



Государственное автономное образовательное учреждение  
среднего профессионального образования  
Республики Коми  
**«Усинский политехнический техникум»**

Методическая разработка

Тема: **«Торговая профессия – долг и призвание»**

Саенко Н.В.- мастер производственного обучения

### Пояснительная записка

Методическая разработка «Торговая профессия – долг и призвание» предназначена для обучения учащихся I курса по профессии «Продавец. Контролер – кассир» в учреждениях НПО. Представляет собой цикл теоретических занятий (урок – лекция или урок – беседа) и практических занятий (практикумов). Темы теоретических занятий:

- Профессиональная пригодность;
- Характер и темперамент;
- Компоненты трудовой деятельности продавца;
- Профессиональная этика.

Практикумы включают в себя вопросы и задания, вопросники, тестовые задания по изученным темам, составления профессиограмм.

Цикл занятий состоит из четырех глав, рассчитан на 16-18 часов учебного времени, из них на теоретические занятия по каждой главе-2 часа, на практические занятия по каждой главе 2-3 часа.

Результаты работы учащихся на практических занятиях (вопросы и задания) предполагают их оценку по пятибалльной шкале.

Результаты выполнения тестовых заданий, вопросников дают возможность обсуждения, консультаций рекомендаций учащимся. Цикл занятий по предлагаемой методической разработке носит практико – ориентированный характер, так как помогает учащимся оценить свои интересы, способности, личные качества, особенности характера, необходимые для успешной работы по избранной профессии.

В настоящее время работодателям нужны работники грамотные, квалифицированные, соответствующие всем требованиям, предъявляемым к профессии, знающие правила профессиональной этики. Занятия по данной методической разработке помогут учащимся в дальнейшем стать именно такими работниками, в этом ее актуальность.

Данная методическая разработка полностью или в виде отдельных элементов может быть использована в качестве учебного пособия при обучении учащихся II-III курса по следующим предметам:

1. Деловая культура
2. Ключевые профессиональные компетенции
3. Эффективное поведение на региональном рынке труда.

Проведение внебюджетных курсов при подготовке по профессии «Продавец. Контролер – кассир» также предполагает использование материалов данной методической разработки в качестве учебного пособия.

Кроме того, методическая разработка может использоваться на занятиях по предпрофильному и профильному обучению в общеобразовательных учреждениях.

«Профессии могут осчастливить того,  
Кто чувствует к ним призвание,  
Но они уничтожают того, кто принялся  
За них поспешно, необдуманно,  
Поддавшись моменту».

Карл Маркс

### **Введение**

Выбор профессии является одним из основных моментов, определяющих жизненный путь человека. Профессиональная деятельность в жизни человека играет важную роль в обеспечении его социальных притязаний, самоутверждений и самореализации.

Выбор профессии – процесс сложный, трудный, порою мучительный. Следует критически оценить самого себя, свои способности, поступки, нравственные качества, чтобы правильно соотнести свои возможности с требованиями, предъявляемыми профессией. Заниженная самооценка мешает человеку раскрыть свои возможности, завышенная – приводит к разочарованиям, конфликтам с самим собой и в коллективе. Правильный выбор профессии является важнейшей предпосылкой для дальнейшего развития личности.

Установлено, что выбор профессии, не отвечающей призванию и возможностям человека, приводит к появлению чувства неудовлетворенности. Очень существенным является соответствие индивидуальных особенностей человека избранной профессии.

Существует множество профессий, представители которых в процессе своей деятельности постоянно и непосредственно общаются с другими людьми. Одна из таких профессий – продавец, самая массовая и распространенная среди торговых работников. Эта сфера деятельности для тех, кто любит работу с людьми и для людей.

Обслуживать покупателей, видеть их довольные лица, слышать благодарное «спасибо» за вежливое и культурное обслуживание, за полученный совет – в этом смысл работы продавца. Сотни тысяч людей, проходящих ежедневно в магазины нашей страны, нуждаются в помощи продавца. Значит, его труд нужен всем. Обслуживать покупателей – значит служить людям, а это самое дорогое и важное на земле.

«Я не знаю других людей, у которых  
Взор охватывал бы и обязательно должен  
Был бы охватить столь широкие горизонты,  
Как у настоящих деятелей торговли»  
И.Гете

## Глава I. «Профессиональная пригодность»

Как известно, все профессии в зависимости от предмета труда подразделяются на пять типов:

- Человек-природа
- Человек-техника
- Человек - знаковые системы
- Человек - художественный образ
- Человек-человек

В профессиях, относящихся к типу человек-человек главным, ведущим предметом труда являются люди. Именно к этому типу относится профессия – Продавец, контролер – кассир. Продавец работает на людях и для людей, он должен уметь устанавливать и поддерживать контакты с людьми, понимать их, разбираться в их особенностях. Человек, выбрав себе профессию продавца по недоразумению, будет страдать от профессиональной непригодности. Она может проявиться в необщительности, в озлобленности, в нежелании понять потребности покупателя, мотивы его действий.

Труд продавца нелегок. Целый день на него смотрят тысячи глаз покупателей – требовательных, озабоченных, рассеянных, рассерженных. Они следят за каждым жестом продавца, замечают все: и как он одет, как причесан, как и что говорит, как быстро нашел и показал нужный товар. Ежедневно с продавцом встречается множество людей. От качества его работы зависит, с каким настроением покупатель уйдет из магазина. Именно от продавца возникает своеобразная цепная реакция доброго настроения, благодарности, признательности или же, напротив, раздраженности, обиды, нервозности. Хорошо, когда у продавца или кассира доброжелательный, общительный, терпеливый, ровный характер, отменная память, активный практически ум, когда он быстро считает, легко и свободно говорит, сводит на нет конфликты, когда у него к тому же отличное зрение и превосходный слух. И все это сочетается с физической выносливостью, подвижностью, сноровкой. Таким в идеале должен быть продавец. Будущий продавец должен уметь не только хорошо общаться с людьми, к нему предъявляется целый ряд требований, которые и составляют целый комплекс профессиональной пригодности:

### ***I. Требования к состоянию здоровья***

Умение переносить значительную двигательную нагрузку на ноги, позвоночник, при работе стоя; значительная нагрузка на руки при перемещении товаров; быстрота, ловкость и уверенность в движениях.

### ***II. Требования в области познавательной деятельности***

Четкая способность к наблюдению, способность различать запахи, вкусы, цвета и оттенки: умение визуально определить вес, меру, качество товаров.

