

KOMUNIKACE V OBCHODĚ:

Jelikož je obchod také o komunikaci, připomeneme si důležitá pravidla chování v obchodě.

- **pozdrav, úsměv, oční kontakt** – základem je pozdrav a to každého zákazníka a v každém úseku provozovny. Je nám vytýkáno, že se mračíme. Budeme se usmívat, i když pokaždé nemáme dobrou náladu. Pokud se zákazníkovi nebudeme dívat do očí, nepůsobíme přesvědčivým dojmem.
- **ochota, zbožiznalství – prodejní dovednosti, nabídka služby** – pokud se zákazník na něco ptá, měli bychom mu s čímkoli pomoci a poradit. Měli bychom vědět informace o výrobku, pokud nebudeme mít požadované zboží, vždy bychom měli umět nabídnout alternativu, aby zákazník odcházel spokojený. Na stále více provozovnách máme zavedenou službu složenka, kterou bychom měli více propagovat. Na všech provozovnách máme platební terminály, službu Cash back, dobíjení telefonů, čímž bychom měli oslovit i jiné věkové kategorie a tím si do své provozovny přilákali větší klientelu.
- **kladný projev, pěkný a čistý vzhled, prodavač – psycholog** – přátelský přístup, tón našeho hlasu. Pokud budeme na zákazníka v průběhu rozhovoru působit kladným a klidným dojmem, určitě na zákazníka zapůsobíme jinak, než kdybychom slova sekali nebo odsekávali. Za samozřejmost musíme považovat péči o svůj zevnějšek a do obchodu vstoupit vždy upravení a čistě oblečení. Někdy si můžeme připadat jako psychologové, to je i naším posláním, jelikož jsme většinou znalci místních poměrů, zákazníky i vyslechnout.
- **přiměřená rychlost u pokladny** – minimum stresu, starší lidé nestihnou tak rychle zboží vyskládat nebo uklidit do tašky, proto se přizpůsobíme jeho schopnostem a tempu.
- **neobtěžovat je nadbytečnými pokyny** – příkazy a zákazy, jen pokud je to nutné
- **zákaz popíjení alkoholu na provozovně** – není vhodné, když nám zákazníci popíjejí alkohol na provozovně, obtěžují tím ostatní zákazníky a především neprovozujeme hostinskou činnost, proto je nutné na toto včas upozornit
- **zákaz kouření v prostorách provozovny** – kouření je povoleno pouze mimo prostory provozovny, a to pouze v době přestávky nebo oběda
- **zákaz telefonování na provozovně před zákazníky** – pouze v naléhavých případech, vyřízení soukromých telefonních hovorů v době přestávek nebo oběda

Když to shrneme tak , jak se k zákazníkům a před nimi budeme chovat, tak k nám podle toho budou rádi chodit nakupovat. Což je pro dobrý obchod velmi důležité.

Martina Homolová
vedoucí ZOJ