

Spis treści

Rozdział 1

O obowiązkach sprzedawcy, czyli zastanów się, czy chcesz to robić ___ 3

Klient w sklepie.....	3
Budowanie więzi z klientem.....	4
Komunikacja pomiędzy sprzedawcą i klientem.....	6
Obsługa klienta.....	6
Pierwsze wrażenie i przywitanie klienta.....	7
Rozpoczęcie rozmowy handlowej.....	8
Badanie potrzeb klienta.....	11
Prezentacja produktu.....	14
Sprzedaż wiązana i sprzedaż impulsywna.....	15
Propozycja przymierzenia.....	16
Obsługa przy przymierzaniu.....	17
Obiekcje klienta.....	19
Zaproszenie do kasy i finalizacja transakcji.....	20
Tajemniczy klient – jego rola i wpływ na pracę sprzedawcy.....	22
Podsumowanie.....	23
Pozostałe obowiązki sprzedawcy.....	24
Obowiązki przed otwarciem i po zamknięciu sklepu.....	24
Obsługa kasy fiskalnej i terminala kart płatniczych oraz przyjmowanie zapłaty gotówką.....	27
Visual merchandising i jego wpływ na sprzedaż i obsługę klienta.....	28
Reklamacje.....	31
Wymiana i zwrot zakupionego towaru.....	37
Zatowarowanie sklepu.....	38
Inwentaryzacja.....	41

Rozdział 2

O kwalifikacjach sprzedawcy, czyli czy nadajesz się do tej pracy ____ 43

Cechy dobrego sprzedawcy.....	43
Wygląd zewnętrzny i poprawna wymowa.....	47
Znajomość kolekcji i produktów oraz jej wpływ na sprzedaż i obsługę klienta.....	49
Znajomość języków obcych.....	51

Rozdział 3

O ogłoszeniach o pracę, dokumentach aplikacyjnych i rozmowie kwalifikacyjnej, czyli jak zdobyć pracę sprzedawcy_____ 52

Sposoby poszukiwania pracy.....	52
Przygotowanie dokumentów aplikacyjnych.....	53
Curriculum Vitae (CV).....	55
List motywacyjny.....	61
Błędy, których należy unikać.....	68
Rozmowa kwalifikacyjna.....	69
Ubiór.....	69
Jak należy się zachowywać.....	70
Najczęściej zadawane pytania.....	71
Najczęściej popełniane błędy.....	73
Referencje.....	74

Rozdział 4

O organizacji firmy handlowej, sposobach zatrudnienia i wynagrodzeniu, czyli czego możesz oczekiwać po otrzymaniu pracy_____ 75

Miejsce sklepu i sprzedawcy w strukturze firmy.....	75
Struktura firmy handlowej.....	75
Struktura sklepu i organizacja pracy.....	79
Sposoby zatrudnienia.....	80
Umowa o pracę.....	80
Umowa zlecenia.....	81
Umowa o dzieło.....	81
Wynagrodzenie.....	82
Systemy premiowe.....	82
Premiowane konkursy dla pracowników.....	89
Zniżki pracownicze i „mundurki”.....	90
Zalety i wady zawodu sprzedawcy.....	91