

## Empatický zákazník

**Styl komunikace:** Zde se stejně jako u „divy“ pohybujeme více v emoční rovině. Tento typ zákazníka dá prodejci největší prostor. Má trpělivost a zájem si vyposlechnout různé detailnější informace o příběhu vaší značky, zajímavosti k produktům, vaše doporučení apod. Výborný typ zákazníka na small talk. Empat se potřebuje v prostoru obchodní jednotky i při prodejní interakci cítit komfortně. V konverzaci je opakem bosse, je nejvíce „tvárný“. Do rozhovoru lze vhodně a vkusně zakomponovat představu toho, jak se zákazník bude s naším výrobkem cítit (jak se materiál bude příjemně nosit, jak to bude dámě v zakoupeném modelu slušet při konkrétní příležitosti, kvůli které jej pořizuje apod.). Pokud nějaký typ zákazníka ocení, že je zboží udržitelné, přírodního původu, české výroby atd., je to právě empat.

Do prodejny ladně a pomalu vchází „éterická“ dáma v květovaných šatech a mile se usmívá.

**Prodejce:** Dobrý den, vítám Vás. Jak můžeme poradit?

**Zákaznice:** Dobrý den, máte to tu moc pěkný! Já se porozhlídnu, jsem tady poprvé.

**Prodejce:** Samozřejmě, nechám Vám prostor. Jenom malá vsuvka: tady vpředu u pokladen vidíte novou kolekci. A pokud nás ještě neznáte, tak jsme nová česká značka zaměřená na prémiovou dámskou módu, která je udržitelná. Určitě se porozhlédněte a ráda poradím s výběrem.

**Zákaznice:** Česká firma? Jee, no tak to moc ráda slyším. Já se přiznám, že teď trochu víc koukám na to, co kupuju. Chci, aby mi to vydrželo. A taky ráda podpořím český šikovný lidi.

**Prodejce:** Ano, firmu založili manželé Horákové, vše šijeme u nás v Trutnově. Majitelé si zakládají na tom, abychom používali hlavně materiály přírodního původu. A vidím, že jste se zastavila u naší kašmírové kolekce. Tyhle svetry jsou ze 100% kašmíru a k výrobě používáme výhradně ten mongolský, který je nejkvalitnější.

**Zákaznice:** No ty jsou báječný, takový úplně plyšový teda. Moc hezký to tu máte. Já teda podobný svetr už nějaký mám, ale... (na chvíli popřemýšlí)

**Prodejce:** Pokud máte už podobný model, tak mě napadá ... vyzkoušejte tenhle twin set. Stejný materiál, ale místo jednoho svetru máte kardigan a k tomu ladící top s širokými ramínky. Vykouzlíte tak i víc outfitů.

**Zákaznice:** Joo, to vůbec není špatný. Koukám, máte i docela dost barev.

**Prodejce:** Ano, celkem ho máme v 6 barvách. A pokud smím, Vám bych určitě doporučila tuhle sytě zelenou nebo oranžovou. Půjde Vám krásně k vlasům a očím. Smím Vám připravit tyhle dva sety na vyzkoušení? Tipuju Vás na „esko“, ale pro jistotu Vám tam dám ještě větší velikost?

**Zákaznice:** Tak to jste mě docela dobře odhadla, musím říct. Zkusím to. Já se teda přiznám, že vyloženě nic nepotřebuju, ale dneska jsem si říkala, že si udělám radost. Skončila mi zkušebka v nové práci, tak jsem se chtěla odměnit.

**Prodejce:** No to si rozhodně zaslouží malý dárek, navíc tenhle Vám bude dělat radost ještě dlouho. Je to opravdu materiál nejvyšší kvality.

**Zákaznice:** (zákaznice si zkouší oblečení v kabince)

**Prodejce:** Je vše v pořádku? Jak se v tom cítíte?

**Zákaznice:** (rozhodne závěs) Velikost super, vzala bych si to esko. Ale co Vy myslíte? V té oranžové si přijdu trochu moc bleďá. Spíš bych šla do té zelené... (ukáže se prodejce v obou variantách).

**Prodejkyňě:** Mně se na Vás popravdě líbí obě barvy, ale souhlasím, ta zelená na Vás přece jen vynikne ještě lépe.

**Zákaznice:** Já totiž normálně chodím nakupovat s dcerou a to víte, ta mi vždycky upřímně řekne, jak v tom vypadám.

Tak děkuju za pomoc.

**Prodejkyňě:** Rádo se stalo. A mimochodem ve stejném materiálu a barvě máme ještě krásnou šálu, skvěle se s našimi svetry doplňuje. Podívejte.

**Zákaznice:** Jéé, no ta je taky krásně měkkoučká. Víte co, já ji asi vezmu dceři. Ale tím pádem ne zelenou, ale růžovou. Ona má skoro všechno růžový, tak se jí to, doufám, bude líbit. Tak já bych to zaplatila.

**Prodejkyňě:** Taky si myslím, že jí tím uděláte radost. Děkujeme moc za nákup a ať se Vám ten set dobře nosí! Na shledanou.

**Zákaznice:** Já děkuju za pomoc s výběrem a ať Vám to tu dneska rychle uteče! Mějte se krásně, na shledanou!