### ***III. Требования к знаниям и умениям профессионального характера***

Умение ориентироваться в обширном ассортименте товаров; умение определять потребности покупателя; выразительная речь; богатый словарный запас, умение быстро считать.

### ***IV. Требования психологически – эмоционального характера***

Умение быть одинаковым внимательным в течение длительного времени без сильной утомляемости; умение охватывать своим вниманием сразу несколько предметов; хорошая память; уравновешенное эмоциональное состояние.

### ***V. Требования к характеру***

Спокойный, доброжелательный характер, готовность к общению, вежливость, добросовестность, развитое чувство ответственности, умение противостоять настроениям, самообладание, сдержанность.

Всем этим требованиям должен отвечать человек, который выбирает для себя профессию продавца, контролера – кассира.

Профессиональная пригодность – это соответствие индивидуальных качеств человека требованиям профессии.

**Первый** фактор профессиональной пригодности продавца – отношение к труду продавца, которое проявляется в интересе к работе и волевой готовности к преодолению трудностей в ней. Продавец – главная торговая профессия. Интерес к ней может быть глубоким или поверхностным. При наличии глубокого интереса человек работает с удовольствием, он удовлетворен своей профессией.

**Второй** фактор профессиональной пригодности – это способности к профессии. Важнейшим показателем способности к профессии продавца является наличие творческого, инициативного отношения к работе. Чтобы сказать о человеке, сможет ли он стать способным продавцом, нужно выявить в его личностных свойствах три важных показателя – общительность, сопереживание, сдержанность.

**Третий** фактор – физические данные работника. Труд продавца требует физического напряжения, выносливости, четкой координации движения. Продавцами не могут работать люди, страдающие заболеваниями опорно-двигательного аппарата, плоскостопием, нервными заболеваниями, хроническими заболеваниями кожи.

**Четвертый** фактор, определяющий профессиональную пригодность работника торговли – овладение знаниями, умениями, навыками, необходимыми в профессии продавца. Способности к профессии проявляются в степени усвоения знаний, которые приобретаются в процессе специального образования в учебном заведении и при прохождении производственной практики на предприятиях торговли.

Если человек не чувствует себя способным к работе продавца, то интерес к ней пропадает.

Таким образом, профессиональная пригодность продавца определяется воспитанием интереса к профессии и воли к преодолению трудностей, самовоспитанием необходимых личностных качеств, способствующих успеху, формированием способностей к торговой деятельности, овладением общими и специальными знаниями, умениями, навыками.

Наряду с требованиями профпригодности существует такое понятие, как профессиональная непригодность, т.е. сочетание свойств и процессов, неблагоприятных для работы продавцом, кассиром. Вот некоторые из них:

1. Вялость, лень, инертность, трудность переключения с одной работы на другую.
2. Неуверенность в общении, боязнь неловкости, насмешки со стороны окружающих, появление на этой основе нерешительности и резкости.
3. Длительное переживание случившегося, постоянная тревога, беспредметная озабоченность.

## Практикум к главе I

**Цель практикума-** выявить пригодность учащихся к профессии продавца, определить направленность интересов и склонностей, определить с помощью тестирования коммуникативные и организаторские способности.

### 1.Перечень личных качеств, которые важны для выбора профессии типа « человек-человек»

- устойчивое хорошее настроение в процессе работы с людьми;
- потребность в общении с людьми, бескорыстное участие в общественной работе;
- способность понимать намерения, помыслы, настроения других людей, мысленно ставить себя на место другого человека;
- умение быстро разбираться во взаимоотношениях людей, хорошо понимать, знать личные качества различных типов покупателей;
- умение находить общий язык с разными людьми.

### 2.Вопросник №1

- 1.Считают ли другие, что вы человек обидчивый, ранимый, уязвимый в общении (в ответ на критику, замечание)?
- 2.Надолго ли сохраняется у вас в душе осадок от переживаний, возникших в общении (радости, досады, печали)?
- 3.Часто ли бывают у вас подъемы и спады настроения?
4. Тяжело ли и долго переживаете вы критику в свой адрес?
5. Сильно ли утомляет вас шумная, веселая компания?
6. Испытываете ли вы затруднение, стесняетесь ли, когда приходится знакомиться с новыми людьми?
7. Вам легче и приятней узнать о чем либо из книги, чем спросить об этом у других?
8. Часто ли испытываете вы желание отдохнуть в одиночестве, побыть в тишине?
9. Долго ли подыскиваете в разговоре нужные слова?
10. Предпочитаете ли вы узкий круг постоянных друзей широкому кругу новых знакомств?

Если на большинство вопросов вы ответили «да», то, по-видимому, вам не очень подойдут профессии с частыми и напряженными контактами с людьми. Во всяком случае, придется много поработать над собой, чтобы достигнуть успеха

### 3.Вопросник №2

Нравится ли Вам:

1. Читать книги по занимательной химии, физике?
2. Заботится о домашнем уюте?
3. Помогать по хозяйству?
4. Делать покупки?
5. Ставить опыты по физике, химии?
6. Вычислять по формулам и вообще считать?
7. Работать с лабораторными весами?
8. Строго соблюдать распорядок дня?
9. Носить спецодежду?
10. Сравнить внешний вид и качество разнообразных изделий и предметов?

Если на большинство вопросов ответы утвердительные, то можно идти в торговлю.

#### 4. Вопросник №3

1. Считаете ли Вы себя правдивым, честным?
2. Всегда ли чувствуете благодарность к людям, которые указывают Вам на ошибки, недостатки?
3. Знакомясь с людьми, хотите ли казаться лучше, чем Вы на самом деле?
4. Достаточно ли Вы вежливы с людьми, которые Вам не нравятся?
5. Бывали ли случаи, когда Вам казалось, что Вас недостаточно ценят?
6. Обвиняете ли Вы в своих неудачах других?
7. Откладываете ли Вы на завтра то, что можно сделать сегодня?
8. Говорите ли Вы людям в глаза то, что о них думаете?

Если на первую половину вопроса Вы отвечаете «да», а на вторую - «нет», то профессия продавца – для Вас.

#### ТЕСТ

##### На определение коммуникативных и организаторских способностей

Учащимся нужно ответить на все вопросы листа вопросов. Если ответ положительный, в соответствующей клетке листа ответов ставится знак «+», если же отрицательный – то знак «-». Не следует затрачивать много времени на обдумывание, нужно отвечать быстро. Если на некоторые вопросы трудно ответить, необходимо выбрать предпочтительный ответ.

