

Notlar

Haftada bir kurulan pazarda alışveriş yapma

Sayfa 1-2

(Senaryo 1) **Göreviniz**

Haftada bir kurulan pazarda çalışarak sebze ve meyve satıyorsunuz. Bir müşteri ürünlerin nereden geldiğini ve ürünü deneyip denemeyeceğini bilmek istiyor. Ürünü ona uzatarak sorularına cevap veriniz. Onunla biraz pazarlık yapmaya çalışınız.

Süpermarkette

Sayfa 3

(Senaryo 2) **Göreviniz**

Partnerinize soruların cevaplandırılmasında yardımcı olunuz. Önce cevapları tek başına versin. Daha fazla bilmediği durumlarda yardım edersiniz. Tabiki de bilgileri tamamlamaya çalışabilirsiniz. Olanaklı cevaplar:

- Sepeti ödünç vermek için para alınır. Çoğunlukla 50 kuruş alınır.
- Evet, gerektiğinde diğer dükkanların kasa fişlerini gösterebilmek mantıklı olsa bile , çantası daha büyük alışveriş merkezlerinde kilitli bir çekmecede muhafaza edilebilir ya da danışmada bırakılabilir.
- Bu süpermarkete bağlıdır-en iyisi, etrafa bakınmaktır.
- Hayır. Ancak birçok süpermarkette sorulur ve kolaylık sağlayan satış personelinin üzerine devredilir.
- Bu, indirimli dökme mal tezgahlarındaki ürünlerdir, her defasında olan haftanın (özel) indirimindeki ürünler.
- Türkiye’ deki hiçbir süper markette yardım istenmez. Her müşteri paketleme işinden kendi sorumludur ve plastik poşetler bunun için raftadır, laf olsun diye değil. Bu poşetler satın alınmalı ya da beraberinde poşet getirilir.
- Türkiye’ de en çok nakit ödeme yaygındır. Bankamatik kartı da çok sık kullanılır. Buna karşın nadiren de olsa süpermarkette kredi kartı ile ödeme yapılır.

Kılık kıyafet satın alma

Sayfa 4

(Senaryo 3) **Göreviniz**

Butikte çalışıyorsunuz ve resmi durumlarda ne giyileceği konusunda müşterinize tavsiyede bulunuyorsunuz. Onunla bir satış konuşması yapınız, bilgi vererek tavsiyelerde bulununuz ve bir şey satmak istediğinizi dikkate alınız.

Kıyafetten yakınmak/şikayetçi olmak

Sayfa 5

(Senaryo 4) **Göreviniz**

Butikte çalışıyorsunuz ve şikayet alıyorsunuz. Kesinlikle müşteri, dikiş yerini kendisinin yırtmadığına ve kumaşı kendisinin lekelemediğine dair sizi ikna etmeli.

Sonrasında ona 3 olanaklı/ olası durum sununuz:

1. Eskisini farklı birşeyle değiştirmek
2. Alacak belgesi almak (tercih ettiğiniz çözüm biçimi) ya da
3. Nakit para iadesi. Uygun bir biçimde müşteriye cevap veriniz.

Yazma

Sayfa 6-7-8

(Ek Ödev) **Göreviniz**

Arkadaşınıza temizlik ile ilgili bir mail atınız... Gerekli malzemeleri yazınız. Malzemelerin isimlerini öğreniniz...

Bu konu dışında tartışma önerileri bölümündeki konulardan da faydalanabilirsiniz...