



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## INNOWACYJNE NARZĘDZIA EDUKACYJNE



**Temat: „PODEJMOWANIE DECYZJI O ZAKUPIE”**

*Materiały dydaktyczne przygotowali:*

*dr Tomasz Załona*

*dr Monika Makowiecka*



## Ćwiczenie 1

Dokonaj charakterystyki siebie, jako klienta . W tym celu zaznacz w poniższej tabeli rodzaje klientów (wg poszczególnych kryteriów), do którego się zaliczasz.

Kryterium podziału	Rodzaje klientów	TAK/NIE
Sposób reakcji na towary	<ul style="list-style-type: none"><li>reagujący racjonalnie</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>reagujący emocjonalnie</li></ul>	
Stosunek do towarów nowych	<ul style="list-style-type: none"><li>innowacyjni (liderzy)</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>naśladowujący</li></ul>	
Zaufanie do sprzedawcy	<ul style="list-style-type: none"><li>nieufni</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>ufni</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>pełni zaufania</li></ul>	
Zakres oczekiwań w stosunku do sprzedawcy	<ul style="list-style-type: none"><li>zdecydowani</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>oczekujący doradztwa</li></ul>	
Rodzaj bodźców, na które wrażliwy jest klient przy dokonywaniu zakupów	<ul style="list-style-type: none"><li>wzrokowcy</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>reagujący pod wpływem pozostałych bodźców: dotyk, słuch, węch</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>oczekujący odpowiedzi od sprzedawcy</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>regulujący jednocześnie na informacje i na bodźce wzrokowe</li></ul>	
Oczekiwania względem standardu obsługi	<ul style="list-style-type: none"><li>oczekujący wysokiego standardu obsługi</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>oczekujący średniego standardu obsługi</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>oczekujący niskiego standardu obsługi</li></ul>	
Gotowość do zakupów pod wpływem impulsu wywołanego działaniami sklepu	<ul style="list-style-type: none"><li>bardzo silnie reagujący na każdy bodziec (np. dotknięcie towaru)</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>słabo reagujący na działania sklepu, ale dokonujący nieplanowanych zakupów pod wpływem okazji po to, by ponownie nie przychodzić do sklepu i tym samym nie poświęcać dodatkowego czasu na zakupy</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>ulegający impulsom w sytuacji, gdy mają dużo czasu, czyli niedokonujący zakupów w pośpiechu</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>nieragujący na impulsy i dokonujący zakupów tylko tych towarów, których zakup planowali przed wejściem sklepu</li></ul>	



## Ćwiczenie 2

Standard obsługi klienta w sklepie.

Zapoznaj się ze studium przypadku, odpowiedz na pytania dyskusyjne.

1. Jakie nieprawidłowe zachowania personelu można zidentyfikować?
2. Jakie powinno być właściwe oznaczenie ceny towaru – przedstaw propozycję.
3. Zaproponuj formę rozwiązania konfliktu.

”Będąc wczoraj koło 17 w sklepie zauważyłem bardzo dobrą przecenę na kawy, a mianowicie „Columbia Ziarnista + karton” 1 kg za 15 dolarów. Przy kasie nie zauważyłem, że kasjerka nabiła wyższą cenę, tylko zapłaciłem, sprawdziłem paragon i poinformowałem ją o nieprawidłowości, poleciła mi udać się do Punktu Obsługi Klienta. Tam bardzo miła pani poinformowała mnie, że mimo, iż transakcja miała miejsce 5 minut temu, nie może przyjąć zwrotu, lecz po prośbach zawołała Panią Kierownik.

Z kierowniczką i ochroniarzem udałem się na dział kawy i herbaty, gdzie wytłumaczyli mi, że etykieta „Columbia ziarnista + karton” za 15 dolarów (przecena pięćdziesiąt parę procent!) tyczy się produktu, którego JUŻ NIE MA, a to co zakupiłem (stało tuż koło promocyjnej etykiety) to "Columbia SUPER PACK" za cenę 50 dolarów a kierowniczka poinformowała mnie "przecież karton to też pack, czyli „opakowanie”, poza tym "mogłem sprawdzić kod kreskowy". Czyli kupiłem kawę "PACK" za 50 dolarów, zamiast kawę „Columbia ziarnista"+ karton" za 15 dolarów, mimo, iż ewidentnie moja kawa miała karton.

Na nic zdały się moje prośby o wymianę towaru lub jego zwrot, kiedy wyciągnąłem więc komórkę by zrobić zdjęcie etykiet i ustawienia butelek na półce ochroniarz zasłonił to swoim ciałem, mówił "tu nie wolno robić zdjęć", "zawołam policję", "jak zrobisz zdjęcie użyję siły". Poinformowałem go, że nie życzę sobie na mówienia per ty i włączyłem nagrywanie, mając nadzieję, że uda mi się chociaż na jakiejś klatce uchwycić to oszustwo. Dalsze zachowanie ochroniarza widać na filmie, niestety tak mało, ponieważ szarpał się ze mną, popychał mnie i próbował zabrać komórkę.”

