



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΠΑΤΡΩΝ  
UNIVERSITY OF PATRAS

ΑΝΟΙΚΤΑ ακαδημαϊκά  
μαθήματα ΠΠ

# Μάρκετινγκ Επιχειρήσεων Λιανικής Πώλησης

Ενότητα 9: Εξυπηρέτηση Πελατών στο Λιανικό  
Εμπόριο

Θεοδωρίδης Προκόπης

Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Αγροτικών  
Προϊόντων & Τροφίμων (Δ.Ε.Α.Π.Τ.)

# Σκοποί 9<sup>ης</sup> Ενότητας

- Απόκτηση γνώσεων σχετικά με τα προσόντα και τους στόχους του προσωπικού πωλήσεων.
- Περιγραφή και κατανόηση των τύπων προσωπικών πωλήσεων.
- Περιγραφή και κατανόηση των σταδίων της προσωπικής πώλησης.
- Απόκτηση γνώσεων σχετικά με τους παράγοντες αξιολόγησης της εξυπηρέτησης των πελατών.



# Περιεχόμενα 9<sup>ης</sup> Ενότητας

- Στόχοι Προσωπικού Πωλήσεων
- Προσόντα Προσωπικού Πωλήσεων
- Τύποι Προσωπικών Πωλήσεων
- Στάδια Προσωπικής Πώλησης
- Παράγοντες Αξιολόγησης Εξυπηρέτησης



# Στόχοι Προσωπικού Πωλήσεων

- Υποκίνηση των επισκεπτών του καταστήματος να πραγματοποιήσουν αγορές.
- Συστάσεις και παρακίνηση για πραγματοποίηση επιπρόσθετων αγορών από τους πελάτες του καταστήματος.
- Ολοκλήρωση συναλλαγών
- Παροχή του κατάλληλου επιπέδου προσωπικής εξυπηρέτησης στους πελάτες
- Δημιουργία ικανοποιημένων πελατών
- Παροχή πληροφοριών στην διοίκηση



# Προσόντα Προσωπικού Πωλήσεων

- Γνώση των εμπορευμάτων
- Κατανόηση της αγοραστικής συμπεριφοράς των πελατών
- Αποτελεσματική επαφή με πελάτη
- Εξυπηρέτηση μετά την πώληση
- Κατάλληλη προσωπικότητα και συμπεριφορά
- Δημογραφικά χαρακτηριστικά



# Τύποι Προσωπικών Πωλήσεων

- **Απλή διεκπεραίωση συναλλαγών.**
- **Τυπική πώληση.** Χαμηλού κόστους, απλά εμπορεύματα.
- **Δημιουργική πώληση.** Ακριβά και πολύπλοκα εμπορεύματα. Μετάφραση των αναγκών του πελάτη σε προτάσεις αγορών. (Διακόσμηση χώρων, επιπλώσεις, κλπ)



# Στάδια Προσωπικής Πώλησης

- Προετοιμασία του πωλητή (ενημέρωση για προϊόντα, τιμές, αποθέματα, κλπ)
- Υποδοχή και προσέγγιση του πελάτη και άνοιγμα της πώλησης.
- Παρουσίαση προϊόντων
- Διαχείριση ερωτήσεων, αμφιβολιών, και αντιρρήσεων.
- Κλείσιμο της πώλησης



# Παράγοντες Αξιολόγησης Εξυπηρέτησης (1/6)

- **Προσωπικό**

- Αναγνώριση τακτικών πελατών
- Φιλικότητα και προθυμία προσωπικού
- Επίδειξη σεβασμού για τον πελάτη
- Επίδειξη ενδιαφέροντος για τον πελάτη
- Γνώση των προϊόντων και κατανόηση των αναγκών του πελάτη
- Απαντήσεις στις ερωτήσεις και απορίες του πελάτη
- Διαθεσιμότητα στελεχών





