



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## INNOWACYJNE NARZĘDZIA EDUKACYJNE



**Temat: „DECYZJE ZAKUPOWE – ZWROT TOWARU”**

*Materiały dydaktyczne przygotowali:*

*dr Tomasz Załona*

*dr Monika Danielska*



## Ćwiczenie 1

Dokonaj charakterystyki siebie, jako klienta . W tym celu zaznacz w poniższej tabeli rodzaje klientów (wg poszczególnych kryteriów), do którego się zaliczasz.

Kryterium podziału	Rodzaje klientów	TAK/NIE
Sposób reakcji na towary	<ul style="list-style-type: none"><li>reagujący racjonalnie</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>reagujący emocjonalnie</li></ul>	
Stosunek do towarów nowych	<ul style="list-style-type: none"><li>innowacyjni (liderzy)</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>naśladowujący</li></ul>	
Zaufanie do sprzedawcy	<ul style="list-style-type: none"><li>nieufni</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>ufni</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>pełni zaufania</li></ul>	
Zakres oczekiwań w stosunku do sprzedawcy	<ul style="list-style-type: none"><li>zdecydowani</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>oczekujący doradztwa</li></ul>	
Rodzaj bodźców, na które wrażliwy jest klient przy dokonywaniu zakupów	<ul style="list-style-type: none"><li>wzrokowcy</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>reagujący pod wpływem pozostałych bodźców: dotyk, słuch, węch</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>oczekujący odpowiedzi od sprzedawcy</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>regulujący jednocześnie na informacje i na bodźce wzrokowe</li></ul>	
Oczekiwania względem standardu obsługi	<ul style="list-style-type: none"><li>oczekujący wysokiego standardu obsługi</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>oczekujący średniego standardu obsługi</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>oczekujący niskiego standardu obsługi</li></ul>	
Gotowość do zakupów pod wpływem impulsu wywołanego działaniami sklepu	<ul style="list-style-type: none"><li>bardzo silnie reagujący na każdy bodziec (np. dotknięcie towaru)</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>słabo reagujący na działania sklepu, ale dokonujący nieplanowanych zakupów pod wpływem okazji po to, by ponownie nie przychodzić do sklepu i tym samym nie poświęcać dodatkowego czasu na zakupy</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>ulegający impulsom w sytuacji, gdy mają dużo czasu, czyli niedokonujący zakupów w pośpiechu</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>nieragujący na impulsy i dokonujący zakupów tylko tych towarów, których zakup planowali przed wejściem sklepu</li></ul>	

