

53.и 54.час- Способности продавца; Вештине комуницирања

Продаја је професија која захтева да особа која се њоме бави има одређена **знања, вештине и личне карактеристике.**

О личним способностима бави се психологија, тако да се од психолога тражи да тестирају одређене особине као што су:

- **интелигенција,**
- **способност сналажења у различитим ситуацијама,**
- **емотивна интелигенција** (потребна да би се лако превазишли страх и стрес),
- **искреност,**
- **способност саосећања,**
- **скромност,**
- **флексибилност и толеранција** (продавац треба да се прилагоди свакој ситуацији у којој може да се нађе),

Све ове особине је могуће тестирати и потребно је изабрати оног продавца који има већи број врлина.

Комуницирање је сложен процес размене информација (преношење порука). У процесу преношења порука, човек користи речи, ствари и активности. Продавац у процесу комуникације треба да зна правилно да употребљава речи, користи ствари и да влада својим понашањем.

1. Речи: најпрецизнији вид преношења поруке и треба их пажљиво употребљавати, јер могу имати различита значења за различите људе.

2. Ствари: односе се на симболе који утичу на то како купац доживљава продавца (појава продавца, фризура, накит, прибор за писање и рад итд.)

3. Активности (понашање): односе се на гестове, покрете и друге елементе невербалне комуникације.

Домаћи задатак:

1. Преписати основне појмове у свеску,
2. Навести које особине треба да поседује добар продавац,
3. Урађене домаће задатке послати у google учионицу до 15.04.2020.