При ответе следует обращать внимание на первые слова вопроса. Ответ должен быть очень точно согласован с этими словами. Нужно ответить на все вопросы.

#### Лист вопросов

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненной вам кем – то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими – либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам входить в новые компании?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?

17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди, и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобство или стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных развлечениях?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых вам людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Считаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно было сразу принятым вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую компанию?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и способным, когда приходится говорить что – либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

### Лист ответов

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

Факультет \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1		11		21		31	
2		12		22		32	
3		13		23		33	
4		14		24		34	
5		15		25		35	
6		16		26		36	
7		17		27		37	
8		18		28		38	
9		19		29		39	
10		20		30		40	

Для количественной обработки данных обследования используют дешифраторы №1 и №2, в которых проставлены идеальные ответы, в максимальной степени отражающие коммуникативные и организаторские способности.

Каждый из дешифраторов представляет собой трафарет ответов, который при обработке текста надо нанести либо на кальку или другой прозрачный материал, либо сделать карточку с прозрачными на месте соответствующих клеток листа вопросов окнами.

#### Дешифратор №1. Коммуникативные способности

Вопрос и идеальный ответ	Ответ тестируемого						
1+		11-		21+		31-	
3-		13+		23-		33+	
5+		15-		25+		35-	
7-		17+		27-		37+	

9+		19-		29+		39-	

### Дешифратор №2. Организаторские способности

Вопрос и идеальный ответ	Ответ тести – руемого	Вопрос и идеальный ответ	Ответ тести – руемого	Вопрос и идеальный ответ	Ответ тести – руемого	Вопрос и идеальный ответ	Ответ тести – руемого
2+		12+		22-		32-	
4+		14-		24+		34+	
6-		16+		26-		36-	
8-		18-		28+		38+	
10-		20+		30-		40-	

Можно считать, что для работников контактной зоны предприятий торговли наиболее важными являются коммуникативные способности, определяемые дешифратором №1. Однако вследствие нецелесообразной возможности разделения черт личности предлагается к использованию дешифратор №2.

С помощью дешифраторов, которые накладываются поочередно на лист ответов, подсчитывается количество совпадающих с дешифратором ответов. Оценочный коэффициент коммуникативных и организаторских склонностей  $K$  выражается отношением количества совпадающих ответов к максимально возможному числу совпадений (20). При этом удобно использовать простую формулу:

$$K = m / 20, \text{ или } K = 0,05 m,$$

Где  $m$  – количество совпадающих с дешифратором ответов.

Например, ответы испытуемого на 18 вопросов по разделу коммуникативных склонностей совпали с ответами дешифратора ( $x=18$ ), а по разделу организаторских склонностей таких совпадающих ответов было 15 ( $x=15$ ).

Следовательно, оценочный коэффициент  $K$  коммуникативных склонностей составит  $(0,05 \times 18) = 0,9$ ; а организаторских  $(0,05 \times 15) = 0,75$ . Коэффициенты могут варьировать от 0 до 1. Коэффициенты, близкие к 1, свидетельствуют о высоком уровне проявления коммуникативных и организаторских склонностей, а близкие к 0 – о низком уровне.

Оценочные коэффициент К – это первичная количественная характеристика материалов испытания. Для качественной оценки результатов испытания используют шкалы оценок, в которых тому или иному диапазону количественных знаний К соответствует определенная оценка (таб.1,2)

Таблица 1

**Шкала оценок коммуникативных склонностей**

Коэффициент К	Оценка	Уровень проявления коммуникативных склонностей
0,10-0,45	1	Низкий
0,46-0,55	2	Ниже среднего
0,56-0,65	3	Средний
0,66-0,75	4	Высокий
0,76-1,00	5	Очень высокий

Таблица 2

**Шкала оценок организаторских склонностей**

Коэффициент К	оценка	Уровень проявление организаторских склонностей
0,20-0,55	1	Низкий
0,56-0,65	2	Ниже среднего
0,66-0,70	3	Средний
0,71-0,80	4	Высокий
0,81-1,00	5	Очень высокий

Нередко среди тех, кто решил стать продавцом, оказываются люди, не способные освоить эту профессию и успешно работать по избранному пути. Это может быть связано не только, например, с состоянием здоровья, но и с особенностями характера.

Характер-это совокупность основных, наиболее устойчивых психических свойств человека, проявляющихся в его поведении. Определяется характер человека его отношением к труду, своим обязанностям, окружающим его людям, к самому себе. В характере человека принято выделять следующие черты:

- **Нравственные** – коллективизм, индивидуализм, честность, скромность
- **Эмоциональные** – впечатлительность, чуткость, оптимистичность
- **Волевые** – выдержка, дисциплинированность, решительность
- **Интеллектуальные** – находчивость сообразительность, способность убеждать.

Для учащегося - будущего высококвалифицированного работника торговли особое значение имеют такие черты, как самостоятельность, дисциплинированность, ответственность, вежливость, скромность, тактичность, выдержка.

Значение **самостоятельности** в работе продавца очень велико. При высокой самостоятельности его работа отличается активностью, готовностью помочь покупателю в выборе товара, предложить взаимозаменяемую вещь. Деятельность продавца в этом случае основана на интенсивной работе мышления, на состоянии творческого подъема. **Дисциплинированность** проявляется в умении подчинить свое поведение, свои действия выполнению профессионального долга – культурно обслуживать покупателя.

Дисциплинированность продавца предполагает умение при необходимости тормозить свои действия, сдерживать отрицательные отношения к излишне требовательным покупателям.

Дисциплинированность тесно связано с **ответственностью**. Ответственность продавца за свою работу – чувство деятельное. Характеризуется оно всем стилем его работы: за качество товара, за нравственную атмосферу в торговом зале, за выполнение плана товарооборота, за действия членов бригады.

