

**1. naloga**: Dopolnite manjkajoče črke v besedah v spodnje tekstu, ki govori o stopnjah prodajnega postopka.

**1. VZPOSTAVITEV STIKA**

**2. naloga**: Dopolnite manjkajoče črke v spodnjem tekstu. Pri spodnjih zaprtih anketnih vprašanjih obkrožite ustrezen odgovor glede na vaše potrebe, želje, izkušnje …

**1. Kako je prodajalec pozdravil kupca? Možnih je več odgovorov!**

a.) d\_ber dan, kako vam lahko p\_magam

b.) pozdravljeni, ž\_lite

c.) dobro jutro, ali v\_m lahko kaj pomagam

d.) dober večer

**2. VSEBINA ZAČETNEGA RAZGOVORA** (uporabimo samo pri stalnih kupcih!)

**2. Kako smo začeli pogovor s stalnim kupcem? Možnih je več odgovorov!**

a.) k\_ko ste

b.) vr\_me je kar prelepo za ta letni č\_s

c.) kako lepo, da vas spet v\_dim

**3. UGOTAVLJANJE KUPČEVIH POTREB**

**3. Katere so želje kupca, ki kupuje milo? Možnih je več odgovorov!**

a.) p\_ceni milo do 1 €;
b.) naravno milo s čim manj k\_mije;
c.) čim v\_čja količina do 150 g;

d.) ne izs\_ši kože;

e.) prijet\_n vonj;

f.) se dobro p\_ni, kar povzroča lahko uporabo.

**4. Katere so potrebe kupca? Možnih je več odgovorov!**

a.) potreba po čistih rokah, čistem obrazu, čistem telesu in lepih l\_seh;
b.) potreba po zdravi koži rok, obraza, tel\_sa, zdravem lasišču in zdravih laseh;
c.) potreba po pr\_stižu;

d.) potreba po prijetnem v\_nju;

e.) potreba po lahki uporabi zaradi dobrega p\_njenja mila.

**5. Na katere načine lahko zadovoljimo potrebo po čistih rokah in zdravi koži na rokah?** Možnih je več odgovorov!

a.) s tek\_čim milom;

b.) s trd\_m milom;

c.) z razk\_žilom.

**6. Za kaj boste uporabljali trdo milo?**

a.) za um\_vanje rok;
b.) za umivanje obr\_za;
c.) za umiv\_nje telesa;

d.) za umivanje l\_s;

e.) za pranje obl\_ke.

**7. Kakšno trdo milo potrebujete?**

a.) p\_ceni milo do 1 €;
b.) naravno milo s čim manj k\_mije;
c.) čim večja k\_ličina do 150 g;

d.) ne izs\_ši kože;

e.) lepo d\_ši;

f.) se d\_bro peni;

g.) trdo m\_lo;

h.) milo iz s\_vke;

i.) milo iz k\_milice.

**4. OBLIKOVANJE KUPCU PRILAGOJENE PONUDBE**

****

|  |  |
| --- | --- |
| **8. Katere so pr\_dnosti toaletnega mila kamilica&vitamin E Palmolive 90 g, cena 0,73 €?** Možnih je več odgovorov!a.) poc\_ni;b.) je rezultat k\_mije (ni naravno);c.) ne vpliva najb\_ljše na zdravje telesa;d.) sorazmerno m\_jhna količina (90 g);e.) prijeten v\_nj;f.) neprijet\_n vonj;h.) d\_bro se peni;i.) sl\_bo se peni. | **9. Katere so k\_risti toaletnega mila kamilica&vitamin EPalmolive 90 g, cena 0,73 €?** Možnih je več odgovorov!a.) uč\_nkovito čisti roke, telo, obraz, lase;b.) omogoča zdr\_vje telesa;c.) sorazmerno kr\_tek čas uporabe;e.) dobro počutje zaradi pr\_jetnega vonja;f.) slabo p\_čutje zaradi neprijetnega vonja;h.) n\_naporno umivanje r\_k, ker se milo dobro peni;i.) naporno umivanje rok, ker se milo sl\_bo peni. |



|  |  |
| --- | --- |
| **10. Katere so prednosti č\_stega rastlinskega mila iz sivke znamke Le chateaue Bois, 133 g, cena 10,00 €?**a.) dr\_go;b.) je n\_ravno;c.) vpliva pozitivno na zdravje tel\_sa;d.) sorazmerno velika k\_ličina (133 g);e.) prijeten v\_nj;f.) neprij\_ten vonj;h.) d\_bro se peni;i.) sl\_bo se peni. | **11. Katere so koristi čistega rastlinskega mila iz sivke, znamke Le chateaue Bois, 133 g, cena 10 €?** Možnih je več odgovorov!a.) uč\_nkovito čisti roke, telo, obraz, lase;b.) om\_goča zdravje telesa;c.) sorazmerno dolg čas uporabe;d.) dobro poč\_tje zaradi prijetnega vonja;e.) slabo počutje zaradi neprijetnega vonj\_;f.) nenap\_rno umivanje rok, ker se milo dobro peni;g.) naporno umivanje rok, ker se milo sl\_bo peni. |



