

Strategie sprzedaży w sklepach odzieżowych i obuwniczych



1. Szukam pracy w sklepie odzieżowym (rady dla kandydata) – tekst z lukami.

Uzupełnij tekst, wpisując odpowiednie słowo.

promuje, zapomnijmy, potrzeb, powinniśmy, doświadczenie, przydadzą się,
pracodawcy, odzieżowym, proces, okazję, otwartość, umiejętnościach, zaangażują,
konieczne, kwalifikacyjnej, przekonać, oczekiwać

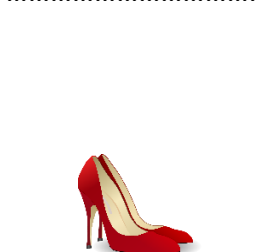
Podczas rozmowy ważny jest zdecydowany ton i przekonanie o
własnych Nasze odpowiedzi powinny rekrutera, że
jesteśmy odpowiednimi kandydatami do pracy w sklepie. dostosować
się do wymagań i przekonać go, że idealnie sprawdzimy się w roli
sprzedawcy. Powinniśmy też zaprezentować wiedzę dotyczącą firmy,
przyszłego pracodawcy i marketingu, jakim firma się na rynku.
Powinniśmy używać słów takich, jak komunikatywność,, entuzjazm,
znajomość technik sprzedażowych, zaangażowanie, sumienność.

zawodowe będzie pomocne, chociaż w przypadku pracy w sklepie zazwyczaj nie jest ono Rekruterzy sprawdzają, czy wiemy, jak przebiega sprzedaży - od nawiązania kontaktu, przez rozpoczęcie rozmowy i poznanie (dzięki pytaniom otwartym) klienta, aż do prezentacji oferty i sfinalizowania transakcji. Jeśli odgrywamy scenkę sprzedażową, o pytaniach: „Czy mogę w czymś pomóc?”, „Czy coś pokazać?”. Lepsze będą takie, które rozmówcę i skłonią go do dalszej konwersacji: „Na jaką szuka pani sukienki?” „Jakiej sukienki pani szuka?”. Powyższe przykłady pytań otwartych na początku sprzedaży, a w połączeniu z umiejętnym stosowaniem pytań zamkniętych pokażą, że sprawdzimy się w pracy w sklepie

2. Odzież damska i męska – słownictwo.

Proszę podpisać obrazki.

krawat; buty; kapelusze; czapka; szpilki; spodnie; marynarka; spódnice, sukienka; rękawiczki



3. Liczba mnoga – tworzenie.

Zasady tworzenia liczby mnogiej rzeczowników

Rodzaj męski i żeński

liczba pojedyncza	liczba mnoga
r. męski: -b, -d, -f, -ch, -t, -m, -n, -p, -r, -s, -t, -w, -z r. żeński: -ba, -da, -fa, -cha, -ła, -ma, -na, -pa, -ra, -sa, -ta, -wa, -za	y
torba – torby; szafa – szafy; sklep – sklepy, garnitur – garnitury, but – buty	

r. męski: -c, -cz, -dz, -dż, -i, -j, -l, -sz, -ż, -rz r. żeński: -ca, -cza, -dza, -dża, -ia, -ja, -la, -sza, -ża, -rza	e
spódnica – spódnice, pieniądź – pieniądze, spodnie, przymierzalnia – przymierzalnie, szal – szale, koszula – koszule, kapelusz – kapelusze	

r. męski: -k, -g r. żeński: -ka, -ga	i
szalik – szaliki, sukienka – sukienki, róg – rogi, podłoga – podłogi	
-ek	-ki
podkoszulek – podkoszulki, pasek – paski	

Rodzaj nijaki

-o, e, -um	-a
lustro – lustra, ubranie – ubrania, centrum – centra	



4. Końcówki liczby mnogiej

Zaznacz właściwą końcówkę liczby mnogiej.

lustro
- a
- y
- e
pasek
- e
- i
- ki
szal
- e
- a
- y
hurtownia
- i
- a
- e
przymierzalnia
- i
- e
- y
wejście
- a
- i
- e
sprzedawczyni
- a
- y
- e
pracownica
- e
- y
- i

5. Film „W sklepie odzieżowym”.

Proszę wysłuchać nagrania *W sklepie odzieżowym* <https://youtu.be/mYCgw8Bdz7Y>,
a potem wykonać ćwiczenie umieszczone na końcu filmu (Podsumowanie).

Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź.

Brat klientki wkrótce się ożeni.	
Klientka szuka sukni ślubnej.	
Klientka nie wie, jaki kolor jest teraz modny.	
Sprzedawczyni odradza jej kolor niebieski.	
Klientka lubi koronkowe ubrania.	
Zielony kolor wyszedł już z mody.	
W przymierzalni stoją szpilki.	
Klientka wybiera zieloną, koronkową sukienkę.	
Sprzedawczyni nalicza 20% rabatu.	
Klientka nie ma karty stałego klienta.	



6. Zachowania sprzedawców – łączenie kolumn.

Proszę połączyć dialogi z odpowiednim opisem zachowania sprzedawcy.