**Вежливость и скромность** – следующие важные требования к характеру продавца. Вежливость означает соблюдение правил поведения в общении с другими людьми. Вежливый продавец не перебивает покупателя во время разговора, так как он уважает своего собеседника. Скромный продавец обычно прост и естественен в общении с покупателями, критически относится к себе, сохраняет личное достоинство, не теряет уверенность в своих силах. От продавца нередко требуется исключительная терпеливость при возникновении неблагоприятной ситуации, поэтому неотъемлемой чертой его характера должна быть **тактичность**. Такт-это чувство меры, подсказывающее человеку наиболее верный подход, наиболее деликатную линию его поведения по отношению к окружающим. В работе продавца **выдержка** играет большую роль. Выдержка - важнейшее качество человека, характеризующее его волевою деятельность, уровень саморегулирования своего поведения, способность тормозить нежелательные побуждения, процессы и действия. Выдержка- это умение управлять собой, быстро реагировать на ситуацию, умение взять себя в руки.

Итак, человеку, который выражает желание стать продавцом, следует заняться самоанализом, т.е. проанализировать черты своего характера и выделить те, которые нужно скорректировать или сформировать для успешного овладения профессией. Кроме того, будущему продавцу нужно разбираться в таком понятии, как **темперамент**. Темперамент- характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выражающая динамику протекания его психических процессов и поведения. Темперамент человека накладывает отпечаток на всю его повседневную деятельность, он проявляется в том, как человек слушает, говорит, смотрит, как отвечает на вопросы. Одни люди вспыльчивы, впечатлительны, порывисты, веселы, другие - медлительны, спокойны, несколько вялы.

Особенности темпераментов связаны с различием типов высшей нервной деятельности людей. По учению академика И.П.Павлова, типы высшей нервной деятельности характеризуются такими основными свойствами, как сила процессов возбуждения и торможения, их уравновешенность и

подвижность. На основе комбинации этих свойств выделяются четыре основных типа нервной деятельности, которые соответствуют четырем классическим темпераментам:

1. **сангвинический темперамент**
2. **холерический темперамент**
3. **флегматический темперамент**
4. **меланхолический темперамент**

**Сангвинический темперамент** характеризуется сильными, уравновешенными и подвижными нервными процессами возбуждения и торможения;

**Холерический темперамент** обладает сильными и неуравновешенными нервными процессами с преобладанием возбуждения;

**Меланхолический темперамент** - характеризуется слабыми нервными процессами с преобладанием тормозимости под влиянием раздражений повышенной силы.

Рассмотрим особенности поведения человека, выступающего в роли покупателя. Такой разбор поможет продавцу достаточно точно определить индивидуально – психологические особенности покупателя и, как следствие, выбрать правильную тактику его обслуживания.

**Сангвиник** - живой, активный, умеющий хорошо владеть собой. Общителен, легко и быстро откликается на происходящее вокруг него. Стремится к частой смене впечатлений, сомнения для него недолговременны. Решения принимает быстро.

При неблагоприятных условиях у него наблюдается отсутствие сосредоточенности, поверхностность в контактах. По его лицу не трудно угадать его настроение, отношение к окружающим людям и предлагаемой услуге. С ним несложно наладить продуктивные взаимоотношения. Его движения выразительны, разнообразны, темп речи быстрый. Мимика богатая и живая. Настроение обычно живое и жизнерадостное.

**Холерик** характеризуется высоким уровнем психической активности, энергичностью действий, резкостью. В поведении зачастую неуравновешен. Предрасположен к вспыльчивости, раздражительности, не умеет сдерживать себя, контролировать свои эмоции, особенно в конфликтной ситуации.

В общении вступает легко, свои мнения высказывает смело. Его тяготит медленный и спокойный темп обслуживания. Мнителен, обидчив, но обида быстро проходит.

Принимает решения быстро, долго над ними не раздумывая. Движения и жесты быстрые и резкие, мимика выразительная. Говорит быстро, как бы захлебываясь словами, «проглатывая» окончания слов. Настроение бодрое, но с резкими переходами, склонен к частой смене настроения.

**Флегматик** отличается медлительностью, низким уровнем психической активности. Внешне слабо проявляет свое эмоциональное состояние. В поведении обычно уравновешен. Отличается выдержкой, терпеливостью, хорошим самообладанием. Его трудно вывести из себя.

Ему требуется определенное время, чтобы принять решение. В меру общителен, но испытывает некоторые трудности при вступлении в контакт. Движения однообразные, мимика бедная. Речь неторопливая, невыразительная, спокойная. Настроение обычно ровное, устойчивое.

**Меланхолик** характеризуется низким уровнем активности, замкнутостью, застенчивостью. Это эмоционально ранимый человек, склонный глубоко переживать даже незначительные события.

Внешне вяло реагирует на окружающее, малообщителен. Зачастую бывает нерешительным и даже пассивным. Долго колеблется, прежде чем принять то или иное решение.

Сильные воздействия выводят его из равновесия, вызывают растерянность. Он крайне подозрителен и весьма робок. Впечатление такое, что он постоянно ожидает чего-то неприятного и боится этого.

Чувствует себя нормально только в спокойной обстановке. Движения замедленные, мимика невыразительная. Голос тихий. Настроение обычно грустное.

Конечно, будущему продавцу следует познать и самого себя, определить свой тип темперамента, знать его плюсы и минусы.

Продавцу – сангвинику чужд шаблон при обслуживании покупателя. Каждый новый покупатель с его потребностями, вкусами, интересами как бы впервые открывается ему.

Отрицательные проявления особенностей темперамента сангвиника ярче всего сказываются на устойчивости его внимании.

Продавец с ярко выраженным **темпераментом холерика** работает продуктивно.

Говорит громко, быстро. Лицо очень выразительное. Возникающие трудности в работе преодолевает энергично, решительно. Но часто решение принимает опрометчиво. Ему свойственно плохое самообладание, резкие нервные срывы. Это объясняется преобладанием процессов возбуждения над процессами торможения. В работе холерику мешает излишняя поспешность.

**Продавец-флегматик** уравновешен, медлителен, нетороплив, внешне спокоен.

Отличается деловитостью, ровным настроением, вдумчивостью. Как правило, начатое дело доводит до конца, трудно переключается с одного вида работы на другой. В работе проявляет основательность. В отношениях с покупателями ровен, спокоен, в меру общителен. Флегматика нелегко вывести из себя и задеть эмоционально. Сдержан.

Отрицательные проявления темперамента: может быть вялым, пассивным, инертным, иногда проявлять безразличие к другим людям и даже к самому себе. Так, где нужно быстро принять решение, флегматик испытывает затруднение.

