**INNOWACYJNE NARZĘDZIA EDUKACYJNE**

****

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

***Materiały dydaktyczne przygotowali:***

***dr Tomasz Zacłona***

***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** | * reagujący racjonalnie
 |  |
| * reagujący emocjonalnie
 |  |
| **Stosunek do towarów nowych** | * innowacyjni (liderzy)
 |  |
| * naśladujący
 |  |
| **Zaufanie do sprzedawcy** | * nieufni
 |  |
| * ufni
 |  |
| * pełni zaufania
 |  |
| **Zakres oczekiwań w stosunku do sprzedawcy** | * zdecydowani
 |  |
| * oczekujący doradztwa
 |  |
| **Rodzaj bodźców, na które wrażliwy jest klient przy dokonywaniu zakupów** | * wzrokowcy
 |  |
| * reagujący pod wpływem pozostałych bodźców: dotyk, słuch, węch
 |  |
| * oczekujący odpowiedzi od sprzedawcy
 |  |
| * regulujący jednocześnie na informacje i na bodźce wzrokowe
 |  |
| **Oczekiwania względem standardu obsługi** | * oczekujący wysokiego standardu obsługi
 |  |
| * oczekujący średniego standardu obsługi
 |  |
| * oczekujący niskiego standardu obsługi
 |  |
| **Gotowość do zakupów pod wpływem impulsu wywołanego działaniami sklepu** | * bardzo silnie reagujący na każdy bodziec (np. dotknięcie towaru)
 |  |
| * 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
 |  |
| * ulegający impulsom w sytuacji, gdy mają dużo czasu, czyli niedokonujący zakupów w pośpiechu
 |  |
| * nieragujący na impulsy i dokonujący zakupów tylko tych towarów, których zakup planowali przed wejściem sklepu
 |  |

**Ćwiczenie 2**

Wypełnij przykładowy formularz zwrotu towaru. Wymyśl produkt, który kupiłeś oraz powód zwrotu.

****