

Jednání se zákazníkem - analytikem

ZADÁNÍ

1. Vaším úkolem je v popsané situaci určit všechny pojmy a signály, které charakterizují zákazníka *analytika*. Vytiskněte si toto cvičení a zatrhněte všechna slova, která *analytika* charakterizují.
2. V dalším souboru se pak můžete podívat na správné řešení.

Pan Novák je OZ společnosti Počítadla s.r.o. a dostavil se na schůzku s IT nákupčím společnosti České sponky a.s. panem Bystroněm. Po podání ruky se OZ zeptal nákupčího: „Kolik máme na naše jednání času, pane Bystroni?“ Odpověď byla váhavá: „No, uvidíme, hmm.“ Na pracovním stole pana nákupčího byly šanony s obchodními případy v úhledných hromádkách, kancelářské potřeby byly srovnány systematicky a precizně. Pokusy OZ o rozvinutí hovoru v neformální rovině narážely na krátká vyjádření nákupčího, který evidentně neměl chuť hovořit o sobě.

OZ tedy přešel na otázky týkající se prodeje. Pan Bystroň odpovídal pomalu a rozvážně, jako by hledal přesná slova. Každou chvíli neopomněl požádat OZ o manuály a katalogy k předmětným produktům. Jeho neverbální projev byl střídavý, oční kontakt sporadický, kdy většinu času si prohlížel produktové listy nabízených IT produktů. Závěr jednání byl neurčitý s dohodou obou stran na dalším setkání. Termín si domluví v příštím týdnu. Rozloučení bylo chladné a rozpačité.