

ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕЖДУНАРОДНЫХ ТОРГОВЫХ КОМПАНИЙ



Никулина Ольга Валерьевна,

доктор экономических наук, профессор кафедры мировой экономики и менеджмента, Кубанский государственный университет (350040, г. Краснодар, ул. Ставропольская, д. 149)
olgafinans@mail.ru



Бугаева Светлана Ивановна,

магистрант 2 курс, программа «Экономика фирмы и отраслевых рынков», кафедра мировой экономики и менеджмента, Кубанский государственный университет (350040, г. Краснодар, ул. Ставропольская, д. 149)
sveta_bugaeva@mail.ru

Международные торговые компании для обеспечения высокого уровня своей конкурентоспособности активно внедряют инновационные технологии. Целью настоящего исследования является обоснование необходимости внедрения инновационных технологий в деятельность международных торговых компаний, а также выявление возможности применения их положительного опыта в деятельности российских сетевых ретейлеров. Установлено, что ведущие международные торговые компании, активно применяющие технологические и маркетинговые инновации, занимают лидирующие позиции на рынке. Анализ практики инновационной деятельности ведущих международных компаний Verizon, The Home Depot, Nordstrom, Staples, WalMart, Amazon, Lowe's позволил выявить основные инновационные технологии, позволяющие повысить качество обслуживания потребителей: применение информационных технологий для обслуживания целевых групп покупателей; предоставление возможности клиентам осуществить покупку из любой точки мира с доставкой по месту нахождения потребителя; реализация скрытых (неосознанных) желаний клиентов и предвосхищение их торговыми компаниями. Выделены основные направления внедрения инновационных технологий в бизнес-процессы мировых сетевых ретейлеров: персонализированный подход к обслуживанию покупателей на основе исследования потребительских предпочтений; применение инновационных форм торговли; развитие сетевых коммуникаций; автоматизация бизнес-процессов на основе RFID-технологий; воздействие на спрос через эмоциональную торговлю.

Ключевые слова: международные торговые компании; инновации в торговле; инновационные технологии; маркетинговые технологии; повышение качества обслуживания потребителей.

Одним из главных условий обеспечения конкурентоспособности современных международных торговых компаний является разработка и внедрение инновационных технологий для повышения качества обслуживания потребителей. Инновационная деятельность международных торговых компаний выражается в осуществлении научных исследований, проведении опытно-конструкторских разработок, а также в разработке и внедрении новых методов маркетинга и методов организации торговой деятельности компании.

Современные международные торговые компании имеют в своем арсенале различные инстру-

менты и методы обслуживания потребителей, однако быстро меняющаяся ситуация на зарубежных рынках требует пересмотра и совершенствования имеющихся технологий на основе внедрения инновационных методов обслуживания потребителей. Дифференциация потребительских предпочтений на различных рынках заставляет международные торговые компании разрабатывать новые методы и инструменты развития своей

коммерческой деятельности с учетом запросов покупателей [1]. В связи с этим особую актуальность приобретает необходимость внедрения инновационных технологий в деятельность международных торговых компаний.

Розничная торговля в последнее время снижает темпы развития: 106,3% в 2012 году, 103,9% — в 2013, 102,5% в 2014 году (табл. 1) [2].

Таблица 1
Динамика розничного товарооборота в России за период 2012—2014 гг. и прогноз на 2015—2017 гг.

Показатель	2012 г.	2013 г.	2014 г.	Прогноз		
				2015 г.	2016 г.	2017 г.
Прирост, % к предыдущему году	106,3	103,9	101,9	100,6	102,9	103,4