

Analytický zákazník

Styl komunikace: Věcná komunikace, středobodem rozhovoru je produkt a jeho vlastnosti, benefity. Zákazník většinou přichází připravený, bude mít pravděpodobně více (i záludných) dotazů či obav. O nákupu přemýšlí prakticky. Např. u módy ho budou zajímat použité materiály, vhodná péče, praktické využití (vč. kombinovatelnosti v rámci jeho stávajícího šatníku). Očekává odborné poradenství. Prodejce vnímá jako experta, preferuje jasnou a strukturovanou komunikaci „k věci“.

Do prodejny nenápadně vchází vkusně, ale střídavě oblečená zákaznice a něco hledá v telefonu.

Prodejkyň: Dobrý den, vítám Vás, jak můžeme pomoci?

Zákaznice: Dobrý den, já jsem na Vašem e-shopu našla tenhle svetr (ukazuje obrázek v telefonu). Můžu ho vidět?

Prodejkyň: Bohužel přímo tento svetr je ke koupi pouze online, ale ráda Vám ukážu něco velmi podobného, pojdte prosím se mnou. Chápu to správně, že pro sebe sháníte svetřík v šedé barvě?

Zákaznice: No, nějaký příjemnej svetřík, ale elegantnější, ať se dá vzít i do práce. Spíš jednobarevný, v nějaký neutrální barvě, ať ho můžu nosit s tím, co už mám. A z nějakýho lepšího materiálu, ať ho nemusím zase po jedný sezóně vyhazovat.

(obě ženy se zastaví v sekci s dámskými svetry)

Prodejkyň: Rozumím, specializujeme se na prémiovou dámskou módu a věřím, že si u nás vyberete. Tento model je nejpodobnější tomu Vámi vybranému, je lehký a na těle příjemný. Ve složení převažuje viskóza a nabízíme ho v šedé, černé a béžové. Případně hned tady vedle máme nově v nabídce kašmírové svetry ve variantě krémové, hnědé a šedé. Sama jeden mám a jsem s ním maximálně spokojená.

Zákaznice: Ukažte? Ten jsem na tom webu neviděla. No... ten se mi líbí i víc. Akorát ta cena je teda taky pěkná!

Prodejkyň: Ano, tento svetr je dražší než předchozí varianta, nicméně Vám opravdu vydrží roky. Je to 100% kašmířská vlna té nejvyšší kvality.

Zákaznice: No to ne, to já nechci pokaždý běhat se svetrem do čistírny.

Prodejkyň: Naopak, na údržbu je nenáročný. Novější pračky už mají program na praní delikátních materiálů, případně jej lze prát v ruce v prostředku určeném pro jemné textilie. Navíc kašmír má tu úžasnou vlastnost, že je tzv. „samočistící“.

Zákaznice: Jak jako samočistící?

Prodejkyň: Na rozdíl od jiných druhů tkanin, hlavně těch umělých, v sobě nekumuluje pachy. Po nošení ho stačí rozložit třeba na gauč a nechat do druhého dne „vyvětrat“. Perete ho až v případě většího znečištění.

Zákaznice: Hmm, zajímavý, to jsem nevěděla. Jasně... (přemýšlí, osahává a detailně prohlíží kašmírový svetr). No jo, jenže to je vlna, že jo. Ta kouše.

Prodejkyň: Nejedná se o klasickou ovčí vlnu, ale o vlnu ze srsti kašmířské kozy. Tento materiál je na těle velmi příjemný. Je hřejivý, přitom je velmi lehký. Určitě ho pojdte vyzkoušet. Dám Vám ho do kabinky ve všech třech barvách. Vidím správně, že máte velikost S?

Zákaznice: Jojo, děkuju.

(zákaznice zkouší svetry v kabince)

Prodejkyň: Je vše v pořádku? Jak se ve svetru cítíte?

Zákaznice: Velikost sedí, jako měla jste pravdu, nekouše, je to příjemný (rozhrne závěs a ukazuje na sobě šedý svetr). Akorát se prostě furt bojím, že se mi po prvním vyprání vytahá, zdrčne nebo ho budu muset celej okuličkovanéj rovnou vyhodit.

Prodejyně: Rozumím, ale není potřeba se bát. Ke svetrů dostanete brožurku, kde je popsána péče. Kolem kašmírových svetrů koluje takový mýtus. A neprávem. Při minimální péči Vám bude dělat radost roky.

Zákaznice: Hm... (přemýšlí). Víte co, nám začíná za 20 minut kino. Já si to musím nechat projít hlavou. Ale zatím děkuju (vrací prodejyni svetr).

Prodejyně: Samozřejmě, chápu. Smím Vám nabídnout, že Vám ten šedý svetr dám do dnešního večera do rezervace? Ve Vaší velikosti máme už jen jeden. Otevřeno máme do devíti. A dám Vám s sebou k pročtení tu brožurku, kde vysvětlujeme, jak se o produkt starat.

Zákaznice: Jo, to by bylo fajn. Tak zatím díky, nashle!

Prodejyně: Děkujeme za návštěvu a užijte si film!

(... zákaznice se po skončení filmu a po důkladném zvážení pro svetr vrátila).