**Продавец ярко выраженного меланхолического темперамента** при длительном напряжении в работе снижает ее темп, а за тем прекращает ее совсем. Внешне всегда спокоен, ровен. Тонко чувствующий, осторожный и осмотрительный. Говорит тихо. В привычной и спокойной обстановке работает продуктивно, чувствует себя уверенно. Отзывчив, всегда готов придти на помощь товарищу.

Отрицательные проявления: меланхолик часто смущается, в новой обстановке проявляет большую неловкость, тревожность.

Способности продавца не определяются жестко темпераментом, но стиль работы в большой мере от него зависит. Каждый тип темперамента имеет свои положительные и отрицательные стороны.

Продавцу следует, присмотревшись к себе, понять, черты какого темперамента в нем преобладают, и стараться преодолеть отрицательные его проявления, а положительные укрепить.

В жизни редко встречаются люди с четко выраженными особенностями того или иного типа темперамента. У многих людей в различных ситуациях наблюдаются черты двух или более типов. Такой темперамент называется смешанным. Жизнерадостность и отзывчивость сангвника, энергия холерика, спокойствие и рассудительность флегматика, глубина и устойчивость чувств меланхолика являются ценными качествами различных темпераментов при обслуживании покупателей.

## Практикум к главе II

### Вопросы и задания

1. Что такое характер? Какие черты характера Вы знаете?
2. Что такое темперамент? Назовите четыре типа темперамента и кратко охарактеризуйте каждый из них.
3. Чем характер отличается от темперамента?
4. Каким типам темперамента соответствуют следующие характеристики:
  - ❖ легко налаживает хорошие отношения с людьми, жизнерадостен
  - ❖ излишне прямолинеен, настроение резко меняется
  - ❖ выдержан, хладнокровен, спокоен
  - ❖ чувствует большую неловкость в новой обстановке
5. Выделите, какие свойства характеризуют способности, необходимые для профессии продавца: яркость воображения и речи, наблюдательность, эмоциональность, скорость движений, излишняя склонность к переживаниям, умение владеть собой, логическое мышление, инертность.

### Тест на определение типа темперамента

**Цель тестирования**- учащиеся познают сами себя, определяют свой тип темперамента. В дальнейшем эти знания помогут каждому из них при обслуживании покупателей.

### ТЕСТ

Учащимся необходимо ответить на 20 вопросов каждой из четырех анкет.

Отвечать на вопросы либо «да», либо «нет». Если ответ на тот или иной вопрос положительный, за номером этого вопроса следует поставить знак «плюс», если ответ на вопрос отрицательный – то знак «минус».

### **Анкета №1**

*ВЫ:*

1. Спокойны и хладнокровны?
2. Последовательны и обстоятельны в делах?
3. Осторожны и рассудительны?
4. Умеете ждать?
5. Молчаливы и не любите попусту болтать?
6. Обладаете спокойной, равномерной речью, с остановкой, без резко выраженных эмоций, жестикуляции и мимики?
7. Сдержаны и терпеливы?
8. Доводите начатое дело до конца?
9. Не растрачиваете попусту сил?
10. Строго придерживаетесь выработанного распорядка жизни, системы в работе?
11. Легко сдерживаете порывы?
12. Мало восприимчивы к одобрению и порицанию?
13. Незлобивы, проявляете снисходительное отношение к шуткам в свой адрес?
14. Постоянны в своих отношениях и интересах?
15. Медленно включаетесь в работу и переключаетесь с одного на другое?
16. Уравновешены (ровны) в общении со всеми?
17. Любите аккуратность и порядок во всем?
18. С трудом приспосабливаетесь к новой обстановке?
19. Инертны, малоподвижны, вялы?
20. Обладаете выдержкой?

### **Анкета № 2**

*ВЫ:*

1. Веселы и жизнерадостны?
2. Энергичны и деловиты?
3. Часто не доводите начатое дело до конца?
4. Склонны переоценивать себя?
5. Способны быстро схватывать новое?
6. Неустойчивы в интересах и склонностях?
7. Легко переживаете неудачи и неприятности?
8. Легко приспосабливаетесь к разным обстоятельствам?
9. С увлечением беретесь за любое дело?
10. Быстро остываете, если дело перестает вас интересовать?
11. Быстро включаетесь в новую работу и быстро переключаетесь с одной работы на другую?
12. Тяготитесь однообразием будничной, кропотливой работы?
13. Общительны и отзывчивы, не чувствуете скованности с новыми для вас людьми?
14. Выносливы и работоспособны?
15. Обладаете громкой быстрой речью, сопровождающейся живыми жестами, выразительной мимикой?
16. Сохраняете самообладание в неожиданной, сложной обстановке?
17. Обладаете всегда бодрым настроением?
18. Быстро засыпаете и пробуждаетесь?
19. Часто несобранны, проявляете поспешность в решениях?

20. Склонны иногда скользить по поверхности, отвлекаться?

### **Анкета № 3**

*ВЫ:*

1. Стеснительны и застенчивы?
2. Теряетесь в новой обстановке?
3. Затрудняетесь установить контакт с незнакомыми людьми?
4. Не верите в свои силы?
5. Легко переносите одиночество?
6. Чувствуете подавленность и растерянность при неудачах?
7. Склоны уходить в себя?
8. Быстро утомляетесь?
9. Обладаете слабой, тихой речью, иногда снижающейся до шепота?
10. Невольно приспосабливаетесь к характеру собеседника?
11. Впечатлительны до слезливости?
12. Чрезвычайно восприимчивы к одобрению и порицанию?
13. Предъявляете высокие требования к себе и окружающим?
14. Склоны к подозрительности, мнительности?
15. Болезненно чувствительны и легко ранимы?
16. Чрезмерно обидчивы?
17. Скрытны и необщительны, не делитесь ни с кем своими мыслями?
18. Малоактивны?
19. Безропотно покорны?
20. Стремитесь вызывать сочувствие и помощь у окружающих?

### **Анкета № 4**

*ВЫ:*

1. Неусидчивы, суетливы?
2. Невыдержанны, вспыльчивы?
3. Нетерпеливы?
4. Резки и прямолинейны в отношениях с людьми?
5. Решительны и инициативны?
6. Упрямы?
7. Находчивы в споре?
8. Работаете рывками?
9. Склоны к риску?
10. Незлопамятны и необидчивы?
11. Обладаете быстрой, страстной, сбивчивыми интонациями речью?
12. Неуравновешенны и склонны к горячности?
13. Агрессивный забияка?
14. Нетерпеливы к недостаткам?
15. Обладаете выразительной мимикой?
16. Способны быстро действовать и решать?
17. Неустанно стремитесь к новому?
18. Обладаете резкими, порывистыми движениями?
19. Настойчивы в движении поставленной цели?
20. Склоны к резким сменам настроения?

