



AZ ELADÁS FOLYAMATA

9. tétel



Az eladás folyamata

Az eladás folyamata különbözőképpen bonyolódik le az áru jellegétől, az értékesítési módtól függően. Vannak azonban olyan részek, melyek minden értékesítésnél megtalálhatók.

Eladás általános lépései:

1. A vevő fogadása
2. Az áru bemutatása
3. Ellenérték elszámolása
4. Az áru csomagolása
5. Elkészítés a vásárlótól

A vevő fogadása

Az értékesítés során a vevő fogadása mindig a vevő köszöntésével kezdődik. A vásárló személyes üdvözlésére kisebb üzletekben van lehetőség.

A köszöntés legyen kedves, udvarias.

Mindig a napszagnak megfelelő köszönési formát használjuk.

Nagy alapterületű üzletekben, áruházakban üdvözlő táblák köszöntik a vevőket.

Minden esetben az eladó köszönjön először.

Az áru bemutatása

Az áru bemutatásával befolyásolhatjuk a vevőt a választásban, ezért fontos részét képezi az eladás folyamatának.

Típusai:

- Személyes árubemutató
- Személytelen árubemutató

Személyes árubemutató

Az eladó segítségével történik, ezért elengedhetetlen az áruk szakszerű ismerete.

Lehetőségünk van több termék bemutatására és a vevő meggyőzésére.

Személytelen árubemutató

Azt jelenti, hogy a termék önmagát adja el.

Ezért fontos az áru:

- Csomagolása
- Kinézete
- Kihelyezése

Az ellenérték elszámolása

A vevő a sikeres áruválasztás után kifizeti a terméket. A vásárlásról minden esetben gépi nyugtát, külön kérésre pedig számlát kell adni.

A vevő bizalmát az üzlet iránt növeli, ha a pénztáros udvarias, gyors és pontos.

Az önkiszolgáló értékesítési módot alkalmazó boltokban a vásárló csak a kasszánál találkozik a személyzettel, ezért lényeges a pénztáros szolgálatkész viselkedése és szakszerűsége.

A fizetés történhet: készpénzzel, bankkártyával,
utalványokkal

Az áru becsomagolása

Ha a vásárló az áru ellenértékét kiegyenlítette, akkor be kell csomagolnunk a terméket.

Manapság a csomagolás gyakran papír- vagy műanyagtaszkákba történik, amelyek egyben reklámcélokat is szolgálnak.

Vannak azonban olyan cikkek, amelyek szakszerű csomagolást igényelnek (pl: törékeny áruk).

A dízscsomagolásoknak gyakran külön díja van. Ennek elkészítése többnyire az eladó feladata.

Értékesítés utáni teendők

Az eladó teendői nem zárulnak le az eladással.
Különböző szolgáltatások segíthetik a vásárlási döntést, melynek felajánlását a kereskedő teszi meg.

Ilyenek lehetnek pl.:

- Házhoz szállítás
- Üzembe helyezés, beszerelés
- Bútorok összeállítása
- Kedvezményes szerviz lehetősége
- Meghosszabbított garancia