**INOVATÍVNE VZDELÁVACIE NÁSTROJE**

****

**Téma: „Oboznámenie sa s právami a inštitúciami chrániacimi spotrebiteľov”**

***Didaktické materiály pripravili:***

***dr Tomasz Zacłona***

***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** | * Reaguje racionálne
 |  |
| * Reaguje emocionálne
 |  |
| **Prístup k novým tovarom** | * Inovatívny prístup (lídri)
 |  |
| * Napodobňovanie
 |  |
| **Dôvera k predavačovi** | * nedôverčivý
 |  |
| * dôverčivý
 |  |
| * plný dôvery
 |  |
| **Čo klient očakáva od predajcu** | * rozhodný
 |  |
| * očakáva radu
 |  |
| **Typ podnetov, na ktoré je zákazník pri nákupe citlivý** | * reaguje na zrakové podnety
 |  |
| * reaguje pod vplyvom iných podnetov: dotyk, sluch, čuch
 |  |
| * očakáva odpoveď predajcu
 |  |
| * súčasne reaguje na informácie a zrakové podnety
 |  |
| **Očakávania týkajúce sa štandardov služieb** | * očakáva vysoký štandard služieb
 |  |
| * očakáva priemerný štandard služieb
 |  |
| * očakáva nízky štandard služieb
 |  |
| **Pripravenosť nakupovať pod impulzom vyvolaným činnosťou predajne**  | * veľmi silno reagujúci na každý podnet (napr. dotyk tovaru)
 |  |
| * slabo reagujúci na podnety predajne. Robí však neplánované nákupy pod vplyvom príležitosti preto, aby znova nemusel prísť do predajne.
 |  |
| * podlieha impulzom v situáciách, keď má veľa času, čiže nerobí nákupy pod tlakom a v zhone.
 |  |
| * Nereaguje na impulzy. Nakupuje len tovar, ktorý si naplánoval kúpiť.
 |  |

**Cvičenie č.2**

Vyplňte vzorový formulár vrátenia tovaru. Vymyslite si produkt, ktorý ste kúpili a chcete vrátiť a dôvod jeho vrátenie.

 FORMULÁR NA VRÁTENIE TOVARU

Číslo objednávky:..............................................Dátum objednávky:..........................................................

Číslo faktúry/bločku....................................................................................................................................

Meno a priezvisko:......................................................................................................................................

Adresa:........................................................................................................................................................

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

Telefón: ......................................................................Email:.....................................................................

 Prosím o vrátenie peňazí bankovým prevodom na účet:

 (Vrátenie peňazí je možné len na bankový účet Klienta)

Názov banky:............................................................................................................................................

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Číslo účtu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Názov tovaru |  Množstvo | Cena | Príčina vrátenie tovaru |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Pripomienky Klienta:.......................................................................................................................................

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

Vyhlasujem, že som sa oboznámil s podmienkami vrátenia tovaru, ktoré sú uvedené vo Všeobecných podmienkach predajne.

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

 (Čitateľný podpis klienta)

****