

Доброго дня учні!

Тема уроку: «Особливості спілкування в торгівлі».

Принципи професійної поведінки

Професійна поведінка складається з окремих елементів — принципів. Розглянемо три головні 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. Край ще всього це досягається прямим відкритим поглядом в обличчя, а точніше — в очі людині і невимушеною посмішкою. Зрозуміло, посмішка не завжди доречна: у напруженій ситуації вона може бути сприйнята покупцем як насмішка і тим самим — загострити стосунки. Посмішка має бути природною і гармонувати з обстановкою і настроєм продавця.

Якщо ж продавець (або касир) збереже бездоганну ввічливість, холоднокривність і витримку і не дозволить спровокувати себе на грубість, він стає невразливим. Більш того, якщо він не прийме на свій рахунок ніяких образ і, незважаючи ні на що, проявить привітність, це принесе йому повну перемогу над відвідувачем, що розперезався. Коли той відчує, що йому не вдасться збентежити «супротивника», принизити його гідність, примусити втратити самовладання або хоч би викликати у відповідь озлоблення, грубіян буде обеззброєний, розгублений і вимушений або піти, або змінити свою поведінку. Перемога, взята продавцем подібним чином, не завжди буде визнана програшною. Зате така перемога обов'язково принесе продавцю

симпатії і співчуття тих, оточуючих людей, навіть якщо вони зовні ніяк не виразять свого ставлення до того, що відбувається.

Отже, ввічливість, привітність роботі продавця служать перш за все своєрідним інструментом, за допомогою якого продавець (або касир) схиляє до себе відвідувачів, зброєю, що захищає продавця в поєдинку з грубим покупцем. Проте, коли інструмент або зброя не спрацьовують, їх відкладають в сторону. Переконавшись, що ввічливість не дає очікуваної користі, деякі продавці переходять на грубість. І тоді всі навколо бачать, що ввічливість у такого продавця — всього лише інструмент, зброя. Але, якщо продавець (або касир) залишається ввічливим в будь-якій обстановці, навіть тоді, коли, здавалося б, нікому це оцінити, є всі підстави стверджувати, що ввічливість — ця його професійна властивість. Скажемо можна стисло виразити у вигляді наступної формули, яку кожному продавцю варто узяти на озброєння: «Ввічливість — мій інструмент, моя зброя, моя властивість».

2. Запобігливість, готовність до послуг, до виконання будь-яких прохань і «капризів» покупців.

Кому не траплялося спостерігати, як продавець (або касир) немов нехотя вислуховує прохання покупця, а потім так чи інакше намагається ухилитися від її виконання? А як важко буває одержати від іншого працівника магазину зрозумілу відповідь на питання. Причин подібного ставлення багато: чи то продавець (або касир) втомився, чи то йому байдужа робота, чи то прохання покупця нездається йому розумним і виправданим. У деяких торгових працівників «опір покупцям» переходить у звичку, і вони прагнуть уникнути виконання будь-яких, у тому числі і легко здійснимих, прохань. Кожне звернення покупця такий працівник сприймає як неприємність. І ставлення своє він не лише не намагається приховати, навпаки, всіляко виявляє.

Коли покупець стикається з небажанням виконати його прохання, відповісти на його питання, він або відступає і йде (відносячи гроші, які міг би залишити в магазині не в цей так наступного разу) або проявляє

наполегливість і добивається свого, пригнічуючи опір продавця. Виконання прохання під натиском, проти волі, вносить напруженість у взаємне спілкування продавця і покупця, веде до незадоволеності один одним, псує обом настрої. Прикладом може служити такий епізод. Покупець написав скаргу на грубість продавщиці. А почалося все те з того, що він попросив упакувати куплені лампочки. Продавщиця відмовила йому: «Ми не загортаємо». Покупець наполягав, їй довелося поступитися, але при цьому вона не стала приховувати досаду і дозволила собі сказати дещо невтішне на його адресу. Виконай вона прохання одразу і не намагайся спочатку відмовити йому, у неї б не ви-никло роздратування, що штовхнуло її на грубість. Якщо із самого початку продавець (або касир) буде налаштований на виконання будь-яких прохань, то йому — як це не дивно — не страшна ніяка примха покупця. Продавець позбавляється при такому підході від сумнівів: «Виконувати або не виконувати прохання, а якщо не виконувати, то, під яким приводом?» Натомість такого нелегкого питання перед продавцем постає інше: «Як краще виконати прохання?» Питання не легше першого, та зате відповідь на нього посприяє взаємній прихильності покупця і продавця. Прохання нездійсненні (бувають і такі) можна спробувати якось підправити і задовольнити частково. І лише в крайньому випадку показати неможливість їх виконання при всьому старанні і при найдоброзичливішому ставленні до покупця.

