

1

- Простите, я купил у вас этот цветной телевизор на прошлой неделе, и мне не нравится его изображение. Я хотел бы получить деньги назад.
- Простите, но я боюсь мы не возвращаем деньги за товар. Могу я посмотреть чек? Мы можем вам дать кредит в нашем магазине на эту сумму или обменять на что-либо равноценное.
- Хорошо. Тогда я хочу замену.
- Вообще-то, вам очень повезло. У нас распродажа на этой неделе, и некоторые товары продаются по замечательным ценам. Теперь купить этот Zandy 3000 очень выгодно. Он стоит только 40 процентов от своей цены. У него есть пульт дистанционного управления, и гарантия на него 1 год.
- Мне кажется, это все-таки дороговато для меня.
- Нет, нет, цена просто фантастическая. Это дешево, поверьте мне. Мы продали сотни таких, и мне кажется, этот последний.
- Последний? Я беру его. Сколько я должен доплатить?
- Всего 2 тысячи 899 рублей.
- Могу я заплатить кредитной картой или вы предпочитаете наличными?
- Кредитная карта подойдет. Спасибо.
- Принесите, пожалуйста, другой Zandy 3000.

2

- Простите, как мне пройти в женский отдел?
- Он вон там, справа, возле отдела льняных изделий.
- Спасибо.
- Чем могу помочь?
- Мне нужны перчатки.
- Какие вам нужны: кожаные или замшевые?
- Я еще не решила. А что вы посоветуете?
- Мне кажется вот эти замшевые - очень неплохие. И цвет хороший.
- Спасибо, и размер как раз мой. Я их возьму.

3

- Что вы хотите?
- Мне нужен костюм на каждый день. Можно взглянуть вон на тот - серый?
- Вот. Это как раз размер 50.
- Могу я его примерить?
- Конечно. Примерочная находится там.

4

- Здравствуйте Анна. Как ваши дела?
- Здравствуйте, Мария. Спасибо, неплохо.
- Вы делаете покупки в этом супермаркете?
- Да. У нас вечеринка на выходных, и мне нужно купить напитки.
- Здесь хороший выбор вина и крепких напитков.
- Хорошо. Тогда я пойду куплю сухого вина и минеральной воды.

5

- У нас нет ничего на ужин, Женя. Ты не сходишь купить чего-нибудь?
- Через полчаса.
- Тогда сходи в овощной магазин и купи картошки, помидор и килограмм яблок.
- А что насчет хлеба?
- Забеги в хлебный магазин и купи черного хлеба и булочек или печенья.

В статье одной израильской газетой приведены 10 советов, следуя которым, покупатель сможет покинуть магазин с легким чувством и тяжелым кошельком.

1) Вы покупаете только Loss-leaders

Loss-leader – термин, обозначающий товар повседневного употребления, предлагаемый торговой сетью по значительно заниженной, а зачастую и убыточной цене для того, чтобы завлечь покупателей в магазин. Яркие примеры такого товара – подгузники, детское питание, кукурузные хлопья.

2) Вы идете в магазин без детей

В последние годы торговые центры предпринимают все больше усилий для того, чтобы сделать шопинг семейным мероприятием, к которому привлекаются и дети. Дети вынуждают родителей делать лишние покупки, а заодно, на примере мам и пап, учатся тратить деньги.

3) Вы не покупаете товары, предлагаемые у кассы

Касса – одна из самых прибыльных точек любого магазина. Уже после того, как покупатель оплатил все покупки, кассир предлагает ему целый ряд товаров со скидкой. У покупателя, одной ногой уже стоящего на улице, нет времени и возможности просчитать, насколько выгодна ему эта скидка.

4) Вы идете сразу к нужным полкам магазина

Каждый знает, что в любом супермаркете товары ежедневного потребления – мясо, молоко, хлеб – находятся в самом конце магазина. Таким образом, покупателя заставляют пройти через весь магазин, чтобы у него была возможность положить в корзину еще пару-тройку товаров, которые не являлись целью его визита в супермаркет.

5) Вы покупаете сотовый телефон из вторых рук

Покупка сотового телефона из вторых рук лишает сотовые компании возможности предложить вам кабальный трехлетний контракт, а также "раскрутить" вас на более дорогой аппарат или услуги, которые вам абсолютно не нужны.

6) Вы не продлеваете срок гарантийного обслуживания

По законам, обязательный гарантийный срок определяется практически для всех электротоваров. Однако в последнее время все больше компаний приходят к выводу, что продление гарантийного срока за особую плату является неплохим источником прибыли.

7) Вы красите стены в белый цвет

Хотя все базовые краски стоят одинаково, тот, кто красит стены в квартире в различные тона (60% всех покупателей краски относятся к разряду "художников"), обычно чаще затевают ремонт. Кроме того, обычно они приобретают более дорогие краски со спецэффектами.

8) Вы сравниваете цены в магазине, а потом покупаете через интернет

Интернет позволяет произвести сравнение цен практически на любой товар в огромном количестве магазинов, однако чтобы решить, что именно вы хотите, нужно зайти в магазин. После того, как вы посмотрели, пощупали и приняли решение, ничто не мешает вам выйти из магазина и купить тот же самый товар посредством интернета.

9) Вы покупаете только на сезонных распродажах.

Следование моде является одним из главных источников многих магазинов, в первую очередь – магазинов одежды. Поэтому продавцы заинтересованы как можно быстрее распродать старые запасы, чтобы освободить полки для новой коллекции. Если вы покупаете зимние вещи на следующий год в конце зимы, а летние – в конце лета, вы сэкономите до 70% от суммы всех расходов на одежду.

10) Вы не покупаете приборы, требующие постоянных дополнительных расходов

Многие фирмы и магазины наибольшую прибыль получают, продавая запчасти к товару. Самыми классическими примерами являются струйные принтеры, бритвы с лезвиями или аппараты для фильтрации воды