**ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ ПРОДАЈЕ ТУРИСТИЧКИХ УСЛУГА**

Интеракција (међусобни однос) између туристичког раднка и потрошача услуга је веома значајна. Да би та интеракција била оптимална, морали би бити задовољени неки основни принципи који се могу назвати **психолошким принципима продаје**.

Основни психолошки принципи су:

1. Уважавање личности клијента
2. Остваривање повољне атмосфере продаје
3. Стварање поверења код клијента

**Уважавање личности клијента**

Свака особа која се распитује за туристичку услугу сматра се важном и значајном. Учтивост, обазривост и поштовање се указује потенцијалном купцу.

Основна грешка коју често праве сви продавци јесте понашање према клијентима у зависности од њиховог спољашњег изгледа (лоше или добро обучен, са или без манира итд.) или процењеног материјалног стања (има дубок или плитак џеп). За доброг продавца, сваки клијент је личност која има своје достојанство и своју вредност. Сваког од њих треба поштовати.

Неке инструкције за понашања туристичког радника:

* *Реагујете ли на питања?* Добро васпитана и уљудна особа увек одговара на питања пријатним гласом пружајући најбоља обавештења.
* *Да ли сте вољни да покажете дестинацију купцу?* Јесте ако волите своје занимање. Чак иако купац данас само разгледа аранжмане, постоји могућност да ће га сутра купити.
* *Да ли се трудите да што пре завршите продају?* Стрпљивост је један од главних услова добре продаје. Наваљивање веома лако може да отера купца.
* *Да ли сте сувише „интимни“?* поштовање према купцу треба да постоји, али обраћање са „драга“ или „злато“ није пригодно.

Још једна пожељна особина јесте тактичност. Која подразумева прилагодљивост, у овомслучају прилагођавање сваком појединачном клијенту и уважавање његове личности.

Понашање у којем доминира егоцентричност, обраћање пажње само на сопствену личност, импулсивност, односно брзо и нагло узрујавање, препотентност и сл.не иде у прилог тактичности и непожељно је код туристичких радника.

Литература:

Кузмановић, Б., Штајнбергер, И.(1989). *Психологија за III и IV разред трговинских, угоститељско-туристичких и школа за личне услуге*. Београд: Завод за уџбенике и наставна средства