

RYCHLOKURZ **PRODAVAČE**

PĚT VĚCÍ, KTERÉ NIC NESTOJÍ A UDĚLAJÍ ZÁKAZNÍKOVI DEN

Zákazník má často své vlastní starosti. Přejde unavený, ve spěchu, rozladěný – a někdy se na vás tváří i nevraživě, přestože jste mu nic neudělali. Vy jste ovšem profesionál, a profesionál svou práci zvládá dobře i ve chvílích, kdy to není snadné.

Dobrá zpráva: ke spokojenému zákazníkovi stačí pět jednoduchých věcí. Všichni je známe, a přesto je v obchodech slyšíme a vidíme jen málokdy.

DOBRÝ DEN

PROSÍM

DĚKUJI

**NA
SHLEDANOU**

+ ÚSMĚV

Obsah kurzu

1. Realita dnešního obchodu – co nezměníte a jak s tím zacházet
2. 5 lekcí – čtyři slova a jeden úsměv
3. Zamračený zákazník – právě u něj mají slušná slova největší sílu
4. Tahák – pět kroků ke spokojenému zákazníkovi
5. Otestujte se – jak byste reagovali?

REALITA DNEŠNÍHO OBCHODU

Co nezměníte – a jak s tím zacházet

Realita	Co to znamená	Co s tím
Zákazník má své problémy	Jeho nálada většinou nemá nic společného s vámi ani s vaším obchodem.	Neberte si to osobně. Vaše slušnost může být to první příjemné, co ho dnes potkalo.
Sortiment se stále mění	Nové zboží přibývá rychleji, než se dá naučit. Úplná znalost všeho už prakticky není možná.	Nepředstírejte. Řekněte: „To vám teď neřeknu jistě, ale hned to zjistím.“
Ceny se mění ze dne na den	Cenovka na regálu a cena v pokladně se mohou rozcházet a nemusí to být vaše chyba.	V klidu cenu ověřte, vysvětlete a poděkujte zákazníkovi za upozornění.
Tlak a fronty	Často jste na všechno sami a lidé ve frontě jsou netrpěliví.	Pět slušných slov zabere pár vteřin – a frontu zklidní víc než spěch.

Profesionalita neznamená vědět všechno. Znamená umět s každým zákazníkem jednat slušně, klidně a ochotně – i když nevíte, i když spěcháte, i když se na vás někdo mračí.

5 LEKCÍ

Čtyři slova a jeden úsměv

1

LEKCE 1 • PRVNÍ DOJEM

DOBŘÝ DEN

Pozdrav říká: vidím vás, jste tu vítán. Na první dojem nemáte druhou šanci a i zamračený člověk na upřímný pozdrav většinou odpoví.

„Dobrý den!“ – nahlas, zřetelně a s pohledem do očí.

✓ Takto ano

- Pozdravte jako první, nečekejte na zákazníka.
- Podívejte se na něj, ne do pokladny.
- Když zrovna něco děláte, alespoň zvedněte hlavu a pozdravte.

✗ Takto ne

- Zamumlat pozdrav do monitoru.
- Nepozdravit, „protože je fronta“.
- Začít rovnou slovem „Další!“.

2

LEKCE 2 • OCHOTA

PROSÍM

„Prosím“ promění příkaz v nabídku. Zákazník necítí, že vás obtěžuje, ale že jste tu pro něj.

„Prosím, co si přejete?“ • „Prosím, tady je účtenka.“ • „Moment, prosím, hned to zjistím.“

✓ Takto ano

- „Přejete si tašku, prosím?“
- „Kartou, nebo hotově, prosím?“
- „Prosím“ při podávání zboží či vracení peněz.

✗ Takto ne

- „Taška?“
- „Kartu!“
- Mlčky ukázat na terminál.

3

LEKCE 3 • OCENĚNÍ

DĚKUJI

Zákazník si vybral právě váš obchod. Poděkování mu dá najevo, že si toho vážíte – a dobře se poslouchá i ve frontě.

„Děkuji za nákup.“ • „Děkuji za trpělivost.“ • „Děkuji, že jste mě upozornil.“

✓ Takto ano

- Poděkovat za nákup, i když byl malý.
- Poděkovat za trpělivost, když zákazník čekal.
- Poděkovat i za upozornění na chybu.