Лист ответов  
Ф.И.О. учащегося

Номер вопроса	Анкета №1	Анкета №2	Анкета №3	Анкета №4
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
Количество положительных ответов	A1=	A2=	A3=	A4=

После ответов на вопросы всех четырех анкет учащиеся подсчитывают количество плюсов отдельно по каждой анкете и проставляют суммы. Сумма плюсов на вопросы анкеты №1 обозначена A1; №2 – A2; №3 – A3; №4 – A4,

Затем подсчитывается сумма плюсов по всем четырем анкетам, она обозначена A, то есть  $A=A1+A2+A3+A4$ .

Формула темперамента имеет следующий вид:

$$T = \Phi \cdot A1/A \cdot 100\% + C \cdot A2/A \cdot 100\% + M \cdot A3/A \cdot 100\% + X \cdot A4/A \cdot 100\%$$

Где  $\Phi$  – флегматик; C – сангвиник; M – меланхолик; X – холерик.

Если какое-то слагаемое в формуле темперамента составляет более 60%, то можно считать тип темперамента, близкий к ярко выраженному.

Если же ни одного слагаемого не превышает 60%, тип темперамента определяется двумя наибольшими суммами в формуле и в этом случае он будет смешанным (комплексным), например:

$$T = \Phi \cdot 20\% + C \cdot 30\% + M \cdot 100\% + X \cdot 40\%$$

Здесь две наибольшие суммы - 40 и 30%, следовательно, учащийся обладает смешанным типом темперамента: холерико - сангвиническим.

### Глава III. Компоненты трудовой деятельности продавца

Реальная рабочая обстановка в магазине предъявляет высокие требования не только к обученности продавца или контролера-кассира, но и к целому ряду чисто личных его качеств, из которых одни более или менее легко поддаются целенаправленному влиянию жизненного опыта человека. Вот некоторые из них:

**1. Зрительное восприятие, зрительная чувствительность.**

Продавец, например, гастрономических товаров должен хранить в своей памяти зрительные образцы 500г. каждого вида товаров, которые он продает. Хорошее зрение необходимо контролеру-кассиру: чтение ценников, чеков, работа с денежными купюрами разменной монетой – все это предъявляет повышенные требования к зрительной чувствительности.

**2. Вкусовые, обонятельные, осязательные ощущения.**

Продавец должен иметь и развивать в себе эти навыки, т.к. ему приходится часто определять качество товаров органолептическим путем – по вкусу, по запаху, на ощупь.

**3. Слуховая ориентация.**

На фоне производственного шума продавцу нужно выделить обращенную к нему речь покупателя; нужно уловить шумы, которые свидетельствуют о неполадках в работе холодильника, кассового аппарата, электронных весов.

**4. Распределение и концентрация внимания.**

Все торговые операции (прием и отпуск товара, расчет с покупателем ит.д.) невозможны без концентрации внимания. Нельзя успешно выполнять трудовую операцию, не сохраняя внимания к ней в течение всего времени ее выполнения.

Внимание продавца распределяется во время работы на большое количество объектов – товар, покупатель, весы, холодильник, кассовый аппарат, деньги, чеки – поэтому все действия должны быть сконцентрированы, доведены до автоматизма.

#### 5. Наблюдательность.

Продавцу важно видеть и чувствовать настроение покупателя, его реакцию. Наблюдательный продавец может запомнить внешность покупателя, каким товарам он отдает предпочтение. Наблюдательный продавец знает специфические особенности отдельных товаров и всегда подскажет покупателю, чем отличается, к примеру, колбаса «Докторская» одного мясокомбината от такой же колбасы, но другого мясокомбината.

#### 6. Память.

Благодаря хорошей памяти продавец ориентируется в сортах, ценах, местах расположения товаров, в днях завоза тех или иных товаров. Продавцу необходимо постоянно тренировать свою память.

Всякая трудовая деятельность состоит из ряда операции, каждая из которых в свою очередь включает ряд элементов. Продавцу, кассиру, контролеру-кассиру во время выполнения различных торговых операций (подготовка товара к продаже, подсчет сдачи и т.д.) приходится напрягать и концентрировать внимание, координировать свои движения, напрягать память, зрение. Проследить зависимость элементов торговой операции от физиологических процессов исполнителя можно по предлагаемым таблицам

### Продавец

Элементы операции	Какими процессами обеспечиваются
1. Выслушать покупателя	Напряжение внимания
2. Отобрать необходимый товар	Напряжение внимания, нагрузка на двигательный аппарат от малой до значительной величины
3. Взвесить товар, снять товар с весов, упаковать товар.	Напряжение внимания, зрения, нагрузка на мышцы плечевого пояса
<b>Кассир</b>	
Элементы операции	Какими процессами обеспечиваются
1. Выслушать покупателя	Напряжение внимания
2. Работа на кассе	Напряжение внимания, памяти, быстрые

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Набрать сумму на клавиатуре</li> <li>• Пробыть чек</li> <li>• Оторвать чек</li> </ul> <p>3. Рассчитаться с покупателем</p>	<p>мелкие координированные движения с участием мышц кисти, предплечья</p> <p>Напряжение внимания, зрения, памяти, нервно-эмоциональное напряжение</p>
<b>Контролер-кассир</b>	
<b>Элементы операции</b>	<b>Какими процессами обеспечиваются</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Просмотреть покупки, выяснить их стоимость</li> <li>2. Подсчитать общую сумму</li> <li>3. Набрать сумму на кассовом аппарате</li> <li>4. Пробыть чек</li> <li>5. Получить от покупателя деньги</li> <li>6. Подсчитать сдачу</li> <li>7. Вручить чек и сдачу покупателю</li> </ol>	<p>Напряжение внимания</p> <p>Напряжение внимания, мелкие движения пальцев, кисти, предплечья, высокий уровень координации</p> <p>Напряжение внимания, зрения, нервно-эмоциональное напряжение</p>

### Практикум к главе III

#### Вопросы и задания

1. Какие личные психологические качества необходимо развивать у себя будущему продавцу?
2. Из каких элементов состоит отдельная торговая операция при работе:
  - продавца
  - кассира
  - контролера-кассира

#### **3.Вопросник на концентрацию внимания**

1. Сколько граммов в килограмме?
2. Сколько будет –  $(9-5)+3$ ?
3. Жена сына - невестка, мать мужа?
4. Зеленый огонек светофора вверху или внизу?
5. Какой по счету месяц октябрь?
6. Дюжина - это сколько?
7. Какое число является наименьшим (6,5; 0,8; 0,45)?
8. Через сколько лет совместной жизни серебряная свадьба?

