



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

INOVATÍVNE VZDELÁVACIE NÁSTROJE



Téma: „NÁKUPNÉ ROZHODNUTIA – VRÁTENIE TOVARU”

Didaktické materiály pripravili:

dr Tomasz Zaclona

dr Monika Danielska



Cvičenie č. 1

Charakterizujte seba, ako klienta. V nižšie uvedenej tabuľke vyznačte odpovede (podľa jednotlivých kritérií).

Kritérium rozdelenia	Druhy klientov	ÁNO/NIE
Spôsob reakcie na tovar	<ul style="list-style-type: none">Reaguje racionálne	
	<ul style="list-style-type: none">Reaguje emocionálne	
Prístup k novým tovarom	<ul style="list-style-type: none">Inovatívny prístup (lídri)	
	<ul style="list-style-type: none">Napodobňovanie	
Dôvera k predavačovi	<ul style="list-style-type: none">nedôverčivý	
	<ul style="list-style-type: none">dôverčivý	
	<ul style="list-style-type: none">plný dôvery	
Čo klient očakáva od predajcu	<ul style="list-style-type: none">rozhodný	
	<ul style="list-style-type: none">očakáva radu	
Typ podnetov, na ktoré je zákazník pri nákupe citlivý	<ul style="list-style-type: none">reaguje na zrkové podnety	
	<ul style="list-style-type: none">reaguje pod vplyvom iných podnetov: dotyk, sluch, čuch	
	<ul style="list-style-type: none">očakáva odpoveď predajcu	
	<ul style="list-style-type: none">súčasne reaguje na informácie a zrkové podnety	
Očakávania týkajúce sa štandardov služieb	<ul style="list-style-type: none">očakáva vysoký štandard služieb	
	<ul style="list-style-type: none">očakáva priemerný štandard služieb	
	<ul style="list-style-type: none">očakáva nízky štandard služieb	
Pripravenosť nakupovať pod impulzom vyvolaným činnosťou predajne	<ul style="list-style-type: none">veľmi silno reagujúci na každý podnet (napr. dotyk tovaru)	
	<ul style="list-style-type: none">slabo reagujúci na podnety predajne. Robí však neplánované nákupy pod vplyvom príležitosti preto, aby znova nemusel prísť do predajne.	
	<ul style="list-style-type: none">podlieha impulzom v situáciách, keď má veľa času, čiže nerobí nákupy pod tlakom a v zhone.	
	<ul style="list-style-type: none">Nereaguje na impulzy. Nakupuje len tovar, ktorý si naplánoval kúpiť.	

