

## ***Milí druháci!***

*Učivo si prepíšte do zošita a naučte sa ho. Porozmýšľajte, s ktorým typom zákazníkov ste sa už stretli na prevádzke.*

*Prípadné otázky a svoje odpovede píšete na adresu:*

*jaroslavavlasova1708@gmail.com*

### **Charakteristika typov zákazníkov a prístupu k nim:**

**Problémový** zákazník- chce mať pravdu, neprimeraný, neslušné reaguje, vyhľadáva chyby

**Prístup:** dať mu činnosť napr. noviny, nesmieme ho poučať, nedáme si vnútiť jeho pravidlá

**Pedantný** -hľadá najmenšie chybičky, ma stále rovnaké požiadavky, nemá rad zmeny

**Prístup:** rýchlo a presne ho obslúžiť, nesmieme ho uspokojiť s polovičnou prácou

**Nerozhodný, nesmelý**- plachý, neobratný, úzkostlivý

**Prístup:** srdečne ho privítať, nechať čas na adaptáciu, nenútené poradiť

**Náladový** -mení požiadavky, aj výber

**Prístup:** dobrá nálada, rýchla obsluha, byť v pohotovosti

**Agresívny** -vyhľadáva konflikty

**Prístup:** rýchla a presná obsluha, zachovať si chladnú hlavu, v prípade problémov riešiť s nadriadeným..

**Zhovorčivý**- sám si vyberá tému na rozhovor

**Prístup:** stručne odpovedám, nikdy nekladím otázky!!!

**Chorý** -netrpezlivý, podráždený

**Prístup:** pomôžeme usadiť, nepoužívame posmešky, trpezlivosť a empatia