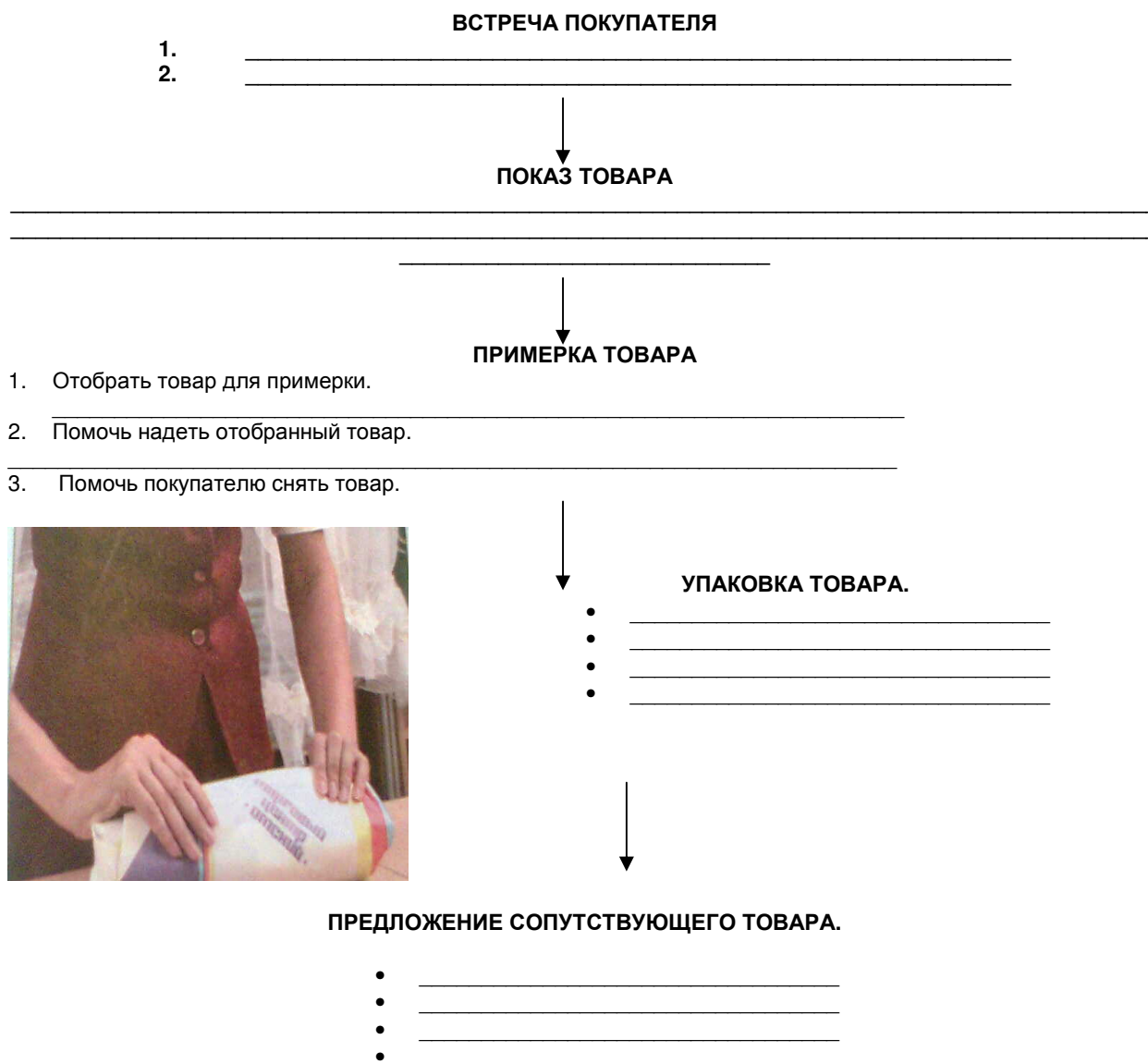


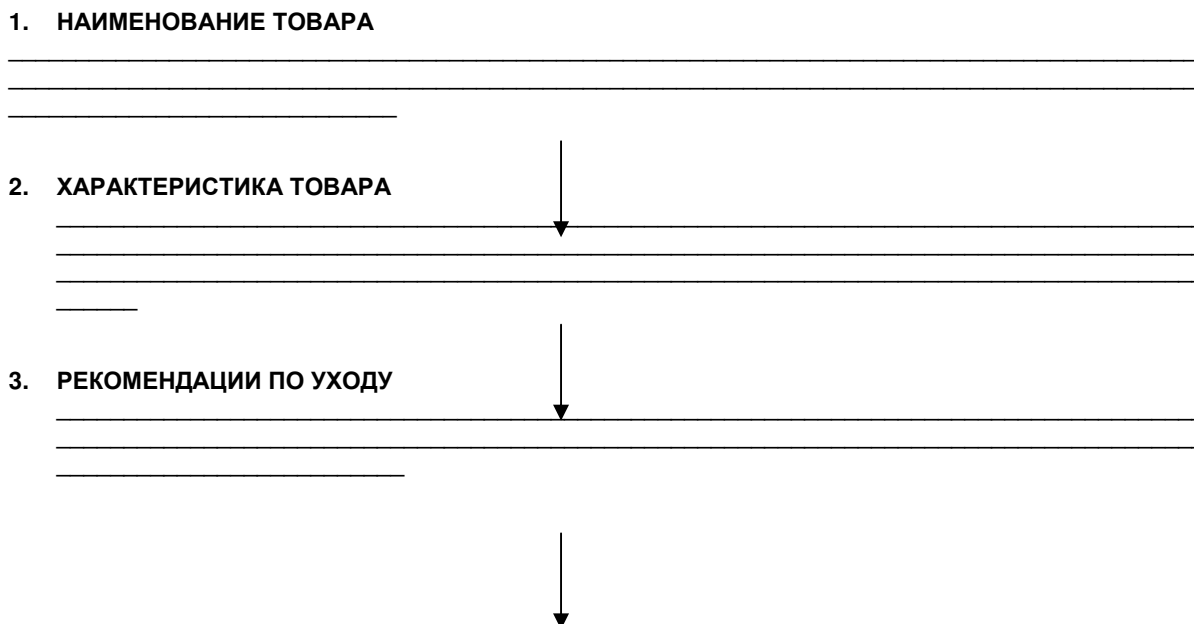
Тема 3.2: «Торговое обслуживание».

Задание №: 36 «Обслуживание покупателей с учетом правил продажи товаров».

**ЗАДАНИЕ.** Допишите алгоритм действий по обслуживанию покупателей:



**ЗАДАНИЕ.** Дополните алгоритм действий по консультированию покупателей на товар, предложенный мастером п/о.



4. ИЗГОТОВИТЕЛЬ ТОВАРА

---

---



5. ХРАНЕНИЕ

---

---

**ЗАДАНИЕ. Ответьте на вопросы:**

1. Как встретить покупателя?

---

2. Что значит «показать товар» ?

---

3. Какой объём информации нужно дать покупателю?

---

4. Какой товар отобрать для примерки?

---

5. Где можно произвести примерку?

6. Как положить покупку в упаковку?

7. Как вручить покупку покупателю?

---

8. Какую информацию можно прочитать на товарных ярлыках и вкладышах?

---

---

**Реакция продавца на поведение покупателя**

<i>Манеры, присущие покупателю</i>	<i>Адекватные действия продавца</i>
Нетерпеливый и беспокойный	Оставаться приветливым, сохранять уверенность, проявлять деловитость и быть решительным
Резкий и импульсивный	Отвечать сдержанно, выражать чувство одобрения к покупке, реагировать и действовать спокойно
Высокомерный и надменный	Быть доброжелательным. Стараться понять возможности и запросы покупателя
Многословный	Проявлять терпение, сохранять вежливость, перейти к деловому общению
Тихий и застенчивый	Целеустремленно задавать вопросы, давать время на размышление, способствовать диалогу о покупке
Медлительный	Установить доверительные отношения, приводить убедительные аргументы в пользу совершения покупки
Неуверенный и нерешительный	Взять на себя инициативу и не торопиться, задавать вопросы по существу