**Ponašanje prodavaca prema različitim grupama kupaca**

Postoje razne preporuke kako se ponašati u prvom kontaktu sa kupcem. Ja ću vam preneti sedam ključeva maloprodajnog pozdrava mog prijatelja i mentora Ron Martina. To su:

1. Dajte im vremena
2. Uspostavite kontakt očima
3. Obavezno osmeh
4. Progovorite kad treba
5. Ućutite kad treba
6. Pažljivo posmatrajte
7. Reflektujte ponašanje kupca

Prva preporuka je da ne žurite. Najmanje što želite je da kupca uplašite nastupom koji on može oceniti agresivnim. Priđite mu polako i spreda, da vas vidi (nikako sa strane). Dajte mu vremena da se aklimatizuju i oseti kao u svojoj kući. Tek onda mu prilazite i kontaktirate ga.

Pre bilo koje aktivnosti, uspostavite kontakt očima. Pogledajte kupca zenica u zenicu, ne oči u oči, oči u lice ili oči u telo. Oči su prozor vaše duše. Napravite vezu između vaše i kupčeve duše kad ga pozdravljate. Uspostavljanje poverenja počinje iskrenim i otvorenim pogledom. Takođe kad ostvarite vezu zenice u zenicu oka, kupci će vas zapamtiti, a i vi njih. Videćete kako će vas se setiti kad ponovo dođu.

Ako su oči prozor vaše duše, osmeh je njeno ogledalo. Ne kaže se džabe da je osmeh najkraće rastojanje između dvoje ljudi. Ako ste u situaciji da u grupi ljudi želite nekome da priđete i upoznate se, najverovatnije je da ćete prići osobi koja je nasmejana. Suština je buti iskren i otvoren.
Progovorićete ako za to postoji potreba. Kupca ste pozdravili (dobar dan, dobrodošli) i sada je jako važno biti osetljiv u odnosu na kupca. Da se ne oseti ugroženim, a opet da vaše ponašanje bude pro-aktivno. Da ga ne ugrožavate, ali da zna da ste tu blizu njega da mu pomognete kad zaželi.
Važnije nego progovoriti kad treba je ućutati kad treba. Lično to je uvek bila moja mana u prodaji. Uvek sam morao sebe da prekinem u priči, pa i dan danas verujem da kad prodajem govorim previše. Znate ono pravilo: Čovek ima dva uva, dva oka i samo jedna usta (da što više sluša i gleda, a što manje priča).

Pažljivo posmatranje je suština prodaje u maloprodaji. Svojim ponašanjem kupac će vam otkriti šta, gde, kad i kako da radite. Ako ste pažljivi sve će vam se kasti samo. Vremenom postaćete sve bolji i bolji u opažanju. Zato je prodaja jedan od najinteresantnijih ljudskih delatnosti. Na vama kao prodavcu je da reagujete pravovremeno i na pravi način, kao u ribolovu, samo mnogo brže i dinamičnije.