



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

INOVATÍVNE VZDELÁVACIE NÁSTROJE



Téma „NÁKUPNÉ ROZHODNUTIA”

Didaktické materiály pripravili:

dr Tomasz Zaclona

dr Monika Makowiecka



Cvičenie č. 1

Skúste zistiť, akým typom zákazníka ste Vy. Za tým účelom vyplňte nižšie uvedenú tabuľku (podľa jednotlivých kritérií).

Kritérium rozdelenia	Druhy klientov	ANO/NIE
Spôsob reakcie na tovar	<ul style="list-style-type: none">• Reagujúci racionálne	
	<ul style="list-style-type: none">• Reagujúci emocionálne	
Postoj k novému tovaru	<ul style="list-style-type: none">• inovatívny (lídri)	
	<ul style="list-style-type: none">• konzervatívny	
Dôvera voči predajcovi	<ul style="list-style-type: none">• nedôverujúci	
	<ul style="list-style-type: none">• dôverujúci	
	<ul style="list-style-type: none">• plný dôvery	
Rozsah očakávaní vo vzťahu k predajcovi	<ul style="list-style-type: none">• rozhodní	
	<ul style="list-style-type: none">• očakávajúci radu	
Typ podnetov, na ktoré je zákazník citlivý pri nakupovaní	<ul style="list-style-type: none">• produkty vnímajú predovšetkým vizuálne	
	<ul style="list-style-type: none">• na podnety reagujú predovšetkým dotykcom, sluchom a čuchom	
	<ul style="list-style-type: none">• očakávajú odpoveď od predávajúceho	
	<ul style="list-style-type: none">• reagujúci súčasne na informácie a vizuálne podnety	
Očakávania týkajúce sa štandardov služieb	<ul style="list-style-type: none">• očakávania vysokého štandardu služieb	
	<ul style="list-style-type: none">• očakávania stredného štandardu služieb	
	<ul style="list-style-type: none">• očakávania nízkeho štandardu služieb	
Ochota nakupovať pod vplyvom impulzu vyvolanom aktivitou obchodu	<ul style="list-style-type: none">• veľmi silno reagujúci na každý podnet (napr. dotknutie tovaru)	
	<ul style="list-style-type: none">• slabo reagujúci na aktivity predajne, ale robiaci neplánované nákupy pod vplyvom akcií, aby znova nemusel prichádzať do predajne a venovať ďalší čas na nákupy.	
	<ul style="list-style-type: none">• Podlieha impulzom v situácií, keď má veľa času, čiže nerobí nákupy pod tlakom.	
	<ul style="list-style-type: none">• Nereaguje na impulzy a nakupuje len ten tovar, ktorého nákup plánoval pred vstupom do predajne.	



Cvičenie č.2

Štandard obsluhy klienta v predajni.

Oboznámte sa so štúdiou a odpovedzte na otázky.

1. Aké neobvyklé správanie zamestnancov možno zistiť?
2. Aké by malo byť správne označenie ceny tovaru – predstavte svoje návrhy.
3. Navrhni formu riešenia konfliktov.

”Keď som bol včera okolo 17.00 v obchode, všimol som si veľmi dobrú akciu na kávu, a to na „Columbia zrnková + kartón” 1 kg za 15 dolárov. Pri pokladni som si nevšimol, že pokladnička mi naučtovala vyššiu sumu, zaplatil som ju a následne som skontroloval účet a informoval som ju o chybe. Odporučila mi navštíviť Zákaznícke centrum. Tam ma veľmi milá pani informovala, že aj napriek tomu, že transakcia prebehla len pred piatimi minútami, nie je možné vrátenie peňazí, ale na moju prosbu zavolať vedúcu.

S vedúcou a SBS-károm som sa vybral na oddelenie kávy a čaju, kde mi vysvetlili, že štítok „Columbia zrnková + kartón” za 15 dolárov (zľava viac ako 50%!) sa týka produktu, ktorý UŽ NIE JE, a to čom som kúpil (stálo vedľa štítku s akciou) "Columbia SUPER PACK" za cenu 50 dolárov a vedúca ma informovala, že "predsa kartón to je tiež pack, čiže „balenie”, "okrem toho som mohol skontrolovať čiarový kód". Kúpil som teda kávu "PACK" za 50 dolárov, namiesto kávy „Columbia zrnková"+ kartón" za 15 dolárov, aj napriek tomu, že evidentne moja káva mala kartón.

Zbytočné boli moje prosby, aby som tovar mohol vrátiť, prípadne vymeniť, keď som teda vytiahol mobil, aby som si urobil fotografiu štítku s akciou uloženie fliaš na polici, SBS-kár to zakryl svojim telom a povedal "tu nesmieš fotografovať", "zavolám políciu", "ak to urobíš použijem silu". Informoval som ho, že si neželám, aby mi tykal a zapol som nahrávanie, dúfajúc, že sa mi aspoň takto podarí zachytiť tento podvod. Ďalšie správanie SBS-kára je vidieť na filme, bohužiaľ je toho veľmi málo, pretože sa na mňa vrhol a snažil sa mi zobrať mobilný telefón.”

1.
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
2.