W oczach sprzedawców wszystkie ubrania leżą na nas idealnie, każdy nasz wybór to objaw naszego geniuszu.
Sprzedawcy starają się zachęcić klienta do ponownej wizyty w sklepie. Używają magicznych słów: promocja, wyprzedaż, nowa dostawa.
Gdy mamy wątpliwości, sprzedawca robi wszystko, by zniknęły.
Sprzedawcy dbają o to, aby klient dobrze czuł się w sklepie - czuł, że nie jest anonimowy i że jego potrzeby są na pierwszym miejscu.
Przy wejściu do sklepu wita nas obsługa. Wynika z polityki sklepu - ma być przyjemnie.
Gdy coś nam się nie podoba, nie podoba się też sprzedawcy.
Gdy klient spojrzy na jakieś ubranie pojawia się sprzedawca i podaje mu odpowiedni rozmiar. Po chwili towar czeka w przymierzalni. To wywieranie ukrytej presji na klienta.
Gdy towar tańszy leży obok podobnego, ale droższego wydaje się bardziej interesujący niż wtedy, gdy leży obok towaru w podobnej cenie.

Sprzedawczyni: Dzień dobry. Czy mogę w czymś pomóc?

Klientka: Dziękuję. Tylko się rozglądam.

Sprzedawczyni: Bardzo oryginalny kolor. Pasuje do pani karnacji. Dla pani odpowiedni będzie rozmiar 38 lub 40. Zaniosę obie bluzki do przymierzalni. Proszę jeszcze spojrzeć na te spódnice, idealne do bluzki, którą pani wybrała. Ta będzie dobra na panią. Zabrać do przymierzalni?

Klientka: Proszę.

Sprzedawczyni: Doskonały wybór. Świetnie pani wygląda. Jakby specjalnie dla pani uszyte.

Klientka: Tak pani uważa?

Klientka: Nie. W tej bluzce nie czuję się dobrze. Dziwnie wyglądam w tym kolorze.

Sprzedawczyni: Ma pani rację. Kolor jest zbyt jaskrawy. To chyba nie jest pani styl.

Klientka: Ta spódnica nie jest za długa?

Sprzedawczyni: Nie. Długie spódnice są teraz najmodniejsze. Świetnie w niej pani wygląda.

Klientka: A ta bluzka? Jest sporo tańsza.

Sprzedawczyni: Proszę ją przymierzyć. Jest elegancka i doskonałej jakości. A cena rzeczywiście jest przystępna.

Klientka: Ile płacę?

Sprzedawczyni: Ta bluzka kosztuje 80 złotych, spódnica 118, ale dla stałej klientki mamy zniżkę - płaci pani 190 złotych.

Klientka: Dziękuję. Do widzenia.

Sprzedawczyni: Zapraszamy na zakupy w przyszłym tygodniu. We wtorek będzie nowa dostawa i rozpoczynamy wyprzedaż letniej kolekcji.

7. Film „Obsługa klienta krok po kroku”.

Proszę obejrzeć prezentację *Obsługa klienta krok po kroku* <https://youtu.be/FKUUVi5De0c>, a potem wykonać ćwiczenie umieszczone na końcu filmu (Podsumowanie).

Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź.

Im dłużej klient przebywa w sklepie, tym lepszy kontakt nawiązuje z nim sprzedawca.	
Sprzedawca ma niewiele czasu na to, aby nawiązać kontakt z klientem.	
Pozytywne odczucia i wrażenia klienta mogą go skłonić do zakupu.	
Większość klientów przy zakupach kieruje się przede wszystkim rozsądkiem.	
Nie należy używać tych samych słów co klient, bo wydaje się to sztuczne.	
Dopasować się do klienta to znaczy mówić tonem podobnym do tonu klienta, mieć podobną postawę ciała.	

Klient, który kieruje się autorytetem wewnętrznym dokonuje zakupu, aby uniknąć ewentualnych problemów.	
Jeśli klient kieruje się autorytetem zewnętrznym, to chętnie kupuje produkty, które podobają się innym.	

Pytania klienta to znak, że jest on zainteresowany naszą ofertą.	
Pytania klienta dowodzą, że nie jest on przekonany do naszych towarów.	

Po rozmowie ze sprzedawcą klient powinien być zadowolony.	
Gdy klient kończy zakupy, sprzedawca przestaje się nim interesować.	

8. Rzeczowniki odczasownikowe – tworzenie.

- ać --- -anie

zaprezentowa**ć** - zaprezentowa**nie**

Sprzedawcy i producenci **zaprezentowali** swoje towary na targach. Odpowiednie **zaprezentowanie** towaru podnosi jego atrakcyjność.

pozna**ć** - pozna**nie**

Dobry sprzedawca musi **poznać** potrzeby klienta. **Poznanie** potrzeb klienta pomaga znaleźć odpowiedni dla niego towar.

