



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Vytvořeno v rámci projektu
Nové výzvy, nové příležitosti, nová škola**

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky

6. Technika prodeje zboží

Výukový materiál

Shrnutí učiva:

Technika prodeje je soubor činností při organizování a vedení prodejního rozhovoru.

Cíl – vytvoření optimálních podmínek pro vlastní prodej zboží.

Technika závisí na formě prodeje.

Technika prodeje v prodejně s obsluhou

-charakteristické je přímé jednání se zákazníkem

-prodavač musí být ve většině případu odborník

Při prodeji pracujeme :

-jednoduchou technikou prodeje – když kupující přesně formuluje objednávku

-složitou technikou prodeje – zákazník není předem rozhodnut jaké zboží chce koupit

Vlastní prodejní proces má fáze :

1. přivítání zákazníka (důležitý je první dojem, zdvořilost, správné uvítání, úsměv, pohled na zákazníka)
2. zjištění přání zákazníka (prohlídka zboží, nabídka zboží, oslovení zákazníka)
3. předvedení a předložení zboží zákazníkovi (pomoc při výběru, odborné znalosti, pečlivé předvedení)
4. odborná rada zákazníkovi při výběru zboží (prodavač musí být taky dobrým poradcem, rada musí být pravdivá, stručná a přesná)
5. úprava zboží (mletí kávy, krájení a sekání masa, úpravy provádíme bezplatně)
6. vyúčtování zboží (provádíme před zákazníkem, kontrolujeme počet kusů, správnost součtu, zřetelně řekneme výslednou částku a vydáme doklad o nákupu)
7. placení zboží (přijetím peněz nekončíme, poděkujeme, řekneme kde bude zboží vydáno, ochota, vlídnost, dostatek drobných)
8. balení zboží (rychle, pečlivě, úhledně, vážené zboží jsme povinni zabalit)
9. výdej zboží zákazníkovi (předáváme zabalené a zaplacené zboží, kontrolujeme množství, jakost a cenu)
10. rozloučení se zákazníkem (zdvořile, upozornit na novinky, získat důvěru zákazníka)

Technika prodeje při prodeji volným výběrem

Při prodeji volným výběrem platí všechny již předem uvedené zásady o správné obsluze a o zdvořilém jednání se zákazníky.

Prodavač plní spíše funkci informátora, vysvětluje vlastnosti, použití i výhody vystaveného zboží, zejména pokud o ně zákazník projeví zájem.

Jakmile se zákazník rozhodne pro určitý druh zboží, postupuje prodavač obdobně jako v prodejně s obsluhou.

Technika prodeje v prodejnách se samoobsluhou

Kontakt mezi kupujícím a prodávajícím je značně omezen.

Všichni pracovníci prodejny mají mít předpoklady k podání informací.

Starším a nemocným osobám (také dětem) je vhodné pomoci při vybírání zboží.

V případě, že zákazník rozbije láhev nebo jiné zboží vždy uklidí prodavač, nikdy zákazník (můžeme žádat zaplacení zboží).

Zásady úpravy a oblečení pracovníků prodejny:

- příjemný zevnějšek
- osobní čistota
- přiměřený, estetický účes
- použití kosmetických prostředků v přiměřené míře
- oděv přizpůsoben činnosti, kterou pracovník koná

Příčiny odchodu zákazníku z prodejny :

- lhostejnost prodavačů
- základní chyby při obsluze
- příliš dlouhé čekání
- nedostatečné informace o zboží
- nezdvořilost prodavačů

Kontrolní otázky:

1. Co si představujete pod pojmem technika prodeje?
2. Jaký je rozdíl mezi jednoduchou a složitou technikou prodeje?
3. Vyjmenujte fáze prodejního procesu.
4. Jaká je úloha prodavače při prodeji volným výběrem a v prodejnách se samoobsluhou?
5. Jaké jsou zásady úpravy pracovníků prodejny?
6. Jaké jsou příčiny odchodu zákazníků z prodejny?

Úkoly:

1. Ve dvojici ved'te prodejní rozhovor a proved'te jeho zhodnocení, posuďte vhodnost verbální i neverbální komunikace.
2. Vyberte si 3 libovolné prodejní sítě, pozorujte zaměstnance a zhodnoťte vhodnost jejich oblečení a úpravy u různých činností (např. informace, prodavačka, pokladní apod.)