9. Цена пачки соли – 4рубля, назовите стоимость шести пачек.
10. Четвертый месяц года - май?
11. Врач- стоматолог лечит глаза?
12. Какое число является наибольшим (75,89,35)?
13. Солнце встает на западе?
14. Сколько копеек в одном рубле?
15. Апрель, май, июнь – месяцы какого квартала?
16. Кто был первым президентом России?
17. Сколько будет  $(2+2) \times 2$ ?
18. В каком квартале месяц декабрь?
19. Буква «Л» гласная или согласная?
20. Продолжите числовой ряд: 2,4,6,8,....
21. Назовите слово, противоположное слову «вредный»- применительно к продукту?
22. Сколько стоит одна пуговица, если десяток стоит 60 рублей?
23. Исключите «лишнее» слово: дуб, береза, дерево, клен, ель.
24. В Самаре- 20 часов, а в Москве?
25. Сколько часов в трех сутках?

Отвечать на вопросы следует быстро, так как они не сложные, затрагивают обычные житейские ситуации. Арифметические действия тоже просты, на уровне начальной школы. Максимум времени, отводимый на ответы ( с учетом прочтения вопроса) - 3 минуты. Если учащемуся требуется больше времени, то есть повод говорить о том, что его внимание не сконцентрировано, рассеянно.

#### 4. Составление примерных профессиограмм продавца-консультанта и контролера кассира

##### Профессиограмма продавца-консультанта

Психические качества продавца-консультанта	Основное их применение
1. Чувствительность к различию формы, цвета, величины товаров.	Выкладка товаров, пополнение их запаса, упаковка, консультации, наблюдения
2. Глазомер на близкое и дальнее расстояния	Выкладка и упаковка товаров, наблюдения, помощь покупателям в подборе размеров, ростов, полнот.
3. Чувствительность к человеческой речи	Установление нормального контакта с покупателями, консультации
4. Слуховая память на тембр, длительность, высоту, силу звука	Определение качества некоторых товаров
5. Зрительная память	Информация об имеющихся товарах, быстрое их нахождение
6. Логическая память, способность к ассоциациям	Консультации покупателей о потребительских свойствах товаров
7. Сосредоточенность внимания	Обслуживание покупателей, наблюдение за их поведением

8. Умение распределять внимание	Одновременное обслуживание нескольких покупателей
9. Переключение внимания	Переход от обслуживания одного покупателя к другому, от одной операции к другой
10. Устойчивость внимания	Сохранение работоспособности на протяжении рабочего дня
11. Оперативность мышления	Консультации, информация покупателей о качестве и стоимости товаров
12. Хладнокровие, выдержка	Умение владеть собой в конфликтных ситуациях
13. Эмоциональная устойчивость и уравновешенность	Установление контакта с покупателями
14. Старательность, добросовестность	Пополнение запаса товаров, их выкладка, учет спроса, инвентаризация товаров
15. Владение речью	Консультация покупателя и убеждение их в целесообразности покупки
16. Психологическая подготовленность	Выбор наилучшего подхода к покупателям разных типов

### Профессиограмма контролера-кассира

Психические качества контролера-кассира	Основное их значение
1. Чувствительность к различиям объектов	Восприятие и оценка товаров, оценка получаемой и выдаваемой суммы
2. Чувствительность к человеческой речи	Контакт с покупателем
3. Чувствительность к различию темпа удара	Работа на кассовом аппарате
4. Чувствительность к малым расстояниям	Работа на кассовом аппарате
5. Моторная (длительная) память на малые расстояния	Быстрое освоение и запоминание нужных мышечных усилий и малых расстояний,

	совершаемых пальцами и кистью
6. Координация движение обеих рук	Ускорение обслуживания покупателей
7. Координация мелких движений пальцев	Набор суммы на клавиатуре
8. Скорость реакции	Обслуживание покупателей
9. Быстрота мышления	Обслуживание покупателей
10. Скорость и правильность умственных операций	Совершение расчетных операций
11. Сосредоточенность (концентрация) внимания	Обслуживание покупателей при подсчете стоимости покупки и выдаче сдачи
12. Способность к переключению внимания	Переход к обслуживанию следующего покупателя
13. Устойчивость внимания	Обслуживание покупателей
14. Самообладание, выдержка	Обслуживание покупателей
15. Усидчивость, старательность, добросовестность	Обслуживание покупателей и предупреждение ошибок
16. Психологическая подготовленность	Квалифицированное выполнение работы

Профессиограммы составляются учащимися совместно с преподавателем. При этом преподаватель называет составляющие элементы в первой колонке, а вторая колонка заполняется учащимися. Заполнению предшествует обсуждение области применения качеств, указанных в первой колонке.

#### Глава IV. Профессиональная этика продавца

Моральная ответственность работников значительно возрастает, если их работа связана с людьми. При этом от их труда во многом зависит самочувствие, настроение и здоровье общающихся с ними людей. Труд таких работников не может быть формальным. От них требуется не только высокая квалификация, но и глубокое осознание своего морального долга перед людьми. Здесь долг превращается в нравственную потребность.

**Профессиональная этика** работников торговли – это совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующиеся при выполнении ими профессиональных обязанностей при обслуживании покупателей. Так, радушие, доброжелательность – образцовые качества для работников торговли. Продавец должен уметь владеть своим настроением, не поддаваться минутному порыву раздражения. Плохое настроение не должно отражаться на отношении к покупателям и коллегам по работе. Впадать в состояние аффекта из-за пустяков, оскорблять покупателей, срывать на них злость может только грубый и распушенный человек. Он не уважает ни себя, ни других и профессионально не пригоден к обслуживающей деятельности. Нарушения норм профессиональной этики, такие как злоупотребления с ценами, обмеривание, обвешивание, обсчет – всегда аморальны. Они не только осуждаются этическим общественным мнением, но и подлежат уголовному наказанию.

