

Практические занятия по Теме 2.

4. Методы наблюдения за поведением покупателей

«Квота вошел в дверь, на которой висела табличка «Вход воспрещен». Каписта с помощниками последовал за ним. В этом вновь оборудованном помещении, где стояли теперь кресла, письменный стол и демонстрационная модель холодильника «В-12», Каписта узнал их бывший торговый зал, хотя здесь было темно и помещение стало меньше, так как устроили прихожую и отделили ее зеркалом - оно действительно служило перегородкой, но с этой стороны, из темноты, было прозрачным.

Сквозь эту перегородку Квота с помощниками и Капистой могли наблюдать за Флоранс и Бреттом, которые вели себя по-разному. Взбив перед зеркалом прическу, Флоранс принялась разглядывать странный агрегат, надеясь угадать, что это такое, а ее дядя тщетно старался поправить косо висящую фотографию и нервничал, так как фотография снова сползала вбок. После третьей попытки он раздраженно пхнул ее и тоже принялся изучать агрегат, от которого отошла Флоранс. А Флоранс, несмотря на предупреждение, висевшее на видном месте, взялась теперь за ручку автомата. Возможно, чтобы проверить. И в руку ей упала шоколадка.

- Да он работает! - раздался ее возглас.

Флоранс из любопытства потянула второй раз ручку, но ничего больше не выпало, и она вспомнила, что автомат устроен с таким расчетом, что действует только раз. Потом она пересмотрела все марки сигарет в коробке, порылась в конфетах, взяла одну попробовать, рассеянно перелистала какой-то журнал, просмотрела его, швырнула обратно, взяла второй, потом третий - с репродукциями - и принялась внимательно их изучать.

А в это время ее дядюшка упорно со всех сторон обследовал загадочный агрегат. Наконец он оставил его в покое, но не стал ни тянуть ручку автомата, ни просматривать журналы, он остановился перед зеркалом и, словно увидев тех, кто стоял там, с другой стороны,

высунул язык. Но он просто пытался рассмотреть прыщик. Затем озабоченно оттянул веко левого глаза.

- Хватит, - сказал Квота своим спутникам, которых развеселило это зрелище. - Мы уже достаточно нагляделись.

Он зажег свет, раскрыл дверь и пригласил Бретта с племянницей войти.

- Где же он? - спросил Бретт, оглядывая торговый зал.

- Кто? - слукавил Квота.

- Педальный холодильник.

- Он вас так интересуется?

- Но ведь... - недовольно буркнул Бретт.

- Попались на удочку, да? - насмешливо проговорил Квота.

- На какую удочку?

- На холодильную.

- Но в конце концов, черт побери, где же его можно увидеть?

- Кого?

- Да этот, провалился он пропадом, педальный холодильник! - завопил Бретт, и его лысина приобрела оттенок спелого помидора.

Казалось Квота искренне удивился:

- Вы серьезно считаете, что он существует?

На лице Бретта гнев мгновенно сменился выражением глубокого разочарования...

На возмущенные вопросы собравшихся Квота ответил, что скрытое наблюдение за поведением покупателей необходимо для их классификации. - «Плохих покупателей не существует, ... есть плохие продавцы.

- В чем состоит роль хорошего продавца? В том, чтобы обезвредить недостатки покупателя, которые мешают ему сделать покупку. Но как же продавец может это сделать, раз он сам не знает недостатков клиента? А как он может их узнать, если предварительно покупателя в этой комнате не подвергнут соответствующим тестам? - обратился Квота к своим помощникам. - А после того как характер покупателя нам станет ясен, мы пошлем ему не первого попавшегося продавца, как делалось

до сих пор ..., - а именно того единственного, чьи качества лучше всего соответствуют характеру покупателя. Понятно? Кита не ловят на червяка, а пескаря не бьют гарпуном, точно также неврастеника не уговорит болтун, а робкого - молчальник...»

Задания

1. Определить те человеческие инстинкты, которые используются Квотой на предварительном этапе обслуживания.
2. Разработать ограничения в работе с потребителями, определяемые законом, моралью и этикой.
3. Проанализировать методы воздействия на поведение покупателей.
4. Разработать собственные предложения по работе с потенциальными потребителями для определенного (вами выбранного) хозяйственного объекта.