

## A7

### Prodavači

#### Chování

Usmívají se prodavači na zákazníky? Komunikují s nimi ochotně a přívětivě? Dávají najevo radost, že mohou zákazníkům posloužit?

-2	-1	0	+1	+2
----	----	---	----	----

#### Etiketa

Zdraví prodavači zákazníky jako první a s úsměvem? Mluví s nimi zdvořile? Poděkují za nákup? Rozloučí se? Zvládají vypjaté situace s klidem a zdvořilostí?

-2	-1	0	+1	+2
----	----	---	----	----

#### Komunikace

Dokáží prodavači vstřícně a dostatečně komunikovat se zákazníky? Nebo se omezují jen na holé věty a téměř nehovoří?

-2	-1	0	+1	+2
----	----	---	----	----

#### Vzhled

Mají vaši prodavači přiměřený vzhled? Nepůsobí tak, aby zákazníci odrazovali? Jsou upravení, čistí? Mají vhodný pracovní oděv, který je čistý a udržovaný? Nežvýkají, nejsou cítit cigaretovým kouřem, nevhodným parfémem?

-2	-1	0	+1	+2
----	----	---	----	----

### Zaměření na zákazníka

Vědí vaši prodavači, kdy je správná doba pro oslovení zákazníka? Nebaví se před zákazníky mezi sebou o soukromých záležitostech, nenechají je kvůli tomu čekat? Nechovají se k zákazníkům vulgárně a nedávají jim najevo, že je obtěžují?

-2	-1	0	+1	+2
----	----	---	----	----

### Znalosti a důvěra

Mají prodavači dostatečné znalosti o sortimentu prodejny? Jsou schopni zákazníkům důvěryhodně poradit? Působí na nakupující v tomto směru jako autority?

-2	-1	0	+1	+2
----	----	---	----	----

### Motivace

Jsou vaši prodavači motivováni k co nejlepším výsledkům a péči o zákazníky, nebo berou svoji práci jako nutné zlo? Vystupují aktivně, nebo se naopak spokojí s mechanickým podáváním zboží a s pasivním čekáním na konec směny?

-2	-1	0	+1	+2
----	----	---	----	----

### Celkově - součet

Působí vaši prodavači na zákazníky pozitivně a tak, aby více a s větší radostí nakupovali a kvůli pozitivním emocím se znovu vraceli, nebo je spíš odrazují?

-14	-7	0	+7	+14
-----	----	---	----	-----



označte si na úsečce, kde se **ted** nacházíte

**Co můžete udělat pro dosažení maxima?**