

APSIPIRKINĖJIMAS



APSIKEITIMAS INFORMACIJA

Apsipirkinėjimo įpročiai

Pirmiausia tegul tandemo partneris perskaito įvadinį tekstą apie lietuvių apsipirkinėjimo įpročius. Šiame tekste jis susipažins su pagrindiniais temos žodžiais: *mėsinė, kepyklėlė, ūkininkų turgelis, panešiotų drabužių parduotuvė* (galite paminėti, kad šnekamojoje kalboje tokios parduotuvės vadinamos „skudurnais“, „skudurinėmis“, nuo žodžio „skuduras“), *blusų turgelis, pramonės prekės, prekyba internetu, derėjimasis, derėtis, lojalumo kortelė, PVM (Pridėtinės Vertės Mokestis)*.

Perskaičius tekstą pereikite prie klausimų. Pirmiausia klausinėkite partnerį apie apsipirkinėjimo įpročius jo šalyje, vėliau pasikalbėkite apie savo apsipirkinėjimo įpročius.

SCENARIJUS 1

Apsipirkimas turguje

Jūs esate įvairių maisto produktų pardavėjas turguje. Klientas turi daug klausimų apie jūsų parduodamus produktus (atsakymus sugalvokite pats).

Partneriui paaiškinkite, kad jis gali pirkti ir daugiau produktų, negu nurodyta užduotyje. Jam bus naudingi klausimai, esantys prie užduoties.

SCENARIJUS 2

Batų pirkimas

Leiskite partneriui perskaityti užduotį, atkreipkite jo dėmesį į sakinius, kuriuos jis galės pavartoti pokalbio metu. Tuomet suvaidinkite pokalbį tarp pirkėjo ir pardavėjo.

Jūs esate pardavėjas batų parduotuvėje. Į parduotuvę ateina užsienietis ir išsirenka grubios išvaizdos storapadžius batus. Pokalbio metu paaiškėja, kad jis ruošiasi eiti į vestuves avėdamas šiuos batus. Nors mes visi vadovaujamės posakiu „dėl skonio nesiginčijama“, vis tik manote, kad tokiai progai derėtų rinktis kito stiliaus batus. Padėkite klientui išsirinkti tinkamo dydžio ir stiliaus batus.

SCENARIJUS 3

Pirkinio grąžinimas

Leiskite partneriui perskaityti užduotį, atkreipkite jo dėmesį į sakinius, kuriuos jis galės pavartoti pokalbio metu. Tuomet suvaidinkite pokalbį tarp pirkėjo ir pardavėjo.

Jūs esate pardavėjas batų parduotuvėje. Į parduotuvę ateina žmogus, jūsų parduotuvėje pirkęs batus ir norintis juos grąžinti. Pokalbio metu išsiaiškinate, kad atsiklijavo batų padas. Pagal batų odos išsitampymą įtariate, kad pirkėjas pats dėl to ir kaltas (Gal braidė po vandenį, gal plovė po tiesiogine vandens srove? Prie batų buvo pridėtas lapelis, kad batų oda labai plona ir bijo drėgmės). Klientui atkakliai teigiant, kad batai brokuoti, pasiūlote batus nemokamai pataisyti. Klientui kategoriškai reikalaujant pinigų grąžinimo paimate iš jo pirkimo čekį, paduodate parduotuvės prekių grąžinimo prašymą ir grąžinate pirkėjui pinigus.

RAŠYMAS

Jūsų užduotis – ištaisyti partnerio klaidas ir suteikti grįžtamąjį ryšį.

