

7.Домаћи задатак

Одговорите на следећа питања:

1. Шта представља појам купца, а шта појам потрошача?
2. Који типови понашања купаца постоје?
3. Због чега је важна комуникација путем телефона?

59.и 60.час.- Вештина облачења и вештина невербалне комуникације

Одлуке о оделу и облачењу пословног човека су у домену личног одлучивања. Сви продавци у појединим фирмама морају бити обучени у радну одећу која је једнака, препознатљива и у функцији је заштите на раду. Требало би направити правилан избор обуће, како би се олакшало напорно стајање и ходање у току радног времена.

Поједине трговачке куће примењују правило ношења идентификационих картица са именом и презименом продавца, што им подиже ниво одговорности, а омогућује бољу комуникацију са купцима.

Прикладну и пријатну спољашност продавца немогуће је остварити без беспрекорне чистоће и неге. Својом личном хигијеном и одевањем он показује колико поштује себе, фирму, као и купца кога услужује.

Знаци невербалне комуникације:

- **Осмех купца** означава задовољство. На осмех реагујте осмехом.
- **Мрштење, мргођење** купца је невербална комуникација на коју би требало да реагујете на сличан начин. Попримите озбиљан израз лица и пажљиво слушајте.
- Купац има отворене шаке и поприма пријатан израз лица. Питајте га да купи.
- Руке су прекрштене и једна се поиграва са сатом на другој руци. Ови гестови указују на нервозу купца. Понудите им неки мали поклон: оловку, привезак итд. Продавци који успеју да смире нервозне купце, добијају задовољне купце.
- **Прекрштене ноге** могу да означавају или опуштеност купца или дефанзиван став.

Наведите у којој продавници сте приметили да су продавци обучени у униформе.

Домаћи задатак:

1. Преузмите наставни материјал,
2. Одговорите на задата питања и препишите основне појмове у свеске,
3. Доставите домаћи до 06.05.2020.у google учионицу.