

# Az eladás folyamata

Az eladás folyamata különbözőképpen bonyolódik le az áru jellegétől, az értékesítési módtól függően.

**Azonban minden értékesítésnél megtalálhatók a következő részek:**

1. vevő fogadása
2. az áru bemutatása
3. ellenérték elszámolása
4. az áru csomagolása
5. elköszönés a vásárlótól

## A vevő fogadása

A vevő fogadása mindig a vevő **köszöntésével** kezdődik.



- **Nagy alapterületű** üzletekben üdvözlő táblák köszöntik a vevőket.
- A vásárló személyes üdvözlésére a **kisebb üzletekben** van lehetőség.

↳ Mindig a napszaknak megfelelő köszöntést használjunk.

↳ Mindig az eladó köszönjön először. ➔ Tegezni tilos! (kivéve: gyerek, ismerős)

Eladó vevő szándéka felől érdeklődik:

- Miben segíthetek?
- Mit parancsol?
- Mivel szolgálhatok?

Nem minden vásárlónak van szüksége az eladó segítségére.

↳ Különböző vevőtípusok, értékesítési módok. Az eladónak tudnia kell mikor van rá szükség.

Az önkiszolgáló üzletekben legtöbbször akkor kell csak a vevőt segíteni, ha az nem talál valamit.



Az **üzletben való tájékozódás** elősegítése hozzátartozik a vevő fogadásához.

Nagyobb áruházakban tájékoztató táblák, feliratok, rajzos ábrák segíthetik az eligazodást.

**Jogszáby által előírt tájékoztatási kötelezettségek:**

- nyitvatartási idő
- vásárlók könyvének használata
- minőségi kifogások intézése
- felügyeleti szervek



Ezekről a vevőket minden esetben tájékoztatni kell.

Ökölszáby: MINDIG LEGYÜNK UDVARIASAK!