

Доброго дня учні!

Тема уроку: «Зовнішній вигляд, етикет, професійний такт».

Вимоги до зовнішнього вигляду контролера-касира.

Психологи часто кажуть, що перше враження про людину дуже важливо. Коли вперше зустрінеш незнайомої людини, то створюється враження про його загальному вигляді, зокрема, зовнішності. Якщо ця перша оцінка людини позитивна — це вже важлива передумова для встановлення контакту. Думка про людину складається з вражень про його "манері поведінки, одязі, зачісці, доглянутості. Тому дуже важливо знати вимога до зовнішнього вигляду контролера-касира. Контролеру-касиру слід рахуватися зі своїм віком і індивідуальними якостями. Спостереження і дослідження показали, що різні покупці воліють різні категорії контролера-касира. Чоловікам подобаються молоді касири; жінкам — більш досвідчені і літні; жінкам похилого і середнього віку — літні, солідні контролери-касири. Найчастіше таких контролерів-касирів воліють і молоді недосвідчені чоловіки, які потребують авторитетної консультації. Досвід, однак, показує, що у літніх контролерів-касирів часто не вистачає терпіння обслуговувати молодь, а більш старші контролери-касири відносяться до молодих покупців зі зневагою і розмовляють з ними повчальний тоном. Всі ці факти можна пояснити як біологічно, так і психологічно і не рахуватися з ними, значить не визнавати ролі психології в процесі торгівлі. Тому керівнику слід вміло підбирати контролерів-касирів і закріпляти за ними робочі місця. Інакше неминуче виникає ситуація, при якій деякі покупці відмовляться купувати товари в даному магазині.

Повсякденно спілкуючись з багатьма людьми, контролер-касир повинен виробляти на них сприятливе враження. Хороша думка про контролера-касира у покупців складається, коли в магазині вони зустрічають працівників, ретельно стежать за своїм зовнішнім виглядом. Краща прикраса

— підтягнутість, охайність. Зачіска повинна бути акуратною, косметика використана вміло, одяг дуже чистою. Зовнішній вигляд контролера-касира впливає на контакт з покупцем. Одяг контролера-касира під час роботи повинна бути простою, зручною, акуратною й доцільною, відповідати обстановці, в якій він знаходиться. Для роботи переважні спокійні, нейтральні, не дуже яскраві і не бляклі кольори. Добре, якщо робочий одяг контролера-касира зшита з однакового матеріалу по одному фасону. Така уніформа створює строгу ділову обстановку, а контролера-касира виділяються серед відвідувачів магазину. Для жінки — це може бути влітку плаття спортивного фасону, взимку — спідниця і блуза або вовняний костюм; для чоловіків — костюм або штани і блуза. У деяких магазинах на халаті або фірмової блузі контролера-касира вишивають його прізвище та ініціали, що сприяє контакту з покупцями. Вимоги до одягу контролера-касира диктуються і доцільністю. Так, низький або полувисокий каблук менше стомлює ногу, простого крою плаття і халат не заважає рухам. Сприятливе враження на покупця виробляє чистота одягу, халата, рук контролера-касира. За всім цим треба ретельно стежити.

Етикет. Професійний такт.

Поведінка контролера-касира.

Поведінка — спосіб життя, сукупність вчинків та дій людини. Воно регулюється нормами права і різними, що склалися в суспільстві моральними правилами. Елементарні норми культурної поведінки в суспільстві виробляються в процесі повсякденного життя і діяльності людей і не становлять труднощів для освоєння. З дитинства кожному відомі правила, що вимагають дотримання встановленого порядку в громадських місцях, на роботі, вдома, у гостях; бути ввічливим у поводженні з людьми, поважати старших, дбайливо ставитися до жінок, дітей, проявляти стриманість і внутрішню зібраність, дисциплінованість. Особливі вимоги пред'являються до поведінки працівників торгівлі. Ці норми поведінки пов'язані зі

специфікою даного виду діяльності і іменуються професійною етикою. Професія контролера-касира, як і вся робота в торгівлі, пов'язана з постійним і частим спілкуванням з багатьма і різними людьми. Вони звертаються до контролера-касира з різними потребами і чекають від нього кваліфікованого ради, чуйності, допомоги і головне уваги, ввічливості і тактовності.

Домашнє завдання:

1. Переписати конспект в зошит.
2. Вивчити основні поняття про зовнішній вигляд та професійний такт контролера – касира.