# Παράγοντες Αξιολόγησης Εξυπηρέτησης (2/6)

- **Πρόσβαση**
  - Βολικές ώρες λειτουργίας
  - Βολική τοποθεσία
  - Μικρή αναμονή



# Παράγοντες Αξιολόγησης Εξυπηρέτησης (3/6)

- **Αξιοπιστία**

- Ειλικρινείς και έμπιστοι πωλητές
- Τήρηση υποσχέσεων
- Σωστή πολιτική επιστροφών
- Χειρισμός παραπόνων
- Αποφυγή σφαλμάτων στις συναλλαγές



# Παράγοντες Αξιολόγησης Εξυπηρέτησης (4/6)

- **Πληροφόρηση**

- Εξήγηση προϊόντων και υπηρεσιών και ανάλυση του κόστους
- Υποστήριξη μετά την πώληση

- **Εμφάνιση**

- Εικόνα του καταστήματος
- Εικόνα των εμπορευμάτων
- Εμφάνιση του προσωπικού



# Παράγοντες Αξιολόγησης Εξυπηρέτησης (5/6)

- **Συμπληρωματικές υπηρεσίες για τον πελάτη (1/2)**
  - Αποδοχή πιστωτικών καρτών και επιταγών
  - Παροχή πίστωσης
  - Παράδοση κατ' οίκον
  - Φροντίδα και ειδικοί χώροι παιδιών
  - Συσκευασίες



# Παράγοντες Αξιολόγησης Εξυπηρέτησης (6/6)

- **Συμπληρωματικές υπηρεσίες για τον πελάτη (2/2)**
  - Υποδομή για άτομα με ειδικές ανάγκες
  - Χώρος στάθμευσης
  - Επίδειξη χρήσης των προϊόντων
  - Επισκευές, επιστροφές, και αλλαγές προϊόντων
  - Εγγυήσεις



**Τέλος Ενότητας 9**

# Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Πατρών**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο την αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



**Σημειώματα**



# Σημείωμα Ιστορικού Εκδόσεων Έργου

Το παρόν έργο αποτελεί την έκδοση 1.0.

Έχουν προηγηθεί οι κάτωθι εκδόσεις:



# Σημείωμα Αναφοράς

Copyright Πανεπιστήμιο Πατρών, Προκόπης Θεοδωρίδης. «Μάρκετινγκ Επιχειρήσεων Λιανικής Πώλησης. Εξυπηρέτηση Πελατών». Έκδοση: 1.0. Πάτρα 2015. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση:  
<https://eclass.upatras.gr/modules/document/document.php?course=DEAPT118>.



# Σημείωμα Αδειοδότησης

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά, Μη Εμπορική Χρήση Παρόμοια Διανομή 4.0 [1] ή μεταγενέστερη, Διεθνής Έκδοση. Εξαιρούνται τα αυτοτελή έργα τρίτων π.χ. φωτογραφίες, διαγράμματα κ.λ.π., τα οποία εμπεριέχονται σε αυτό και τα οποία αναφέρονται μαζί με τους όρους χρήσης τους στο «Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων».



[1] <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Ως **Μη Εμπορική** ορίζεται η χρήση:

- που δεν περιλαμβάνει άμεσο ή έμμεσο οικονομικό όφελος από την χρήση του έργου, για το διανομέα του έργου και αδειοδόχο
- που δεν περιλαμβάνει οικονομική συναλλαγή ως προϋπόθεση για τη χρήση ή πρόσβαση στο έργο
- που δεν προσπορίζει στο διανομέα του έργου και αδειοδόχο έμμεσο οικονομικό όφελος (π.χ. διαφημίσεις) από την προβολή του έργου σε διαδικτυακό τόπο

Ο δικαιούχος μπορεί να παρέχει στον αδειοδόχο ξεχωριστή άδεια να χρησιμοποιεί το έργο για εμπορική χρήση, εφόσον αυτό του ζητηθεί.

