

---

**INTELLIGENCE MARKET  
RESEARCH**



# **3 SAVETA ZA PONOVRNO OTVARANJE PRODAVNICA**

**Podsetnik za otvaranje radnji nakon  
vanrednog stanja u Srbiji**

---



---

# 1. FOKUS KA KUPCU

## BRIGA O KUPCU I KOMUNIKACIJA

Danas, više nego ikad, kupcima je potrebno razumevanje, podrška, informacija više i smernice za snalaženje sa svim novim pravilima sa kojima se susrećemo.

Potrudite se da svojim kupcima obezbedite sve informacije vezane za pravila kupovine u vašim prodajnim objektima. Postavite informacije na vidnim mestima; ukoliko zahtevate korišćenje higijenskih sredstava, obezbedite ih za svakog kupca na samom ulazu.

Ohrabrite kupce da plaćanje obavljaju karticama; ukoliko dajete kupcima neki dokument na potpis, trudite se da olovka koji pružate bude dezinfikovana nakon svakog korišćenja.

## 2. PRIPREMITE ZAPOSLENE

### KAKO DA ODGOVARAJU NA TEŠKA PITANJA

Prodavci na prodajnim mestima, ali i oni koji komuniciraju sa svojim online kupcima, suočiće se sa nizom pitanja o novim pravilima tokom kupovine ali i o novim pravilima vezanim za procedure reklamacije, zamene, povrata novca i sl.

Pre svega, svojim zaposlenima obezbedite dobru edukaciju o svim pravilima kupovine u vašim objektima/online shop-ovima kako bi bili spremni na sva pitanja kupaca. Potom, usaglasite politiku i procedure zamene i reklamacije i obezbedite da kupci iste informacije dobiju i u prodajnom objektu ali i putem online komunikacije. Dvosmisleni odgovori i upustva umeju da budu zbunjući.



# 3. PRIPREMITE OBJEKTE



## ODRŽAVANJE HIGIJENE

Ukoliko je to moguće, obezbedite provetravanje svojih objekata više puta tokom dana; vodite računa da u toaletima i/ili kabinama za presvlačenje uvek bude čisto i dezinfikovano.

## RASTOJANJE

Kako biste olakšali kupcima držanje odstojanja tokom čekanja u redu, postavite podne stikere (obeleživače) na propisanoj razdaljini.

## OBAVEŠTENJA

Postavite sve relevantne informacije i obaveštenja na vidnim mestima za kupca: ispred objekta, kod kasa, u blizini kabina za presvlačenje i/ili toaleta.



Ukidanje vanrednog stanja nosi sa sobom brojne izazove sa kojima ćemo se susretati na terenu.

Potrošači su u veoma kratkom roku promenili svoje navike i prilagodili ih novonastaloj situaciji, zbog čega je online prodaja doživela značajni porast u celom svetu. Ipak, ukidanje vanrednog stanja i ponovno otvaranje svih maloprodajnih objekata takođe će sa sobom nositi brojne promene i drugačije ponašanje potrošača na prodajnom mestu.

Ljubaznost prodavaca, njihov odnos prema kupcima ali i higijena objekata su više nego ikad važni za građenje dobrih odnosa sa kupcima.

---

**RAZMISLITE:**

**Ukoliko nemate još uvek  
mogućnost online poručivanja i  
kupovine, sada je odličan  
trenutak za pružanje i te usluge**

**ONLINE KUPOVINA JE SAMO U MARTU DOŽIVELA  
PORAST OD 52% A TAJ PROCENAT I DALJE RASTE**

---

# REZIME

## NAJVAŽNIJE

---

### INFORMACIJE

Potrudite se da svojim kupcima pružite sve informacije potrebne za obavljanje kupovine, bilo putem društvenih mreža ili na prodajnom mestu.

---

### OSMEH

Prijateljski prilaz kupcu se ceni više nego ikada. Neka se vaši zaposleni potrudite da boravak u prodajnom objektu kupcu bude prijatan.

---

### SIGURNOST

Preduzmite sve neophodne higijenske mere kako bi se kupci osećali sigurno u vašem objektu.

---

## DODATNO

Prilagodite svoje procedure reklamacije, zamene, otkazivanja i povrata novca. Budite više fleksibilni i okrenuti potrebama kupaca.



---

## OHRABRITE SVOJE ZAPOSLENE

Pružite podršku svojim zaposlenima, obezbedite im potrebnu edukaciju, ponudite pomoć i oslušujte njihove potrebe.

O NAMA

# INTELLIGENCE MARKET RESEARCH



Mi smo profesionalna kompanija za istraživanje tržišta i ponašanja potrošača. Naše primarne ekspertize su mystery shopping, istraživanje zadovoljstva, iskustva i lojalnosti potrošača (B2C i B2B).

Naše je zadovoljstvo što su 10 od 100 najvećih privatnih kompanija u Srbiji naši klijenti i što imamo priliku da na srpskom tržištu saradujemo sa najvećim kompanijama u ovom delu Evrope. Bogato iskustvo imamo u radu na tržištu petrola, maloprodaje, Real estate-a, finansija i osiguranja, HoReCa, automobilske industrije, mode, FMCG, telekomunikacija, drogerije i farmacije, B2B.

Sprovodimo najstrožije profesionalne standarde MSPA-a i ESOMAR-a (čiji smo prvi korporativni član iz Srbije). U mogućnosti smo da koordinišemo istraživačke i mystery shopping projekte u čitavoj Evropi.

Imamo sopstvenu mrežu saradnika; preko 3000 anketara, supervizora, tajanstvenih kupaca u Srbiji, Crnoj Gori i BiH. Imamo sopstvene market research softvere.

# KONTAKT

TU SMO ZA SVA VAŠA PITANJA,  
KOMENTARE I SAVETE

---

---

## ADRESA

Vojvode Stepe 170,  
Beograd

---

## TELEFON

011,2886.106

---

## EMAIL

[info@intelligence.rs](mailto:info@intelligence.rs)