

Доброго дня учні!

Тема уроку: «Особливості спілкування в торгівлі».

Сучасний продавець або касир має ламати шаблони і постійно дивувати покупця.

Основа діяльності для будь-якого бізнесу - продаж. Незалежно від того, працює підприємець у галузі торгівлі чи послуг, йому варто опанувати мистецтво продажу, щоб здобути клієнтів і як результат розвинути свій бізнес. Часто основою його комерційної діяльності постають так звані хороші взаємини, знайомства і зв'язки з уже існуючими діловими партнерами, однак такий спосіб здобування замовлень з часом може перестати приносити плоди.

Матеріальна зацікавленість, інтерес до процесу праці й усвідомленість її суспільної значущості є головними мотивами трудової діяльності. У кожної людини вони представлені, як правило, всі три означені мотиви, однак співставлення між ними може мати істотні відмінності. Від того, які з них переважають, залежить ставлення людини до своїх обов'язків, до колег, до підприємства, у якому він працює.

Вищенаведене повною мірою належить і до працівників торгівлі. Співставлення між мотивами праці наочно відбивається в тих завданнях, які продавець або касир сам ставить перед собою в роботі. Вони складніші і змістовніші, у тому разі якщо виразніший інтерес продавця до своєї справи, а відтак і більшою мірою усвідомлене для нього суспільне значення його праці. У свою чергу, ускладнення прийнятих на себе завдань надає роботу продавця цікавості і різноманітності, дозволяє застосувати елементи творчості і дає змогу повніше відчувати значущість власної праці.

Ланцюг практичних завдань, поставлених перед продавцем (або касиром), що постійно об'єктивно ускладнюються і позначаються на зростанні його професійної майстерності:

1. Виконати на прохання покупця прості дії: відповісти на нескладне питання, показати товар, відміряти, зважити, упакувати його і т. д.

2. Проявити елементарну активність; за власною ініціативою вступити в бесіду, запропонувати товар, продемонструвати, допомогти вибрати і т. д.

3. Допомогти покупцю здолати сумніви і вагання і відважитися на покупку.

4. Прагнути завоювати стійку прихильність покупців. Обслуговуючи одного покупця, піклуватися про те, яке враження, справляють його дії на інших відвідувачів магазину. У будь-якій ситуації залишатися витриманим і спокійним, безконфліктним.

5. Виконувати і перевиконувати план і одночасно турбуватися про асортимент і якість товарів, пам'ятаючи при цьому, що торгівля, з одного боку, забезпечує розподіл матеріальних благ серед населення, з іншого боку, сприяє зростанню економіки держави.

6. Служити джерелом (або захисником) радості і гарного настрою людей. Поважати і любити людей (не усіх загалом, а кожного окремо) незалежно від їх поведінки і зворотних почуттів.

7. Урешті-решт досягати стійкого задоволення від роботи, відчувати свій успіх, суспільне значення власної праці. Не зупинятися на досягнутому, добиватися постійного професійного зростання.

Бесіди з продавцями показують, що багато з них достатньо чітко і повно формулюють свої основні завдання, не відкидаючи навіть найскладніших. Разом з тим на практиці більшість продавців поки що обмежуються пасивним обслуговуванням покупців (перше завдання) і лише деякою мірою упроявляють активність в межах другого завдання.

Отже, недостатньо лише знати свої завдання, права і обов'язки, а слід сприйняти їх як службову необхідність, прагнути до виконати. Потрібна внутрішня настанова, націленість на досягнення якнайкращих результатів в своїй роботі, в оволодінні мистецтвом торгувати. Виникнути така настанова може лише в результаті ототожнення людини з роллю продавця. А воно можливе лише тоді коли не лише власні успіхи, але і всі прогалини будуть рефлексовані і впливатимуть на його самореалізацію. Досягти подібного

ставлення до роботи можна лише при завзятості і наполегливості в оволодінні обраною професією.

Основним засобом виконання завдань, поставлених перед продавцем, є професійна поведінка.

Сутність професійної поведінки продавця стає зрозумілим, якщо порівняти її як зміст із формою. А саме з робочим спецодягом продавця. Як і робоча форма, професійна поведінка покликана насамперед вирізнити продавця, зробити його помітним і одночасно схожим на інших продавців, а окрім того, забезпечити всім їм прихильність і симпатії покупців і тим самим успіху в роботі. Але спецодяг не лише форма. Вона має ще і захисний сенс: зберігає власний одяг продавця. Так само і професійна поведінка має слугувати своєрідним захисним елементом між продавцем і покупцем, а в скрутних умовах масового спілкування допомагати працівнику торгівлі добиватися якнайкращих успіхів в праці при найменшій нервовій напрузі.

Домашнє завдання:

- 1. Переписати конспект в зошит.**
- 2. Вивчити ланцюг практичних завдань в торгівлі.**

Д зустрічі! Чекаю ваші конспекти та контрольні (стосується боржників)!