✗ Takto ne

- Mlčky podat účtenku.
- Brát nákup jako samozřejmost.
- Na upozornění reagovat podrážděně.

4

LEKCE 4 • POSLEDNÍ DOJEM

NA SHLEDANOU

Rozloučení je to, co si zákazník odnese domů. Je to zároveň tichá pozvánka, aby se k vám vrátil.

„Na shledanou, hezký den!“

✓ Takto ano

- Rozloučit se s pohledem na zákazníka.
- Přidat přání: „Hezký den“, „Hezký víkend“.
- Teprve pak se věnovat dalšímu zákazníkovi.

✗ Takto ne

- Markovat dalšímu, zatímco tento ještě odchází.
- Rozloučit se zády k zákazníkovi.
- Nerozloučit se vůbec.

5

LEKCE 5 • TO HLAVNÍ

ÚSMĚV

Úsměv je pátý prvek, který předchází čtyři dokonale doplňuje. Bez úsměvu jsou to jen naučené fráze, s úsměvem je to lidské pohlazení. Beze slov totiž říká:

„Vidím na vás, že vám dnes asi není úplně nejlépe – ale přesto vám přeji hezký den.“

✓ Takto ano

- Usmívat se upřímně – i očima.
- Usmát se právě na zamračeného zákazníka.
- Úsměv je slyšet i v hlase, třeba do telefonu.

✗ Takto ne

- Strojený úsměv „na povel“.
- Usmívat se jen na kolegy, na zákazníky ne.
- Vracet zákazníkovi jeho zamračený výraz.

ZAMRAČENÝ ZÁKAZNÍK

Právě u něj mají slušná slova největší sílu

I zakaboněného člověka mohou obyčejné slušné fráze takzvaně lidsky pohladit. Postup je jednoduchý:

1. **Neberte si to osobně.** Jeho výraz patří jeho dni, ne vám.
2. **Pozdravte jako první a usmějte se.** Nečekejte, až „začne on“.
3. **Zůstaňte klidní a věcní.** Nehádejte se, nechte ho domluvit a naslouchejte.
4. **Použijte všech pět kroků.** Dobrý den, prosím, děkuji, na shledanou – a úsměv.
5. **Rozlučte se s přáním hezkého dne.** Možná je to první vlídná věta, kterou dnes slyší.

TAHÁK

Pět kroků ke spokojenému zákazníkovi – k vytištění a vyvěšení

1. **Dobrý den** – pozdravím jako první.
2. **Prosím** – nabízím, nepřikazuji.
3. **Děkuji** – za nákup i za trpělivost.
4. **Na shledanou** – rozloučím se s pohledem a přáním.
5. **Úsměv** – a všechno ostatní dostane lidský rozměr.

Cena: 0 Kč. Čas: pár vteřin. Výsledek: spokojený zákazník – a lepší den i pro vás.

OTESTUJTE SE

Jak byste reagovali? Zkuste si odpověď nejdřív zakrýt.

Otázka 1: Zákazník přijde zamračený a nepozdraví. Co uděláte?

Odpověď: Pozdravím jako první, usměji se a jednám s ním stejně slušně jako s kýmkoli jiným. Jeho náladu si neberu osobně.

Otázka 2: Zákazník se ptá na výrobek, o kterém nic nevíte.

Odpověď: Nepředstírám, že to vím. Řeknu: „To vám teď neřeknu jistě, ale hned to zjistím, prosím o chvíli strpení.“

Otázka 3: Je dlouhá fronta. Stačí říct jen „Další!“?

Odpověď: Ne. „Dobrý den, děkuji za trpělivost“ zabere dvě vteřiny a frontu zklidní víc než spěch.

Otázka 4: Cena na regálu nesouhlasí s cenou v pokladně.

Odpověď: Zůstanu v klidu, cenu ověřím, vysvětlím situaci a poděkuji zákazníkovi, že mě upozornil.

Otázka 5: Zákazník ještě odchází a další už vykládá zboží.

Odpověď: Nejdřív se s odcházejícím rozloučím – s pohledem a přáním hezkého dne. Teprve potom pozdravím dalšího.