1. ....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



2. ....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



### Ćwiczenie 3

Poniżej przedstawiono sześć różnych sytuacji związanych z obsługą klientów. Każda z nich ma dwa możliwe zakończenia. Które z nich jest bardziej zadowolające z punktu widzenia klienta? Dlaczego? Jakie dostrzegasz różnice?

<i>Scenka</i>	<i>Opis sytuacji</i>	<i>Pierwsze zakończenie</i>	<i>Drugie zakończenie</i>
1.	Piątka przyjaciół zarezerwowała stolik w drogiej restauracji. Po przybyciu na miejsce spotykają właściciela lokalu, który przeprosza ich i informuje, że stolik zwolni się dopiero za 15–20 minut.	Właściciel wyjaśnia gościom, że wina nie leży po stronie restauracji – po prostu tego wieczoru odwiedziło ją zbyt wielu stałych gości. Proponuje klientom, aby poczekali przy barze i więcej się nie pokazuje.	Właściciel martwi się, że goście nie mogą od razu usiąść do posiłku. Obiecuje osobiście dopilnować jak najszybszego znalezienia wolnego stolika. Proponuje klientom, aby napili się czegoś przy barze na koszt firmy. Po pięciu minutach właściciel wraca, aby zapytać gości, czy wszystko w porządku. Po kolejnych pięciu minutach informuje ich, że za kilka minut będą wolne miejsca. W końcu zaprasza oczekujących do stolika, prosząc przy tym głośno kelnera, aby ich szybko obsłużył. Pod koniec wieczornego spotkania pojawia się raz jeszcze i pyta, czy klienci są zadowoleni z obsługi.
<i>Różnice</i>			



2.	Klientka, zapracowana matka trojga małych dzieci, wezwała mechanika, aby naprawił zepsutą, ale objętą gwarancją pralkę. Po wykonaniu naprawy mechanik mówi:	„Proszę jeszcze o podpis w tym miejscu i będę musiał już iść. Powinna pani zmienić filtr i poprosić kogoś, aby dokręcił drzwiczki. To proste czynności i sam bym je wykonał, ale nie są one objęte gwarancją, a poza tym do południa muszę jeszcze odwiedzić dziesięciu innych klientów”.	„Usunąłem problem. Pralka powinna już teraz działać bez zarzutu. Zmieniłem również filtr i dokręciłem drzwiczki, które nie będą już skrzypieć. Nie zajęło mi to wiele czasu. Oto moja wizytówka. Jeśli znowu pojawią się jakieś problemy, proszę zadzwonić. Gwarancja jest ważna jeszcze rok”.
<i>Różnice</i>			
<i>Scenka</i>	<i>Opis sytuacji</i>	<i>Pierwsze zakończenie</i>	<i>Drugie zakończenie</i>
3.	Małżeństwo ogląda samochód, nie może się jednak zdecydować, czy kupić model dwu-, czy czterodrzwiowy. Sprzedawca udziela im następującej rady:.	„Producent wprowadził właśnie rabat na model dwudrzwiowy. To dobry interes. Sam bym go kupił”.	„Czy mogliby mi państwo powiedzieć, w jaki sposób zamierzają wykorzystywać samochód? Łatwiej mi będzie wtedy państwu pomóc. Oba modele mają swoje wady i zalety, a z mojego doświadczenia wynika, że najlepiej wybrać pojazd dostosowany do konkretnych potrzeb”.
<i>Różnice</i>			



4.	Klientka supermarketu kupiła kilka artykułów spożywczych oraz butelkę wybielacza. Pracownik, który przy kasie zajmuje się pakowaniem zakupów do toreb, zwraca się do niej:	„Papierowa czy plastikowa?” – pyta, a następnie wręcza jej dwie torby: jedną (podwójną) z wybielaczem, drugą z artykułami spożywczymi.	„Wybielacz zapakuję osobno do podwójnej torby. Tak będzie bezpieczniej – lepiej, żeby torba nie rozerwała się pani już na parkingu”.
<i>Różnice</i>			
5.	Młody człowiek idzie do banku, aby – jak co miesiąc od dwóch lat – zrealizować czek z wypłatą i przelać 10% kwoty na rachunek oszczędnościowy. Kasjer mówi:	„Dziękuję. Oto odcinek wpłaty. W jakich banknotach wypłacić gotówkę? Życzę miłego dnia”.	„Dziękuję. Widzę, że regularnie wpłaca pan na konto oszczędnościowe. Czy słyszał pan już o nowym koncie, które jest przeznaczone specjalnie dla takich klientów? Może pan przenieść swoje oszczędności na to konto, jeśli oczywiście pan zechce, zyskując wyższe odsetki. Dziękuję. W jakich banknotach chciałby pan otrzymać wypłatę? Życzę miłego dnia”.
<i>Różnice</i>			
6.	Motocyklista odbiera motocykl po rutynowym przeglądzie. Mechanik mówi:	„Do zobaczenia przy następnym przeglądzie. Życzę szerokiej drogi”.	„Wszystko w porządku. Sprawdziliśmy poziom oleju, hamulce i skrzynię biegów. Wymieniliśmy kilka zaworów, które były już trochę wytarte. Mogłyby wytrzymać do następnego przeglądu, ale lepiej nie ryzykować. Do zobaczenia przy następnym przeglądzie. Życzę szerokiej drogi!”.