



Τ.Ε.Ι. Λάρισσας
Παράρτημα
Καρδίτσας



Τμήμα Σχεδιασμού και Τεχνολογίας Ξύλου και Επίπλου

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΜΑΘΗΜΑ:

ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΕΥΛΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΟΥ



Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

Δρ. Ιωάννης Παπαδόπουλος
Αναπληρωτής Καθηγητής

ΚΑΡΔΙΤΣΑ 2008-2009

Η «γλώσσα» του σώματος του πελάτη

- **Στοιχεία που θεωρούνται ευνοϊκά για τον πωλητή**
 - Συχνή επαφή με τα μάτια.
 - Συχνή κίνηση του κεφαλιού.
 - Χαμόγελο.
 - Κλίση του κεφαλιού από τη μία πλευρά.
 - Ανοιχτά χέρια. Χαίδεμα πηγουνιού.
 - Αποδοχή όσων προτείνει ο πωλητής.
 - Όταν ο πελάτης δεν στραβώνει τα πόδια.
 - Ο πελάτης έτοιμος να μιλήσει.

Η «γλώσσα» του σώματος του πελάτη

- **Στοιχεία που θεωρούνται αρνητικά για τον πωλητή**
 - Ο πελάτης είναι ανέκφραστος.
 - Μικρή επαφή με τα μάτια.
 - Μικρή κίνηση του κεφαλιού.
 - Αγέλαστος.
 - Χαμηλές ματιές προς το γραφείο σας.
 - Σταυροπόδι.
 - Απροθυμία να δεχτεί τις προτάσεις σας.
- **Τι κάνετε τότε εσείς**
 - Χρησιμοποιείτε «ανοιχτές» ερωτήσεις για να κινήσετε το ενδιαφέρον του πελάτη.
 - Αναγκάστε τον πελάτη να σπάσει τη σιωπή του και να σας απαντήσει.
 - Προσπαθήστε να τον προσελκύσετε, δίνοντας του μια λίστα από ευχαριστημένους πελάτες σας. Η εμπειρία, θα σας δώσει τη δυνατότητα να αποκτήσετε «ραντάρ» ώστε να λαμβάνετε τα μηνύματα των πελατών σας, ενθαρρυντικά ή προειδοποιητικά.