



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Škola:	Střední škola obchodní, České Budějovice, Husova 9
Projekt MŠMT ČR:	EU PENÍZE ŠKOLÁM
Číslo projektu:	CZ.1.07/1.5.00/34.0536
Název projektu školy:	Výuka s ICT na SŠ obchodní České Budějovice
Šablona V/2:	Inovace a zkvalitnění výuky směřující k rozvoji odborných kompetencí žáků středních škol
Číslo šablony:	VY_52_INOVACE_ODV 847
Předmět:	Odborný výcvik
Tematický okruh:	Prodej a technika prodeje
Autor, spoluautor:	Andrlíková Mária
Název DUMu:	Technika prodeje – zjišťování přání zákazníka
Pořadové číslo DUMu:	03
Stručná anotace:	
Cílem výukového materiálu je psychologie zákazníka při technice prodeje, otázky pro zjištění přání zákazníka.	
Ročník:	1.
Obor vzdělání:	66-41—L/01
Metodický pokyn:	Výklad při prezentaci, nácvik komunikace se zákazníkem.
Výsledky vzdělávání:	Žák aktivně komunikuje se zákazníkem a vytváří otázky k nabídce různých druhů zboží
Vytvořeno dne:	18.12.2012
Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora.	

Zjišťování potřeb zákazníka

- ❖ Po navázání rozhovoru se zákazníkem, zjišťujeme, co si zákazník přeje.
- ❖ Použijeme několik různých otázek, abychom zjistili přání zákazníka.
- ❖ Nejen obsah otázek, ale i způsob podání hraje důležitou roli.
- ❖ Pochválíme zákazníka za jeho názory a zájem o nové technologie.

Příklad otázek - žehličky

Druh žehličky

- ❖ Budete žehlit vy, nebo kupujete dárek?
- ❖ Jak často žehlíte?
- ❖ Jaké množství prádla žehlíte?



Povrch žehličky

- ❖ Chcete povrch, který se nepodře a prádlo nezničí?
- ❖ Žehlíte jemné materiály?

Další pomocné otázky - žehličky

Čištění žehličky

- ❖ Máte zájem o speciální čistící funkci žehličky?
- ❖ Chcete mít minimum práce při čištění žehličky.

Design

- ❖ Chcete klasickou, napařovací nebo parní žehličku?



Postoj a vzdálenost zákazníka

- ❖ Žádná přehnaná gestikulace
- ❖ Nemáme ruce v kapsách
- ❖ Udržujeme oční kontakt
- ❖ Nepoužíváme slova typu: nesouhlasím, to není pravda
- ❖ Zboží o kterém mluvím, dáváme zákazníkovi do ruky



Cena zboží



- ❖ Cílem je prodávat nejhodnotnější výrobky.
- ❖ Při správném uspořádání na prodejně zákazník vidí cenu na výrobku nebo popisce.
- ❖ Zákazník sám buď přímo nebo svou mimikou řekne, zda je cena vysoko, či nízko.
- ❖ Vyvarujeme se popisu velkého množství výrobků.
- ❖ Předvádíme 2 až 3 výrobky – srovnání vybavení a ceny výrobku.

Závěr prodejního rozhovoru



- ❖ Placení zboží (v hotovosti, platební kartou, fakturou)
- ❖ Doplnková nabídka zboží, novinky v sortimentu
- ❖ Vystavení prodejního dokladu a u některých výrobků – záruční list.
- ❖ Balení zboží- úhledné a pevné.
- ❖ Rozloučení se zákazníkem – uctivé poděkování za nákup.

Pracovní úkoly č. 1

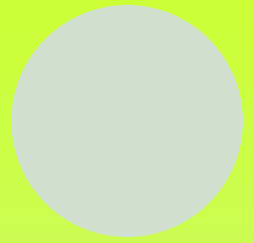
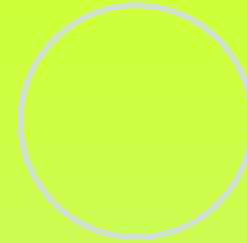
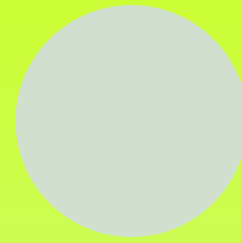
- Vyzkoušejte si zjišťovací otázky pro prodej:
Žehličky na prádlo:

Postoj a vzdálenost zákazníka při prodeji:

❖

❖

Pracovní úkoly č. 2



Způsob předkládání zboží a zjištění ceny:

Jaké úkony provádíme v závěru prodejního rozhovoru?

Citace a použité materiály:

- Klipart sady Microsoft Office
- Vlastní zkušenosti