Novus</i>		
<i>Varus</i>		
<i>Фора</i>		
<i>Епіцентр К</i>		
<i>Rozetka</i>		
<i>Comfy</i>		

Додаток Б

Добірка корисних і цікавих додатків, які можуть значно полегшити роботу та покращити ефективність бізнесу

Управління товаром і складом

- **Stock and Inventory Simple** – для обліку товарів, залишків, постачальників.
- **Sortly** – візуальний інвентаризаційний додаток з фото та QR-кодами.

Продажі та каса

- **POS** додатки (**Point of Sale**):
 - **Square POS** – зручний для малого бізнесу, підтримує оплату карткою.
 - **Poster POS** – український сервіс для кафе, магазинів, салонів.

Аналітика та фінанси

- **Zoho Books** або **QuickBooks** – для бухгалтерії, рахунків, звітності.
- **Google Analytics** – якщо маєте онлайн-магазин, для відстеження поведінки клієнтів.

Маркетинг і реклама

- **Canva** – створення рекламних банерів, постів для соцмереж.
- **Meta Business Suite** – керування сторінками Facebook та Instagram.

Онлайн-торгівля

- **Prom.ua, Rozetka Seller Hub, Shopify** – для розміщення товарів на маркетплейсах.
- **Nova Poshta Business** – для логістики, відстеження посилок, інтеграції з CRM.

CRM та клієнтська база

- **Bitrix24, HubSpot CRM** – для управління контактами, продажами, комунікацією.

Доставка та логістика

- **Meest Business, Укрпошта** – для оформлення відправлень, трекінгу, інтеграції з магазином.

Додаток В

SWOT-аналіз торговельного підприємства

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
✓ вигідне розташування магазину (центр міста, біля ТЦ)	✓ обмежений асортимент товарів
✓ лояльні постійні клієнти	✓ низький рівень онлайн- продажів
✓ досвідчений персонал	✓ відсутність CRM- системи
✓ прями контракти з постачальниками	✓ застаріле обладнання
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
✓ розширення асортименту	✓ зростання конкуренції (нові магазини)
✓ вихід на онлайн-ринок	✓ коливання валютного курсу
✓ участь у ярмарках, фестивалях	✓ зміни в законодавстві
✓ співпраця з маркетплейсами	✓ зниження купівельної спроможності

Додаток Г

Карта торговельного процесу: від закупівлі до продажу

Торговельний процес – це послідовний і циклічний комплекс операцій, що забезпечує рух товару від виробника до кінцевого споживача. Він охоплює всі етапи: від аналізу ринкового попиту та планування закупівель до післяпродажного супроводу, результати якого слугують основою для формування стратегії наступного операційного циклу.

Етап / фаза	Ключові дії та операції	Відповідальний підрозділ	Вихідний результат
I. Планування та аналіз потреби	1. Аналіз попередніх продажів та поточного попиту (Прогнозування).	маркетинг, аналітика	Формування Плану закупівель та оновлення Товарної номенклатури.
II. Закупівля та постачання (Sourcing)	2. Пошук, оцінення та вибір постачальників (диверсифікація).	відділ закупівель	Укладання договору поставки; розміщення замовлення (Purchase Order).
	3. Організація транспортування та митного оформлення (для імпорту).	логістика	Товар відвантажено та знаходиться в дорозі (контроль терміну постачання).
III. Надходження та контроль якості	4. Приймання товару на склад (кількісний та якісний контроль).	склад, контроль якості	Оформлення акту приймання-передачі; оновлення обліку запасів (Система WMS/ERP).
	5. Маркування, стікерування, присвоєння штрих-кодів та цінників.	склад	Товар готовий до зберігання та подальшого переміщення.
IV. Складування та внутрішня логістика	6. Розміщення товару на складі відповідно до правил зберігання (FIFO/LIFO).	склад	Підтримка товарного мінімуму (Safety Stock) та балансувального запасу.
	7. Комплектація та переміщення товару в торговий зал (для роздрібу) або на пункт відвантаження (для гурту).	логістика	Наявність необхідного товару у торговому залі/на пункті видачі.
V. Підготовка до продажу та маркетинг	8. Встановлення ціни (з урахуванням собівартості, націнки та конкуренції).	фінанси, маркетинг	Затвердження прайс-листа.
	9. Оформлення вітрин, викладка товару (Мерчандайзинг), запуск рекламних акцій.	маркетинг, торговий зал	Товар презентовано для Цільової аудиторії.
VI. Продаж та транзакція	10. Безпосереднє обслуговування клієнта та консультація.	відділ продажів	Здійснення угоди.
	11. Оплата та фіскалізація (видача чека).	каса	Отримання товарообігу (виручки).
VII. Післяпродажне обслуговування	12. Збір зворотного зв'язку, обробка претензій та повернень.	CRM, сервісний відділ	Підвищення лояльності клієнтів та формування Ядра клієнтської бази.
	13. Аналіз даних про продажі, втрати та швидкість обороту.	аналітика	Введення даних для нового циклу планування (Етап I).

В. В. Боковець, Т. Д. Нечипоренко

Електронне навчальне видання

Вікторія Вікторівна Боковець, Тетяна Дмитрівна Нечипоренко

ТОРГОВЕЛЬНЕ ПІДПРИЄМНИЦТВО

Навчальний посібник

Рукопис оформлено *Т. Нечипоренко*

Редактор *Т. Старічек*

Оригінал-макет виготовлено *Т. Старічек*

Підписано до видання 09.03.2026 р.
Гарнітура Times New Roman.
Зам. № P2026-026.

Видавець та виготовлювач
Вінницький національний технічний університет,
Редакційно-видавничий відділ.
ВНТУ, ГНК, к. 114.
Хмельницьке шосе, 95,
м. Вінниця, 21021.
press.vntu.edu.ua;
Email: irvc.vntu@gmail.com
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
серія ДК № 3516 від 01.07.2009 р.