

Dzień dobry

Temat: Charakterystyka klientów placówek handlowych

Proszę przeczytać lekcje w podręczniku (skan w załączniku). Zwróć uwagę na następujące kwestie:

- jakie są trzy zasadnicze grupy klientów
- jakie są typy klientów ze względu na osobowość i jak obsłużyć poszczególne typy klientów
- jakie są różnice przy obsłudze kobiety, mężczyzny i dziecka
- jak dzielimy klientów ze względu na skłonność do akceptowania nowości
- co to jest motyw postępowania i jakie są motywy postępowania klientów
- na czym polega indywidualizacja obsługi klienta

Proszę z tej lekcji zrobić notatkę. Zeszyt z przedmiotu proszę nie wyrzucać, tylko zostawić do następnego roku. Ten temat jest pierwszym tematem drugiego działu, który będzie kontynuowany w 2 klasie. Skany podręcznika, które wam przesłałam warto wydrukować (jeśli nie kupiliście podręcznika) i zostawić do przygotowań przed egzaminem w klasie 3.

Agnieszka Tarędź