

Zákazník typu boss

Styl komunikace: I tento typ zákazníka vyžaduje věcný typ komunikace, ovšem nedává prodejci příliš mnoho prostoru, je direktivní. Rozhovor většinou řídí on. Na obsluhu jde o náročný typ zákazníka. Po prodejci se vyžaduje velká pohotovost, tj. musí rychle vyhodnotit, co zákazník potřebuje. Konverzace s bossem bude patřit zpravidla k těm nejvíce strohým.

Do prodejny vchází velmi energicky žena v pracovním kostýmku, přes rameno tašku s notebookem, v ruce kabelku. Působí sebejistě, vyhledává oční kontakt a jde rovnou k prodejkyni.

Prodejkyně: Dobrý den, vítám Vás, jak můžeme po...

Zákaznice: (skočí prodejkyni okamžitě do řeči) No, dobrý den, já sháním nějaký kvalitní svetr s výstřihem do věčka, ať si pod něj můžu vzít třeba i košili. Máte něco takového?

Prodejkyně: Určitě, přímo za Vámi máme aktuální kolekci dámských svetrů. S výstřihem do V máme např. tento ze 100% kašmírové vlny nebo ...

Zákaznice: (opět přerušuje prodejkyni) Jo, díky. Já už se podívám sama.
(obě ženy se zastaví v sekci s dámskými svetry)

Prodejkyně: Samozřejmě, porozhlédněte se a ráda případně poradím s výběrem.

(zákaznice poměrně svižně prohlédne jednotlivé alternativy, pak zvedne ramínko s jedním ze svetrů)

Zákaznice: Slečno, tenhle bych chtěla vyzkoušet v „emku“, ale je tady jen S a XS.

Prodejkyně: Vaši velikost máme také, připravím ji k vyzkoušení do kabinky. A zmiňovala jste, že hledáte svetr s výstřihem do V. Tento kašmírový svetr máme i jako kardigan se zapínáním na knoflíčky, budete ho chtít také vyzkoušet?

Zákaznice: Jo, to by šlo, tak mi ho tam taky dejte.

(zákaznice zkontroluje nabídnuté produkty v kabince)

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

Zákaznice: Heleďte, ten s knoflíčkama asi bude nakonec lepší.

Prodejkyně: Ano, kardigan je praktický a výborně Vám sedí. Ve stejné barvě a materiálu mohu nabídnout i velice příjemnou šálu, tvoří spolu krásný komplet.

Zákaznice: Ne, nic takového. Šál už mám doma dost... A platit budu kartou.

Prodejkyně: Samozřejmě. Do tašky Vám ke svetru přidám ještě návod s péčí o produkt, kde si ...

Zákaznice: (přerušuje prodejkyni) Jo, to já všechno znám. Ale dejte mi to tam. Vyhodit to můžu vždycky, že jo.

Prodejkyně: Skvělé. Je tam každopádně vše stručně a jasně popsáno. Děkujeme moc za nákup a přeji příjemný večer!

Zákaznice: Jojo, díky. Mějte se!