

Kaj je osebnost? Osebnost je v načelu individualna. Vsak posameznik se kot osebnost razlikuje od drugih, je edinstven in nezamenljiv s katerokoli drugo osebnostjo.

4 temperamenti – dobre, šibke točke! **Kolerik** naj bi bil človek, ki čustven o globoko in hitro reagira. Kolerične narave so strastne, brezobzirne, zanimajo se predvsem za materialne dobrine, se častihlepne, gospodovalne in aktivistične. **Sangvinik** čustveno hitro in plitvo reagira. Sangviniki so družabni, dobri, veseli ljudje. **Melanholičen** temperament je po lastnostih nekako nasproten koleričnemu. Melanholiki so vase zaprti ljudje, malo govorijo, niso razburljivi, vse probleme rešujejo v sebi. **Flegmatik** je počasen in plitev. Težko ga je užaliti, zato tudi sam rad žali druge.

Opiši vpliv dednosti, okolja in lastne dejavnosti. Dedne zasnove pomenijo začetno stopnjo mehanizmov, ki bo biološki poti odločajo o smereh in načinih posameznikovega razvoja in soodločajo pri oblikovanju njegovih značilnosti. Vplivi okolja omogočajo razvijanje in uresničitev vseh lastnosti posameznika, tudi njegove duševne in osebnostne značilnosti. Samodejavnost omogoča posamezniku, da lahko v skladu s postavljenimi cilji izbira med različnimi možnostmi in lahko vsaj relativno svobodno odloča.

Kaj je značaj in pod kakšnim vplivom se razvije? Značaj zajema predvsem vsebinske lastnosti osebnosti. Oblikuje se pod vplivom družbenih norm in vzgoje.

Kaj so sposobnosti, katere vrste poznamo? So lastnosti posameznika, ki določajo, kakšni bodo njegovi dosežki na najrazličnejših področjih. Vrste: gibalne ali motorične, čutno zaznavne ali senzorno perceptivne, umske ali intelektualne.

Katere osebnostne lastnosti so no nujne za delo v trgovini? Prodajalec mora biti navdušen za delo, prijazen, strokoven, hiter, pripravljen pomagati, sodelovati, fleksibilen in urejen. Pomemben je nastop prodajalca, njegovo izražanje in primerno vedenje. Prodajalec mora biti ljubeznen, prizadevati si mora za razvijanje in ohranjanje dobrih poslovnih odnosov s kupci.

Čutne sposobnosti in njihov pomen v trgovini. **Gibalne:** fizična moč, vzdržljivost; **čutno zaznavne:** vid, sluh, vonj; **umske:** besede spomin, zgovornost, sposobnost za oblikovanje.

Kaj je inteligentnost? Inteligentnost opredeljujemo kot zmožnost učinkovitega mišljenja, učenja ter reševanja problemov in še zlasti kot uspešnost in iznajdljivost v novih situacijah. To je sposobnost odkrivanja zakonitosti, reševanja problemov in razumnega presojanja ter sposobnost prilagajanja novim življenjskim razmeram.

Razloži nalogo navad v našem življenju. Vrste navad: dobre – delovne higienske, slabe – zamujanje.

Opiši glavne dejavnike motivacije pri delu. Za življenjski obstoj posameznika morajo biti zadovoljene, da so zadovoljene osnovne potrebe. Med najpomembnejšimi potrebami in motivi so težnja po raziskovanju in spoznavanju, težnja po delu in ustvarjanju, težnja po samopotrjevanju in uveljavljanju, težnja po socialnih stikih in družabnosti ter težnja po naklonjenosti, ljubezni in prijateljstvu.

Kako se človek obnaša, ko so njegove potrebe ovirane? Frustracija je stanje oviranosti v motivacijski situaciji. Če frustracija traja in ovire ne moremo premagati, začnemo doživljati napetost in pritisk, ki se lahko stopnjujeta do tesnobe, razdraženosti in podobnih neprijetnih reakcij.

Katere vrste čustev poznaš? Čustva pogost delimo na enostavna in kompleksna. Enostavna naj bi bila prvotnejša in nesestavljena (veselje, strah, žalost, jeza). Kompleksna pa naj bi vsebovala več komponent in se v razvoju pojavila šele kasneje (ponos, zavist, estetska in patriotska čustva).

Kakšno se kaže telo ob doživljanju čustev? Na čustvovanje drugih ljudi lahko sklepamo iz obnašanja in vedenjskih znakov, s katerimi se čustva kažejo tudi navzven. Tem znakom pravimo čustveni izrazi. Smeh, jok, potenje, rdečica, vse te telesne spremembe in reakcije so posledica delovanja vegetativnega in avtonomnega živčnega sistema, ki se vzburi ob čustvenem doživljanju.

Kaj je značilno za čustveno zrelo osebnost? Čustvovanje čustveno zrele osebe se ujema s situacijo v kateri se nahaja. Zna izražati svoja čustva, vendar jih zna tudi nadzorovati. Za čustveno zrele osebe je značilno tudi bogato, raznovrstno in globoko čustvovanje.

Kako se kaže kupna moč potrošnikov v trgovini? Vsem potrošnikom ne bo uspelo nadomestiti izgubljene kupne moči in it ne bodo več zmožni kupovati vseh tistih dobrin, ki so jih doslej. Zaradi spremembe kupne moči lahko pride do nihanj nakupov v posameznih skupinah proizvodov.

Zakaj so tržne raziskave pomembne in kdo jih opravlja? Raziskava trga je del marketinškega informacijskega sistema in se ukvarja s preučevanjem tržišča oziroma preučevanjem potreb in želja kupcev. V prodajalni so naši najboljši poznavalci kupcev in njihovih potreb prodajalci sami, sistematično zbiranje informacij o kupcih pa morajo organizirati poslovodje.

Kako zbiramo informacije o potrebah kupcev? Najuspešnejša metoda je anketiranje. S tem pridobivamo primarne informacije s spraševanjem kupcev ali pa z opazovanjem.

Kateri dejavniki vplivajo na nakup? Osebe, ki stimulirajo, informirajo, prepričujejo (prodajalci, prijatelji, TV, sosede ...)

Kako vplivajo psihološki dejavniki? Obnašanje potrošnika določa 5 psiholoških dejavnikov: motivacija, zaznavanje, stališča, osebnost in učenje. Vsi ti se med seboj močno prepletajo.

Opiši faze nakupa. Nakupovanje je proces, pri katerem lahko ločimo več faz, in sicer od občutenja potrebe in prednakupnih aktivnosti do odločitve o nakupu, uporabe artikla do ponakupnih občutkov in aktivnosti.

Potek prodajnega postopka v trgovini. Sprejem kupca, ugotavljanje njegovih želja; razkazovanje ali predstavljanje blaga in svetovanje kupcu; merjenje, tehtanje in štetje blaga; obračun prodanega blaga in plačilo.

Urejanje prostora in okolja. Prodajni prostor zajema celotni prostor prodajalne in vključuje tudi okolico prodajalne, izložbe ter notranjost prodajalne. Na kupce naredijo že prvi vtis estetsko aranžirane izložbe. Pomembna je pravilno izbrana barvna kombinacija in učinki svetlobe. K zunanji urejenosti spada tudi dostop do prodajalne. Poleg primerne parkirne prostora so pomembne tudi pešpoti. Te morajo biti očiščene, še posebno pozimi. Za kupce so privlačne majhne preproge takoj za vrati pred vstopom v prodajalno. Notranjost naj bo urejena tako, da imajo kupci čimbolj jasen pregled nad tem, kar mu prodajalna nudi. Naj bo čimbolj prijetna in privlačna.