

Jednání se zákazníkem - přátelákem

ZADÁNÍ

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

Prodejce balících materiálů pan Papírník navštívil vedoucího výroby společnosti Traktory s.r.o. pana Rozšafného. Ten jej přivítal ve své kanceláři velice srdečně, jako by to byli staří známí. Ihned spustil dlouhý monolog o možné spolupráci, jelikož jejich firma neustále potřebuje něco zabalit. Poté přešel na informace o připravované rodinné dovolené, dále pak o nebezpečných destinacích a neopomněl glosovát momentální situaci v národním hokejovém týmu. Na otázku OZ kolik je na jednání času řekl, že spousta, protože práce přece není zajíc a tak tedy počká i 2 dny. Když se pan Papírník rozhlédl po prostorné kanceláři, uviděl na pracovním stole značný nepořádek, uschlé květiny, fotografie rodiny pana Rozšafného a několik upomínkových předmětů s logy různých dodavatelů.

Na otázky OZ odpovídal pan vedoucí ochotně, dlouze a s častým odbíháním od tématu. Při prezentaci produktů pan Rozšafný prohlásil: „Cítím, že naše spolupráce bude výborná. Mám pocit, že bychom to měli vyzkoušet“. Tím deklaroval potřebu některé produkty nakoupit na zkoušku. Objednávka byla sepsána ihned s tím, že prodejce rád brzy uvidí. Domluvili si schůzku za 3 týdny s potvrzením realizace mailem. Rozloučení bylo vřelé, vedoucí doprovodil OZ až k autu.