

## 57.и 58.час- Вештина активног слушања и постављања питања

Активним слушањем продавац заслужује да изнесе мишљење о ономе што је купац рекао. Постоји неколико техника које помажу активно слушање:

**1. парафразирање:** својим речима понављају се речи купца („По вашем мишљењу, то је..“)

**2. провера опажања (перцепција):** нешто што је продавац наслутио из речи купца, али што није јасно речено („Имам утисак да..“),

**3. подстицање саговорника искреним ставом,**

**4. исказивање пажње:** понекад саговорник треба показати да га слушамо („То је врло занимљиво“),

**5. подржавање,**

**6. постављање питања:** користи се за побољшање активног слушања и прикупљање информација. Постоји подела на:

-отворена питања: користе се када је потребно сазнати нешто о потребама и проблемима купца. Почињу са речима: како, колико, када, шта, ко, зашто. Предност ових питања је да подстичу на разговор, јер терају купца да објашњава.

- затворена питања: почињу са „Да ли“, „Хоћете ли“ и на њих се одговара са ДА или НЕ. Продавци такође могу да поставе питање „ Да ли је то оно што тражите?“

**7. парафразирајућа питања:** су питања која се користе да појасне нешто што је саговорник рекао. Нпр: „ Рекли сте да вам је важно да роба буде испоручена тачно на време зар не?“.

Питања су средство контроле комуникације. Ко поставља питања, преузима контролу над разговором. Када купац нешто пита, онда он преузима контролу. Дobar продавац то зна у поступа опуштено, са осмехом одговара на једно и сам поставља друго питање како би преузео контролу над разговором.

**Домаћи задатак:**

**1.** Преузети наставни садржај,

**2.** Преписати основне појмове у свеску,

**3.** Домаће задатке доставити у google учионицу до 29.04.2020.