|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Ситуации в магазине :** |  **Прокомментируйте ситуацию и заполните таблицу** |
| 1 | Покупатель просит продавца подсказать срок реализации на несколько наименований товара подряд |  |
| 2 | Покупатель просит продавца показать месторасположение в торговом зале интересующего его товара. |  |
| 3 | Покупатель случайно повредил упаковку товара или разбил какой-то товар. |  |
| 4 | Продавец начал сканировать товар, но покупатель просит продавца повременить с оплатой товара, так как он хочет еще вернуться в торговый зал, потому что забыл еще кое-что купить. |  |
| 5 | Покупатель отказывается оплатить отсканированную покупку, мотивируя отсутствием нужной денежной суммы. |  |
| 6 | Покупатель отказывается от какого-либо товара, после того как продавец выдал покупателю чек и сдачу. |  |
| 7 | Покупатель, после того как приобрел покупку и вышел из магазина, возвращается через 10-15 минут и обращается к охраннику с заявлением, что продавец ошибся и недодал ему 10 гривен сдачи. |  |
| 8 | Покупатель расплачивается ветхой или рваной купюрой за товар |  |
| 9 | Кассир здоровается, покупатель отвечает грубостью (возможно, он уже второй раз сегодня заходит в магазин) | . |
| 10 | Покупатель просит пачку сигарет определенной ТМ. Кассир говорит, что таких сигарет нет. Покупатель начинает возмущаться, потому что видел сигареты на другой кассе. | . |
| 11 | Кассир, соблюдая стандарты, предлагает пакетик покупателю, у которого мелкий товар. Покупатель отвечает грубостью. |  |
| 12 | Кассир во время сканирования товара, предлагает пакет в середине покупки. Покупатель возмущен. |  |
| 13 | Покупатель расплачивается очень крупной купюрой, у кассира нет сдачи. |  |
| 14 | Кассир, рассчитываясь, не дал покупателю 10 копеек. Он возмущен |  |
| 15 | Покупатель просит продавца надрезать арбуз (дыню, палку колбасы) |  |