|  |  |
| --- | --- |
| Назив предмета | Тржиште и промет пекарских производа |
| Назив теме | Комуникација са потрошачима и кодекс понашања |
| Радна недeља | 26 |
| Образовни профил | Пекар |
| Одељење | 3-10 |
| Разредни старешина | Весна Марић  |
| Предметни наставник | Весна Марић |
| Задатак | Потребно је преписати текст у свесци и записати одговоре на задата питања |

Комуникација са потрошачима и кодекс понашања

У продаји пекарских производа, као и осталих прехрамбених производа, потребно је водити рачуна о комуникацији са потрошачима.

Продавац је дужан да се у комуникацији са купцем опходи професионално, у складу са пословним бонтоном. Неопходно је уважавање како купаца тако и колега између себе што подразумева ословљавање саговорника уз уважавање статуса и година. У комуникацији са потрошачем се очекује професионалан став у опхођењу, поштовање културолошких разлика, поштовање личности и интегритета.

Запосленима је строго забрањено довођење у конфликтне ситуације и вербалне расправе.

Запослени својим изгледом и понашањем директно промовишу фирму и њене вредности. Сматра се да формалан начин одевања, односно ношење пригодне униформе, омогућава да се продавац осећа пријатно али доприноси и озбиљнијем изгледу продајног места. Они су у обавези да своју униформу одржавају чистом и уредном. Поред униформи, продавци /пекари морају бити снабдевени одговарајућим помоћним прибором који би допринео одговарајућим хигијенским потребама(рукавице и сл.).

У продајним објектима је одржавање хигијене од великог значаја. Иако су за одржавање хигијене продајног простора задужене посебне фирме или особе, продавац је дужан да својим опхођењем допринесе одржавању чистоће радног простора. Сходно томе, забрањено је конзумирање цигарета и алкохола али и употреба телефона.

Укупан однос према купцима, начин комуникације и понашања, може значајно утицати на продају производа. Купци задовољни услугом се радо враћају продајном месту те се долази до закључка да је то један од битних фактора који утичу на процес рада производне фирме.

Питања:

1. Набројати основна правила опхођења продавца према потрошачу.
2. Због чега је пожељно ношење одговарајуће униформе?
3. На који начин продавац доприноси одржавању хигијене?
4. Навести због чега је битан начин комуникације продаваца и потрошача?