Правила поведения продавца требуют, чтобы продавец был предупредительным и вежливым с покупателями, не вступал в споры и пререкания, не отвлекался от исполнения своих обязанностей, чтобы он мог обеспечивать высокую культуру обслуживания. Внешней формой проявления

доброжелательности должна быть улыбка продавца. С открытой, доброй улыбкой продавец встречает покупателей, это предусмотрено этикетом. Улыбка при встрече – знак того, что этой встрече рады. Правила обязывают продавца помогать покупателю при выборе товаров, давать пояснения о свойствах и качестве товаров. Надо быть активным помощником покупателя, человеком, от которого ждут помощи и который умеет помочь.

Хороший продавец, истинный профессионал всегда следует заповеди, что обслуживать следует:

**Усталых - терпеливо**

**Стеснительных - заботливо**

**Обидчивых - тактично**

**Грубых - выдержанно, хладнокровно**

Кроме требований морали, профессиональная этика продавца предъявляет требования к его внешнему виду и культуре речи. Продавец должен выглядеть внешне привлекательно. К этому его обязывает профессия: быть на виду у людей. Это требует от продавца внимательного отношения к своей внешности, постоянной эстетической работы над своим обликом. Красота, изящество форменной одежды вызывают чувство эстетического удовлетворения и у того, кто ее носит, и у тех, с кем этот человек общается. Прическа у продавца должна быть аккуратной и скромной, волосы – убраны под головной убор. Не требует злоупотреблять косметикой в рабочей обстановке. Продавец должен обладать хорошей осанкой: не горбиться, держаться прямо, непринужденно. Правильная осанка, кроме того, помогает продавцу выдерживать физическую нагрузку многочасового стояния.

Культура речевого общения дополняет внешний облик. Речь продавца должна быть информативной, выразительной, емкой и лаконичной (краткой), точной и аргументированной (доказательной). Давая характеристику товара, продавец должен уметь выделять главное, о достоинствах товара надо говорить по существу.

Выразительная речь продавца усиливает интерес покупателей.

Культура речи обеспечивается хорошим знанием языка, грамотным построением фразы, правильным произношением слов, верным использованием смыслового значения слова. В разговоре с покупателем надо пользоваться волшебными словами: пожалуйста, извините, будьте добры, спасибо за покупку и т.д. Беседуя с покупателем, продавец должен быть вежлив, спокоен, доброжелателен, искренен, внимателен, участлив.

### **Кодекс профессиональной этики**

1. Каждый покупатель должен чувствовать, что ему в магазине искренне рады.
2. Каждый посетитель магазина – потенциальный покупатель.
3. Принимайте покупателя таким, каков он есть. Не старайтесь его переделать за несколько минут общения. Будьте тактичны, вежливы, радушны
4. Ничто так не травмирует психику, не удручает и не ожесточает, как равнодушие, пренебрежительное отношение к человеку.
5. Отвечайте на грубость выдержкой и вежливостью.
6. Никогда не оставляйте без внимания претензии и возражения покупателей.
7. Искренне и своевременно извиниться – это не унижение, а признание определенной вины; это и признак культуры.

8. Приветливый взгляд, добрая улыбка в сочетании с деловым поведением облегчают обслуживание.
9. Держитесь прямо, не опускайте голову вниз, когда вы на виду, а тем более разговариваете с покупателем.
10. Берегите честь предприятия и своих товарищей.

## **Практикум к главе IV**

### Вопросы и задания

1. Что составляет содержание внешнего облика продавца?
2. Что должно быть свойственно речи продавца?
3. Расставьте ударения в следующих словах: варенец, вельветовый, газирование, документ, закупоренный, квартал, кухонный, меблированный, каталог, отвар, щавель, терпуг, трюфель, камбала.

4. Образуйте родительный падеж от существительных: апельсины, помидоры, баклажаны, носки, макароны, чулки, сапоги, сапожки, кофе, какао.
5. Как профессиональный этикет отражается в правилах поведения продавца?
6. Что такое профессиональная этика?
7. Как проявляются в деятельности продавца чувства профессионального долга, совести, чести, достоинства?
8. Как должен вести себя продавец при обслуживании покупателей?

## **ТЕСТ 1**

### **Умеете ли вы излагать свои мысли?**

**Инструкция:** На каждый из приведенных вопросов следует ответить «да» или «нет»

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре собеседника?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказываться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?
5. Если собеседник не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?

6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях?  
Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы собеседникам, чтобы понять их мысли и настроение?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?
12. Стараетесь ли вы, чтобы собеседники всегда соглашались с вами?
13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?
14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?
15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?
16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

### **Обработка результатов**

По 1 баллу начислите за ответ «нет» на вопросы 5,11,12,13 и по 1 баллу за ответ «да» на все остальные.

Сумма баллов означает:

**От 12 до 16 баллов** – отличный результат.

**От 10 до 12 баллов** – средний результат.

**Меньше 9 баллов** – плохой результат.

## **ТЕСТ 2**

### **Приятно ли с вами общаться?**

**Инструкция:** Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть свое собственное мнение по любому вопросу?
8. Если какая-нибудь тема разговора вам не знакома, станете ли вы ее развивать?

9. Вы любите быть в центре внимания?

10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?

### **Обработка результатов**

За каждый ответ «да» на вопросы 1,2,3,6,7,8,9,10,11, начисляйте по 1 баллу и подсчитывайте сумму баллов.

**От 1 до 3 баллов** – трудно сказать: вы молчун, из которого не вытянешь слово, или просто не очень общительны. Однако общаться с вами не всегда просто, порой даже трудно. Следует над этим задумываться.

**От 4 до 8 баллов** – вы, может быть, и не слишком общительный человек. Но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

**От 9 баллов** – вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам много играть как на сцене?

### **Список используемой литературы**

1. Краснянский Э.В. Профессия – продавец  
Москва, Издательство «Экономика», 1986
2. Лисенкова Л.Ф. Профессиональная этика, учебное пособие,  
Москва, Издательство «Экономика», 1985
3. Усов В.В. Профессиональная этика и психология труда в торговле, учебное пособие,  
Москва, Издательство «Экономика», 1982

4. Федцов В.Г. Культура сервиса, учебное пособие, Москва, «Издательство Приор», 2000
5. Шеламова Г.М. Этикет делового общения, учебное пособие, Москва, Издательский центр «Академия», 2007