- eć -enie

- yć -enie

- ić -enie

zrozumi**eć** - zrozumi**enie**

Każdy właściciel sklepu musi **zrozumieć** potrzeby klientów. **Zrozumienie** tych potrzeb pozwala mu zadbać o odpowiedni asortyment.

przedstawi**ć** - przedstawi**enie**

Na zebraniu kierownik **przedstawił** nowe techniki marketingowe. **Przedstawienie** tych technik ma pomóc zwiększyć sprzedaż.

rozłoż**yć** - rozłoż**enie**

Sprzedawcy **rozłożyli** towary na półkach sklepowych. Odpowiednie **rozłożenie** towaru na półkach to jedna z technik marketingowych.

- ać - ęcie

zamkna**ć** - zamkni**ęcie**

Sklep zamyknęliśmy o 19:00. Po zamknięciu sklepu pracownicy porządkowali towary na półkach.

u/myć (myję, myjesz) - u/myć - u/mycie
żyć (żyję, żyjesz) - żyć - życie
u/szyć (szyję, szyjesz) - u/szyć - u/szycie

Pracownica prawie codziennie **myje** okna w sklepie. **Mycie** okien jest ważne - czyste okna robią dobre wrażenie na klientach.

Koszule dla naszego sklepu od lat **szyje** jedna firma. **Szycie** koszul to ich specjalność.

przyjść - **przyjście**

wejść - **wejście**

wyjść - **wyjście**

Drzwiami po lewej stronie klienci **wchodzą**, a drzwiami po prawej - **wychodzą**. **Wejście** jest po lewej stronie, a **wyjście** po prawej.

9. Obsługa klienta krok po kroku – techniki sprzedażowe.

Proszę zaznaczyć w tabeli techniki sprzedażowe prezentowane w filmie.

Film "Obsługa klienta krok po kroku" prezentuje następujące techniki sprzedażowe:

Zorientowanie się, co jest źródłem autorytetu dla klienta.	
Pozytywny wizerunek miejsca pracy.	
Uświadomienie klientowi korzyści z zakupu.	
Poznawanie potrzeb klienta.	
Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktu z klientem.	
Rozmieszczenie towaru w sklepie.	
Przedstawianie towaru w jak najlepszym świetle.	
Oddziaływanie na emocje klienta.	
Oddziaływanie na ego klienta	
Zamykanie kontaktu w sposób, który pozostawia miłe wrażenie.	
Dopasowywanie się do klienta.	

10. Powtórzenie. W sklepie odzieżowym – dialog z lukami.

Proszę uzupełnić dialog, wpisując w luki odpowiednie z podanych niżej wyrażen.

Jaki rozmiar pani nosi?
Może pani ją przymierzy?
Bardzo dobry wybór.
Doskonale będzie pasować do pani sukienki.
Proszę też je przymierzyć
Z przyjemnością. Po to tu jestem.
Mogę w czymś pomóc?
Zaniosę ją do przymierzalni.
bon na dodatkową zniżkę na następne zakupy
dla stałych klientów mamy dziesięcioprocentową zniżkę.

Sprzedawczyni: Dzień dobry. Szuka pani czegoś konkretnego?

Klientka: Dzień dobry. Szukam jakiejś ładnej sukienki na wesele brata. Czy może mi pani coś doradzić?

Sprzedawczyni: Proszę powiedzieć w jakim kolorze?

Klientka: Sama nie wiem. Nie mogę się zdecydować. Jaki kolor jest teraz modny?

Sprzedawczyni: Sądzę, że do pani oczu będzie pasował kolor niebieski.

.....

Klientka: 38.

Sprzedawczyni: Zaraz czegoś poszukam. O tu mamy piękną, długą, koronkową sukienkę. Świetnie nadaje się na wesele.

Klientka: O lubię koronkę. Zaraz przymierzę. A może ma pani coś jeszcze?

Sprzedawczyni: O tu mam jeszcze piękną, zieloną sukienkę z odkrytymi plecami. Zielony jest teraz bardzo modnym kolorem.

Klientka: Dobrze, mogę przymierzyć.

Sprzedawczyni: W przymierzalni są buty na obcasie.

..... – zawsze będzie lepszy efekt.

Klientka: Dziękuję.

Sprzedawczyni: I jak? Na którą się pani zdecydowała?

Klientka: Chyba wezmę tę niebieską.

Sprzedawczyni: Pasuje do pani oczu.

Klientka: A ile ona kosztuje, bo nie było ceny na metce.

Sprzedawczyni: 100 zł. Ale

Klientka: Wezmę ją. Proszę zapakować.

Sprzedawczyni: Mamy tu na ladzie piękną złotą torebkę.

.....

Klientka: Przepraszam, ale nie podoba mi się.

Sprzedawczyni: Rozumiem. W takim razie, czy to wszystko?

Klientka: Tak. Zapłacę kartą.

Sprzedawczyni: Płaci pani 90 złotych.

Klientka: Proszę.

Sprzedawczyni: To pani zakupy. Do środka wkładam paragon i

..... w naszym sklepie.

Klientka: Do widzenia.

Sprzedawczyni: Do widzenia. Miłego dnia.