|  |  |
| --- | --- |
| **12. Katere so prednosti ekstran\_žnega mila s karit\_jevim maslom, prava sivka, blagavna znamka L‘ Occitane en provence, 100 g, cena 6,10 €**a.) zm\_rna cena;b.) je naravn\_;c.) vpliva p\_zitivno na zdravje telesa;d.) obič\_jna količina (100 g);e.) prijet\_n vonj;f.) neprijeten v\_nj;h.) dobro se p\_ni;i.) sl\_bo se peni. | **13. Katere so koristi ekstranežnega mila s karitejevim maslom, prava sivka, blagavna znamka L‘ Occitane en provence, 100 g, cena 6,10 €****Možnih je več odgovorov!**a.) učinkovito čisti roke, telo, obraz, l\_se;b.) omogoča zdravje t\_lesa;c.) povprečni čas up\_rabe;d.) dobro počutje zaradi pr\_jetnega vonja;e.) slabo počutje zaradi neprijetnega v\_nja;f.) nenaporno umivanje rok, ker se m\_lo dobro peni;g.) nap\_rno umivanje rok, ker se milo slabo peni. |

**5. UPOŠTEVAMO TUDI KUPČEVO MNENJE**

14. **Kakšno je bilo kupčevo mnenje v zvezi s 3 vrstami predstavljenih mil?**
Možnih je več odgovorov!

a.) čisto rastlinsko milo iz s\_vke Le chateaue de Bois je predrago;

b.) količinsko največ d\_bim, če kupim čisto rastlinsko olje iz sivke Le chateaue de Bois;

c.) v palmolivnem milu je sama k\_mija;

d.) palmolivno milo mi ustr\_za, ker je poceni;

e.) všeč mi je ekstranežno milo s karit\_jevim maslom, ker je po zmerni ceni in kvalitetno;

f.) čisto r\_stlinsko milo iz sivke Le chateaue de Bois lepo diši;

g.) ekstr\_n\_žno milo s karitejevim maslom se slabo peni;

i.) za kaj več d\_narja nimam kot za Palmolivno trdo milo.

**6. SKLENITEV PRODAJE**

**15. Kateri so bili nam\_gi kupca?** Možnih je več pravilnih odgovorov!

a.) k\_pil bom izdelek;

b.) ali bi bilo p\_lmolivno milo primerno za mene;

c.) ali je bolšje ekstr\_nežno milo ali čisto rastlinsko milo iz sivke,

d.) zakaj je čisto r\_stlinsko milo tako drago.

**16. Kako je prodajalec potrdil kupčevo odločitev?**

a.) torej ste se odl\_čili za čisto trdo milo iz sivke;

b.) torej ste se odločili za Palmolivno trd\_ milo;

c.) torej ste se odločili za ekstranežno milo iz s\_vke.

**17. Kako je prodajalec sklenil kupoprodajno pogodbo?**

a.) v r\_čunalnik je vnesel artikel čisto milo iz sivke, da je natisnil račun;

b.) v računalnik je vnesel artik\_l ekstranežno milo iz sivke in karitejevim maslom, da je natisnil račun;

c.) v računalnik je vnesel Palmolivno trdo milo, da je natisnil r­čun.

**7. DODATNA PONUDBA**

**18. Kako je prodajalec ponudili k milu še dodatne izdelke?** Možnih je več pravilnih odgovorov!

a.) ali potrebujete še p\_sodico za milo;

b.) ali potrebujete škatl\_co za milo.

**POSLOVITEV**

**19. Kako je prodajalec pohvalil kupčevo odločitev?** Možnih je več pravilnih odgovorov!

a.) dobro ste izbr\_li;

b.) kupili ste kv\_litetno milo;

c.) ne bo vam žal, ker ste kupili ekstranžno milo.

**20. Kako se prodajalec zahvalil za nakup in ga pozdravil?** Možnih je več pravilnih odgovorov!

a.) hvala za nakup, lep d\_n še naprej;

b.) se priporočamo za ob\_sk, nasvidenje;

c.) še kdaj nas ob\_ščite, pozdravljeni.