.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Cvičenie č.3

Nižšie uvádzame šesť rôznych situácií súvisiacich s obsluhou klientov. Každý z nich má dve možnosti ukončenia. Ktorá z nich je z hľadiska klienta uspokojivejšia? Prečo? Aké vidíte rozdiely?

<i>Scénka</i>	<i>Opis situácie</i>	<i>Prvá možnosť</i>	<i>Druhá možnosť</i>
1.	<p>Päť priateľov si rezervovalo stôl v drahej reštaurácii.</p> <p>Po príchode na miesto ich majiteľ reštaurácie informuje, že ich stôl sa uvoľní až za 15–20 minút.</p> <p>Za vzniknutú situáciu sa ospravedlní.</p>	<p>Majiteľ reštaurácií vysvetlí host'om, že to nie je jeho vina – jednoducho tento večer navštívilo reštauráciu príliš veľa stálych hostí.</p> <p>Navrhne klientom, aby počkali pri bare a viac sa neukazuje.</p>	<p>Majiteľa mrzí, že si hostia nemôžu hneď sadnúť k stolu. Sľubuje, že sa osobne postará o to, aby sa čím skôr našiel voľný stôl. Navrhne zákazníkovi, aby si niečo objednali pri bare na účet firmy.</p> <p>Po piatich minútach sa vráti, aby sa spýtal hostí, či je všetko v poriadku. Po ďalších piatich minútach ich informuje, že o niekoľko minút bude voľné miesto.</p> <p>Nakoniec čakajúcich pozve k stolu, hlasno pri tom prosí čašníka, aby ich rýchlo obslúžil. Na konci večerného stretnutia sa objaví ešte raz a pýta sa, či sú klienti s obsluhou spokojní.</p>
<i>Rozdiely</i>			



2.	Zákazníčka, pracujúca matka troch detí, zavolała opravára, aby jej opravil pokazenú práčku, ktorá je ešte v záručnej dobe. Opravár jej práčku opraví a hovorí:	„Prosím podpíšte mi to a už budem musieť ísť. Mali by ste ešte vymeniť filter a poprosiť niekoho, aby Vám dotiahol dvierka. To sú jednoduché činnosti a sám by som ich urobil, ale nevzťahuje sa na nich záruka a okrem toho do obeda ešte musím navštíviť desať iných klientov”.	„Odstránil som problém. Práčka by mala fungovať. Vymenil som tiež filter a dotiahol dvierka, ktorú už nebudú škripať. Netrvalo to dlho. To je moja vizitka. Ak sa znova objavia nejaké problémy, zavolajte prosím. Záruka platí ešte rok”.
<i>Rozdiely</i>			
<i>Scénka</i>	<i>Opis situácie</i>	<i>Prvá verzia</i>	<i>Druhá verzia</i>
3.	Manželia si prezerajú auto, nemôžu sa však rozhodnúť, či kúpiť dvojdvierový alebo štvordvierový model Predajca im dáva nasledujúce rady:	„Výrobca práve začal poskytovať zľavu na dvojdvierový model. Je to výborná ponuka. Sám by som ho kúpil”.	„Mohli by ste mi prosím povedať, ako mienite využívať auto? Budem vám vtedy vedieť lepšie pomôcť. Oba modely majú svoje výhody aj nevýhody a na základe mojich skúseností viem, že najlepšie je vybrať auto prispôsobené konkrétnym potrebám”.
<i>Rozdiely</i>			



4.	Zákazníčka supermaketu si kúpila niekoľko potravín a fľašu bielidla. Pracovník, ktorý pri pokladni balí nákup do tašky, ju osloví:	„Papierovú alebo plastovú?“ – spýta sa a následne jej podáva bielidlo uložené v dvoch taškách a potraviny v jednej.	„Bielidlo zabalím samostatne do dvoch tašiek. Tak to bude bezpečnejšie – aby sa Vám taška neroztrhla už na parkovisku“.
<i>Rozdiely</i>			
5.	Mladý človek ide do banky, aby – ako každý mesiac – vyplatil si šek a previedol 10% na sporiaci účet. Pokladník hovorí:	„Ďakujem. Tu je potvrdenie o výplate. V akých bankovkách Vám mám vyplatit' hotovosť? Prajem pekný deň“.	„Ďakujem pekne. Vidím, že pravidelne vkladáte peniaze na svoj sporiaci účet. Počuli ste už o novom účte, ktorý je určený práve takým klientom? Môžete si svoje úspory preniesť práve na tento účet, ak samozrejme chcete, získate tak vyššie úroky. Ďakujem. V akých bankovkách vám to mám vyplatit'? Prajem vám pekný deň“.
<i>Rozdiely</i>			
6.	Motocyklista si po rutinnej prehliadke vyzdvihne motorku. Mechanik hovorí:	„Dovidenia pri ďalšej prehliadke. Prajem Vám šťastnú cestu“.	„Všetko v poriadku. Skontrolovali sme olej, brzdy a prehadzovačku. Vymenili sme niekoľko ventilov, ktoré už boli opotrebované. Mohli by vydržať do ďalšej prehliadky, ale lepšie neriskovať. Dovidenia pri nasledujúcej prehliadke. Prajem Vám šťastnú cestu!“.