

Iseseisva töö juhend- kaopluse külastamine (juhtumiuuring)

Teema – kauplus kliendi silmade läbi.

1. Pane kirja enne kaopluse külastamist oma ootused kliendina

.....
.....

2. Külasta enda poolt valitud kauplust 1 kuu jooksul vähemalt 3 korral.

3. Iga külastuse käigus pööra tähelepanu oma ootustele. Vasta järgmistele küsimustele:
Kuidas toimus Sinu kui kliendi vastuvõtt?

.....
.....
.....

Milline mulje jäi klienditeenindaja välimusest ja kehakeelest?

.....
.....
.....
.....

Milliseid suhtlemisviise ja –vahendeid kasutas klienditeenindaja Sinu kui kliendiga suheldes?

.....
.....
.....
.....

Kas klienditeenindaja suutis selgitada pakutava toote/ teenuse omadusi?

.....
.....
.....

Kas toimus toote/teenuse müük?

.....
.....
.....

Kas toimus sidustoote pakkumine?

.....
.....
.....

Kuidas toimus arveldamine kliendiga?

.....
.....
.....

Kas ja kuidas toimus kauba pakkimine?

.....
.....
.....

Kuidas toimus kontakti lõpetamine kliendiga?

.....
.....
.....

4. Analüüsi juhtumit iga kord pärast kauplese küllastamist ja püüa vastata järgmistele küsimustele:

Mis toimus?

Miks juhtus?

Mida oleks saanud juhtunu vältimiseks teha?

Mida saab nüüd teha?

5. Kas ja kuidas täitusid Sinu kui kliendi ootused?

6. Millist teenindamise mõtteviisi esindas klienditeenindaja (jaotuslikku või valikuvabadust pakkuvat)? Põhjenda.

7. Too välja nii positiivsed kui ka negatiivsed küljed selles juhtumis!

8. Vormista töö kirjalikult arvutis ja kanna ette!

Jõudu tööle!