3. Уважне і доброзичливе ставлення до претензій покупця незалежно від їх тону і справедливості; беззастережне узяття помилок покупця на «власний рахунок».

Коли продавець (або касир) стикається з необґрунтованою або грубо висловленою претензією, першою природною його реакцією буває бажання захистити справедливість і власну гідність. І продавець (або касир) одразу ж заперечує покупцю — чим активніше, тим різкіше претензія. Продавець (або касир) не враховує, що покупець висловив зовсім не все, що він думає, і що він частіше за все підсвідомо або усвідомлено чекає від продавця опору і готовий до боротьби за свою правоту. Тому пряомолінійні заперечення

торгових працівників, як правило, лише підвищують наполегливість незадоволеного покупця. Уявіть, наприклад, що повинна відчувати людина, яка заявила касиру, що з ним неправильно розраховалися і почула відповідь: «Не може бути!» Така відповідь перш за все зрозуміється покупцем як неповага, зневага його інтересами, а може бути, як підтвердження того, що касир навмисно його обрахував і тепер не хоче, щоб це розкрилося. Мало того, при подібній відповіді покупець вже не може відступити, оскільки вимушений не лише боротися за свої інтереси, але і захищатися від стрічного звинувачення, що раптово виникло в несправедливості, наклепі.

Уважне ставлення до претензій покупця одразу позбавить його враження, що він зіткнувся із злим наміром. Побачивши, що до його заважень поставилися з розумінням, що до його доводів прислухаються, він заспокоюється і знаходить здатність сприймати аргументи співбесідника. Проте продавцю краще не сперечатися, а якщо лише є щонайменша можливість, узяти помилки покупця на себе. Простий приклад. Покупець висловлює незадоволеність тим, що йому подали не ту річ, яку він просив. Продавець (або касир) упевнений, що не допустився помилки, але поступається: «Вибачте, я вас неправильно зрозумів». Він міг би почати виправдовуватися, доводити покупцю, що той «вередує», але це лише внесло б напруженість у стосунки і не позбавило б його від необхідності показувати покупцю скільки завгодно інших предметів за його бажанням. Узнявши провину на себе, продавець (або касир) одразу ж пом'якшив покупця і розрядив обстановку: люди набагато більш охоче прощають чужі помилки, ніж визнають свої. Ціною невеликої поступки продавець (або касир) уникнув напруженості і зберіг спокій і контакт із покупцем.

Якщо претензія або вимога покупця виражені в надмірно різкій формі і продавцю неприємно і принизливо відповідати на подібний випад, він може вголос сформулювати сутність сказаного, звільнивши від всього зайвого, що не має прямого ставлення до справи, а потім відповісти на свою власну репліку. Нарікає, скажімо, покупець на непривабливість настільної лампи:

«Що ви мені даєте кувалду якусь...» Відповідь продавця звучить коректно, ввічливо і разом із тим тактовно підкреслює зайву різкість покупця: «Ви, очевидно, хотіли сказати, що лампа виглядає як важкоатлетичний снаряд? Мабуть, ви маєте рацію. Подивіться ось цю, витонченішу».

Коли претензії стосуються розрахунку за покупку, ваги або міри відпущеного товару, продавець не може узяти на себе провину без збитку для своїх інтересів. В подібних випадках він повинен перш за все ви- знати свою помилку і запропонувати перерахувати спірну суму (переважити, переміряти товар). Якщо помилка підтвердиться, слід висловити щирі вибачення, Але якщо з'ясується, що немає рації покупець, тактов- ний продавець або касир ніколи не стане радіти, а лише підведе підсумок. Цим він зайвий раз приверне симпатії тих, що оточують і збереже в магазині атмосферу спокою і доброзичливості.

Домашнє завдання:

- 1. Переписати конспект в зошит.**
- 2. Вивчити особливості спілкування в торгівлі, а саме принципи професійної поведінки.**

Хай щастить! Чекаю ваші конспекти та контрольні (стосується боржників)!