

Jednání se zákazníkem - analytikem

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 **šanoný** 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 hovorit o sobě.

OZ tedy přešel na otázky týkající se prodeje. Pan Bystroně odpovídal **pomalou a rozvázně**, jako by hledal přesná slova. Každou chvíli neopomněl požádat OZ o **manuály a katalogy** k předmětným produktům. Jeho **neverbální projev** byl **střídmý, 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**.