

Zákazník typu diva

Styl komunikace: Živá komunikace, tento zákazník nás na rozdíl od analytika a bosse víc pustí do svého osobního prostoru. Zákazník typu „diva“ je rád středem pozornosti a často velmi dbá o svůj zevnějšek. Při nákupu oblečení preferuje např. něco neotřelého, má rád novinky, značkové zboží a mívá přehled o posledních trendech. Nebojí se „vynést“ i extravagantnější kousky. Přiměřená a vkusná „masáž ega“ je na místě, pokud zákazníkovi oblečení opravdu sluší apod. „Diva“ někdy rychleji ztrácí pozornost, od prodejce se tudíž vyžaduje, aby hovor usměrnil a měl „tah na branku“.

Do prodejny energicky vchází dvě mladé dámy v hlasitém rozhovoru. Obě jsou moderně a neotřele oblečené, mají výraznější make-up a v ruce již nesou pár nákupních tašek.

Prodejyně: Dobrý den! Vítám vás, dámy, jak můžeme poradit?

Zákaznice: Dobrý den! Já vlastně nevím, my jsme šly tak okolo a máme trochu čas, tak jsme se přišly podívat.

Prodejyně: Skvělé, určitě se porozhlédněte. Mimochodem - od pondělí máme novou kolekci a ta je vystavena tady před pokladnou. Moc ráda Vám poradím s výběrem.

Zákaznice: To my se podíváme, vid'? (usměje se na kamarádku) Mě právě venku docela zaujalo to, co máte vystavený ve výloze. Ale jinak vás neznám, co vy jste vlastně za značku?

Prodejyně: Jsme nová česká značka, zaměřujeme se na prémiovou dámskou módu. No a snažíme se být jiní tím, že nabízíme vždy exkluzivní modely v limitovaném počtu kusů. Navrhuje pro nás Barbora Sedláková, která vyhrála loni celosvětovou soutěž mladých návrhářů v Tokiu. Letos byla ve Forbesu ve výběru 30 pod 30 a vyšel s ní teď velký rozhovor ve francouzské Vogue.

(zákaznice se mezitím zastavila u stojanu s kašmírovými svetry)

Zákaznice: Tak to je fajn, protože já teda většinou jezdím nakupovat do Prahy, ale nejradši do Itálie. Tam je to úplně o něčem jiném. (prohlíží krémový kašmírový svetr)

Prodejyně: Ten svetr, který držíte, to je nádherný kousek ze 100% mongolského kašmíru té nejvyšší kvality, a máme ho navíc v hnědé a světle šedé.

Zákaznice: Ne, to já bych něco takovýho koupila spíš mámě teď k narozkám. Je to taková klasika, to jo, ale na mě je to moc nudný, jestli mě chápete. Mám radši něco trochu ... (hledá správné slovo) ... „šmrncovního“.

Prodejyně: Rozumím a něco mě napadlo: na té figuríně ve výloze máme takovou perlu naší kolekce. Zepředu z pasáže to není vidět, ale ten černý svetr má vzadu velký sexy výstřih. Obsahuje taky z 80 % kašmír. Je to ikonický kousek naší aktuální kampaně. Co na něj říkáte?

Zákaznice: Nooo! Takovýho něco jsem myslela. Gábino, koukej, co myslíš?

Kamarádka: No, tak tohle seš určitě víc ty.

Prodejyně: Tohle je velikost M, ta by Vám měla dobře sedět. A schválně ten svetr zkuste s tímhle tlustším koženým páskem. Vytvoří krásnou linii a sjednotí přechod mezi sukní nebo kalhotami.

Zákaznice: Ok, to vypadá dobře. Tak mi to prosím dejte do kabinky a my se ještě porozhlédneme.

(zákaznice s kamarádkou se po chvíli v živém hovoru přesunou ke kabinkám)

Prodejyně: Je prosím vše v pořádku? Jak vám svetr sedí?

Zákaznice: (rozhrne závěs) Já myslím, že super, ne? Gábi, vyfoť mi to zezadu, ať pořádně vidím ten výstřih.

Prodejkyňe: Myslím, že padne skvěle. Upřímně: na takový model je potřeba mít postavu, a to vy máte. Rozhodně Vám velmi sluší.

Zákaznice: Že jo? 5x týdně ve fitku, tak přece nebudu chodit v pytlí, vid'?' (mrkne šibalsky na kamarádku)

Kamarádka: Hele, za 15 minut nám začíná ten film, tak bysme asi měly jít. Ještě si dáme nachos a colu, ne?

Zákaznice: (začíná si balit v kabince tašky, má se k odchodu a myšlenkami je už trochu jinde) No vidíš to. Hele, já bych si asi ještě předtím hodila ty tašky do auta, co?

Prodejkyňe: Ten svetr s páskem se mi na Vás opravdu moc líbily. Dobře jsme to vybraly. Chápu to správně, že Vám je smím připravit na pokladnu?

Zákaznice: Joo... ten svetr si vezmu určitě, ale pro ten pásek se kdyžtak zastavím někdy jindy. A jste i na Instagramu, ne? Já mám celkem dost followerů, tak vás potom označím ve storíčku.

Prodejkyňe: To budeme moc rádi! Budete si přát platit kartou?

Zákaznice: Jojo, kartou. Jéé a vy tady máte i nějaký parfémy.

Prodejkyňe: Ano, přesně tak, tohle je řada našich 4 dámských parfémů, ráda vám od každého dám malý vzoreček, ať si je můžete doma v klidu vyzkoušet a nechat vůni rozležet. Každá vůně je inspirovaná jednou z evropských zemí. Myslím, že by se Vám nejvíc mohla líbit ta inspirovaná Itálií. Pak mi schválně přijďte říct, jestli jsem to trefila.

Zákaznice: Jéé, děkuju, to my zase rády přijdeme. Tak nashleee!

Prodejkyňe: Děkujeme za nákup a hezky se bavte v kině!