21.1.2022

**Odborný výcvik 3. ročník**

**Nácvik techniky poradenskej služby**

Zákazník niekedy pri nakupovaní potrebuje poradiť pri výbere tovaru, pri výbere značky, porovnaní niektorých značiek, príp. podobných tovarov. Na tento účel slúži poradenská služba. Táto služba je poskytovaná na konkrétnej predajni vyškolenými predavačmi, ktorí poznajú celý sortiment predávaného tovaru na predajni, jeho vlastnosti, možnosť použitia... a vedia zákazníkovi odborne poradiť.

**Postup:**

- **privítanie zákazníka** : Dobrý deň, ako vám môžem pomôcť, poradiť?

\* v skratke zistíme, aký tovar zákazník požaduje, do akej miery je pre neho dôležitá značka, cena ....

- **oboznámenie zákazníka s požadovaným tovarom,** ktorý je aktuálne dostupný na predajni

\* predvedenie tovaru, oboznámenie s jeho vlastnosťami, funkciami, porovnanie viacerých značiek konkrétneho výrobku ( napr. vysávač zn. Eta, Zelmer, Rowenta), pomoc pri rozhodovaní zákazníkovi.

Zákazníkovi konkrétny tovar nikdy nevnucujeme, voľba kúpy je len na ňom!

- **pri pozitívnom rozhodnutí o kúpe** odniesť zabalený tovar k pokladni, poďakovať za nákup, popriať pekný deň...

Úloha: Vyskúšajte si doma s rodičom, alebo so súrodencom ako by ste predviedli nejaký tovar zákazníkovi. (napríklad: kávu, čaj, kečup, elektronika a podobne).