

Доброго дня учні!

Тема уроку: «Побудова спілкування з покупцями».

Вміння спілкуватися необхідно кожній людині. Розрізняють два види спілкування — ділове, з метою отримання або передачі інформації і особисте, з метою пізнання оточуючих людей і обміну з ними думками, переживаннями. На ділове спілкування накладають певний відбиток професійні особливості. Одним з видів ділового спілкування є спілкування продавця з покупцем.

В процесі спілкування можна розрізнити три компоненти: сприйняття людини, її пізнання; вплив на людину і емоційне забарвлення спілкування; пов'язані з ним переживання. Останні багато в чому залежать від манери спілкуватися.

Сприйняття людини людиною залежить від віку, статі, професії, соціальної приналежності, життєвого досвіду.

Вміння спілкуватися розвивається і вдосконалюється за допомогою сприйняття і з накопиченням досвіду, практики спілкування, осмислення цього досвіду та його результатів. Важко переоцінити вплив, яке працівники торгівлі мають на культуру побуту. Вони зобов'язані бути не тільки пропагандистами нових товарів, але і в значній мірі вихователями хороших людських якостей. Для цього вони самі повинні бути людьми вихованими, ввічливими, вміють правильно поводитися в будь-яких ситуаціях.

Обслуговуючи покупців, продавці надають їм різноманітні торговельні послуги, пов'язані з продажем товарів покупцям, які створюють умови для продажу, утворюють самий процес продажу і разом з товаром, як би реалізуються покупцями.

Приходячи в магазин, покупці купують і оплачують не тільки товари, але й торгові послуги. Залежно від характеру наданих покупцям послуг їх можна класифікувати на дві групи:

— розширення послуг і створення додаткових зручностей при купівлі товарів; розширення вибору товарів, спеціальна інформація і консультація з продавцями, інформаційна реклама, упаковка товарів, доставка їх на будинки, розстрочка платежу за товар, місця відпочинку, камера зберігання речей, розносна - розвізних торгівлях, надання покупцям активної ролі в торговому процесі самообслуговування, відкрита викладка з вільним доступом покупців до товарів, продаж за зразками, замовленнями, через автомати і ін;

— надання покупцям додаткових послуг, пов'язаних зі споживанням куплених товарів на дому, створення умов для споживання куплених продуктів на місці.

Поліпшення обслуговування, розширення торговельних послуг підвищує споживчу вартість товару і зменшує витрати на споживання.

Службові взаємини продавця з оточуючими складаються зі взаємин із співробітниками, з представниками вищестоящої організації і органів, які перевіряють роботу торговельних підприємств, покупцями. В основу цих взаємовідносин мають бути покладені норми поведінки, загальноприйняті для громадян нашої країни, і ті особливі норми і правила, які встановлені для торговельних підприємств.

Загальноприйняті норми — це висока трудова дисципліна, активне прагнення до культурно-політичного зростання, товариська взаємодопомога, взаємоповага, взаємна поступливість, ввічливість; а особливі правила торговельних підприємств — це, в основному, увага, готовність допомогти і обслужити, ввічливість, привітність, прагнення до професійно-технічного зростання.

Дуже важливі і зовнішні прояви взаємної поваги у службових взаємовідносинах, а зокрема, прояву поваги до керівників і старшим за посадою або віком. Це повинно бути природним наслідком внутрішнього почуття дружелюбності і симпатії, що кожному слід розвивати в собі по

відношенню до товаришів по роботі. Одночасно з цим треба вести себе так, щоб заслужити повагу і до себе.

Зовнішні прояви поваги передусім повинні виражатися в бездоганною ввічливості, уважності, привітності. »Не можна перебивати кого-небудь в розмові, не вислухавши його до кінця. Не можна втручатися в розмову інших без їх на те згоди. Зустрічаючись зі своїм керівником або старшим при вході в такому місці, де удвох розійтися неможливо, треба дати йому пройти першим.

Коли керівник або старший вітає молодшого, йому слід відповідати на привітання стоячи і повернувшись обличчям до співрозмовника.

Подібна поведінка потрібна і в тому випадку, коли керівник або старший звертається по будь-якій службовій справі.

Виховану людину можна впізнати за її зовнішнім виглядом, підтягнутості, акуратності, вмінням себе тримати, говорити, відношенням до оточуючих.

Спосіб тримати себе, зовнішні форми поведінки людини називаються манерами. Манери — одна з важливих рис, що характеризують культуру людини, його вигляд. Встановлений в суспільстві порядок поведінки являє собою етикет. Він зовсім не пережиток минулого, його правила й умовності відображають досвід багатьох поколінь, і це результат культурного розвитку людства. Дотримання етикету є формою моралі.

Домашнє завдання:

1. Переписати конспект в зошит.
2. Вивчити основні види спілкування з покупцями.

Нагадую! 22 червня у вас останній день коли я чекаю в ліцеї боржників з конспектами та контрольними роботами!!! Оцінки будуть виставлені відповідні! До зустрічі!