

dr Marek Matusiak

Streszczenie

Wyróżnianie się w rozmowach obsługowych i sprzedażowych

W artykule przedstawiono doświadczenia związane z łączeniem sprzedaży w punktach sprzedaży z obsługą klientów. Szczególną uwagę poświęcono sposobom kreowania wyróżników sprzedażowych i obsługowych oraz sposobom prezentacji tych wyróżników w rozmowach sprzedażowych i obsługowych. Wskazano jak duże znaczenie ma taka konstrukcja wyróżników, która uwzględnia odpowiedni kontekst etyczny, ponieważ klient jest istotą etyczną i każdy produkt lub zachowanie sprzedawcy, pracownika obsługi niesie ze sobą zawsze odpowiednie wartości etyczne, które wpływają na pozycjonowanie zarówno produktów jak i sieci handlowych. Wskazano, że przy wyborze odpowiednich korzyści wynikających z wyróżników należy brać pod uwagę jaka jest relacja tych korzyści do ról pełnionych przez członków grupy docelowej, ich stylu życia i hierarchii wartości.