**K3**

**Obsluha zákazníka.**

**(Psychologie prodeje, fáze prodeje, specifičtí zákazníci, chování pracovníka v krizových situacích….)**

Přijali jste do svého knihkupectví pracovníka, který nemá žádnou praxi v obchodě a nikdy nejednal se zákazníkem.

Popište prosím jaké dovednosti a zkušenosti mu musíte předat, aby zákazníci odcházeli z vašeho knihkupectví vždy s jeho obsluhou a jeho chováním spokojeni