

Опрацювати матеріал, відповісти на питання в кінці теми в робочому зошиті.

## **Тема: Правила спілкування з покупцем та неприпустима поведінка.**

Професійна поведінка складається з окремих – принципів .

Розглянемо три головних із них :

1. Постійна привітність, підкреслена ввічливість до всіх відвідувачів магазину .

Відомо, що, зустрічаючи таку поведінку, більшість людей стають м'якше, добріше, відвертіше, набувають більшої довіри до співбесідника і , таким чином, легше піддаються його впливу.

Щоб викликати до себе прихильність покупця, треба дати йому відчуття, що він із його інтересами і турботами не байдужий продавцю.

Краще всього це досягається прямим відкритим поглядом в обличчя, а точніше – в очі людині і невимушеною посмішкою .

2. Якщо покупець веде себе грубо, зухвало, не зважає на загальноприйнятні норми поведінки і навіть ображає продавця

У подібних випадках багато працівників торгівлі вільно або мимоволі вдаються до різкого, агресивного стилю бесіди, яка, просто кажучи, перетворюється на суперечку.

Проте грубість в [ поєднанні ] продавця з агресивним покупцем – це зброя, яка стріляє лише в один бік.

Таким чином, грубий продавець у зіткненні з грубим покупцем, продавець беззахисний і це з самого початку суперечки знають обидва.

Якщо ж продавець збереже бездоганну ввічливість, холонокровність і витримку і не дозволить спровокувати себе на грубість, він стає невразливим.

**Привітність!**

Працівникам торгового залу необхідно вітати особисто кожного покупця. Робити це потрібно в першу чергу того, хто ближче всього

знаходиться до виходу. Для клієнта буде достатньо фрази { Ласкаво просимо } , щоб налаштувати покупця на позитивний лад.

Посмішка на обличчі і доброзичливість!

Посміхатися в магазині повинен не тільки продавець, але і всі працівники торгового залу. При цьому посміхатися потрібно не постійно, а лише коли з'являється покупець, щоб посмішка не здалася абстрактною.

Ввічливість!

Коли продавець звертається до клієнта, він повинен бути максимально ввічливим. Звернення повинно бути ввічливим і доброзичливим, інакше торгова точка може втратити головне – свою репутацію.

**Як правильно працювати з незадоволеними клієнтами.**

Зберігати спокій.

Коли ви розмовляєте з людиною, яка поводить себе грубо й агресивно, злитися у відповідь – природна реакція. Але ви перебуваєте на роботі, тому не можна дозволяти емоціям взяти верх над здоровим глуздом.

Ніколи не сперечайтесь.

Першою захисною реакцією фахівця з роботи з клієнтами може бути заперечення, проте професіонал не повинен дозволяти собі такого. Не сперечайтесь, а зберігайте спокій і поводьте себе з замовником як із другом, який потратив у неприємну ситуацію.

Будьте терплячі.

Практично кожна така ситуація вимагає індивідуального підходу для вирішення проблеми. Зберігаючи спокій і контролюючи свої емоції, ви незабаром помітите, що градус напруги з боку замовника теж спадає.

Говоріть м'яко і спокійно.

Якщо ви спробуєте перекричати клієнта або перебивати його, він сконцентрується на словесній битві за увагу і перестане сприймати те, що ви говорите, і звертати увагу на аргументи, якими б важливими вони не були. У цьому випадку мовчання – золото. І коли прийде ваша черга говорити, робіть це спокійним тоном, без підвищення голосу

Умійте вибачатися.

У таких випадках важко бути щирим. Особливо якщо ви самі ні в чому не винні. Але за ради заспокоєння клієнта потрібно висловити своє вибачення і зробити це таким чином, щоб це сприймалося природно. А не як елемент посадових інструкцій.

### **Помилки, яких не варто допускати!**

Ось яких помилок однозначно необхідно уникати:

- 1.Сприймати невдоволення і негатив із боку клієнта як особисту образу.
- 2.Перебивати його і давати волю емоціям.
- 3.Починати виправдовуватися.
- 4.Демонструвати байдужість і зневагу щодо проблеми клієнта.
- 5.Шукати винних серед колег. Посилаючись на їхню некомпетентність.
- 6.Реагувати на скарги повільно і зривати обіцяні терміни.

Таким чином, грубий продавець і зіткненні з грубим покупцем, продавець беззахисний і це з самого початку суперечки знають обидва.

Якщо ж продавець збереже бездоганну ввічливість, холонокровність і витримку і не дозволить спровокувати себе на грубість, він стає невразливим.

Відповісти на питання:

1. З яких основних принципів складається професійна поведінка продавця?
2. Як правильно працювати з незадоволеними клієнтами?
3. Помилки , яких не варто допускати з при роботі з покупцями?