SAVDO MADANIYATI

Abdusamatova Aziza Alijon qizi
Jizzax shahar kasb hunar maktabi iqtisodiyot o‘qituvchisi



Annotatsiya

“Savdo madaniyati” savdodagi muloqat, muomala madaniyati,usullari va majmuini o‘z ichiga oladi. Sotuvchilar tovar sotayotganda hamda xizmat ko‘rsatayotganda undan faqat moddiy manafaat ko‘zlash emas, balki har bir xaridorning ko‘ngliga yo‘l topa bilishi, didi, cho‘ntagi, xohish istagiga qarab ularga mos bo‘lgan tovarni taklif qila olishi kerak. Buning uchun esa sotuvchi o‘zi sotayotgan tovarlar haqida batafsil ma‘lumotga ega bo‘lishi, muomala madaniyati risolada, kerak bo‘lsa mijozning kayfiyati bilan hisoblashishga majbur.Zotan, azaldan savdo xodimlari orasida yuritiladigan "Mijoz har doim haq" iborasi ham bejizga emas.

Kalit so‘zlar: Iste‘molchi va Sotuvchi axloq-odob qoidalari,Sotuvchining kasbiy etikasi, Ishbilarmonlik madaniyati

Аннотация

«Культура торговли» включает в себя совокупность общения, культуры общения, методов и практик в торговле. Продавая и предоставляя товар, продавцы должны не только добиваться от него материальной выгоды, но и уметь найти путь к сердцам каждого покупателя, и суметь предложить им нужный товар в соответствии с их вкусами, карманами и желаниями. Для этого продавец должен иметь подробную информацию о продаваемом товаре, культуре обращения в брошюре и, при необходимости, настроении клиента. Действительно, фраза «Клиент всегда прав» среди сотрудников отдела продаж не зря.

Ключевые слова: этика потребителя и продавца,профессиональная этика продавца, деловая культура

Annotation

"Trading culture" includes a set of communication, communication culture, methods and practices in trade. When selling and providing goods, sellers should not only seek material benefits from it, but also be able to find a way to the hearts of each buyer, and be able to offer them the right product according to their tastes, pockets and desires. To do this, the seller has to have detailed information about the goods he sells, the culture of treatment in the brochure and, if necessary, the mood of the customer. Indeed, the phrase "The customer is always right" among sales employees is not in vain.

Keywords: consumer and seller ethics, seller professional ethics, business culture

Savdo xodimlari - mijozlarga xizmat ko‘rsatishda o‘zlarining kasbiy burchlarini bajarishda amalga oshiriladigan o‘ziga xos talablar va axloqiy me‘yorlar majmui. Demak, samimiylik, xayrixohlik savdo xodimlari uchun ibratli fazilatlardir. Sotuvchi o‘z kayfiyatini nazorat qila olishi kerak, bir lahzalik g‘azablanish impulslariga berilmaslik kerak. Yomon kayfiyat mijozlarga va ish hamkasblariga bo‘lgan munosabatga ta‘sir qilmasligi kerak. Faqat qo‘pol va bema‘ni odam mayda-chuyda narsalarga ishtiyoq bilan tushishi, xaridorlarni haqorat qilishi va ulardan g‘azablanishi mumkin. U o‘zini ham, boshqalarni ham hurmat qilmaydi va xizmat faoliyatiga

professional darajada mos kelmaydi. Qoidalarning buzilishi kasbiy etika, narxlarni suiiste‘mol qilish, o‘lchash, tortish, aldash kabi - har doim axloqsizdir. Ular nafaqat axloqiy jihatdan hukm qilinadi jamoatchilik fikri balki jinoiy jazoga ham tortiladi.

Sotuvchining odob-axloq qoidalari sotuvchidan xaridorlarga xushmuomalalik va xushmuomalalik bilan munosabatda bo‘lishni, nizo va janjallarga kirmaslikni, o‘z xizmat vazifalarini bajarishdan chalg‘imaslikni, xizmat ko‘rsatishning yuqori madaniyatini ta‘minlay olishini talab qiladi. tashqi shakl yaxshi niyatning namoyon bo‘lishi sotuvchining tabassumi bo‘lishi kerak. Ochiq, mehribon tabassum bilan sotuvchi xaridorlarni kutib oladi, bu odob-axloq qoidalari bilan ta‘minlanadi. Uchrashuvdagi tabassum bu uchrashuvga xush kelibsiz degan belgidir.

Qoidalar sotuvchini xaridorga tovar tanlashda yordam berishga, tovarning xususiyatlari va sifati haqida tushuntirish berishga majbur qiladi. Bo‘lishi kerak faol yordamchi xaridor,yordam berishi kutilayotgan va qanday yordam berishni biladigan odam.

Yaxshi sotuvchi, haqiqiy professional har doim xizmat bo‘lishi kerak bo‘lgan amrga amal qiladi:

Charchagan- sabr bilan

uyatchan- ehtiyotkorlik bilan

Ta‘sirchan- xushmuomalalik bilan

Qo‘pol- sabr bilan, sovuqqonlik bilan

Sotuvchining kasbiy etikasi odob-axloq talablari bilan bir qatorda uning tashqi ko‘rinishiga, nutq madaniyatiga ham talablar qo‘yadi.Sotuvchi tashqi ko‘rinishidan jozibali ko‘rinishi kerak. Kasb uni shunday qilishga majbur qiladi: odamlar oldida bo‘lish. Bu sotuvchidan ularning tashqi ko‘rinishiga e‘tiborli bo‘lishini, tashqi ko‘rinishi ustida doimiy estetik ish olib borishni talab qiladi. Formalarning go‘zalligi va nafisligi ularni kiygan kishida ham, bu odam bilan muloqotda bo‘lgan kishida ham estetik qoniqish hissini uyg‘otadi. Sotuvchining soch turmagi toza va kamtarona bo‘lishi kerak, sochlar - bosh kiyim ostida olib tashlangan. Ish muhitida kosmetikadan ortiqcha foydalanishni talab qilmaydi. Sotuvchi yaxshi holatda bo‘lishi kerak: egmang, tekis turing, xotirjam bo‘ling. To‘g‘ri turish, qo‘shimcha ravishda, sotuvchiga soatlab turishning jismoniy stressiga dosh berishga yordam beradi.

Og‘zaki muloqot madaniyati tashqi ko‘rinishni to‘ldiradi. Sotuvchining nutqi ma‘lumotli, ifodali, ixcham va ixcham (qisqa), to‘g‘ri va asosli (dalillarga asoslangan) bo‘lishi kerak. Tovar tavsifini berib, sotuvchi asosiy narsani ajratib ko‘rsatishi kerak, tovarning afzalliklari haqida gapirish kerak.

Sotuvchining ifodali nutqi xaridorlarning qiziqishini oshiradi.

Nutq madaniyati tilni yaxshi bilish, iborani malakali qurish, so‘zlarni to‘g‘ri talaffuz qilish, so‘zning semantik ma‘nosidan to‘g‘ri foydalanish bilan ta‘minlanadi. Xaridor bilan suhbatda siz sehrli so‘zlarni ishlatishingiz kerak: iltimos, kechirasiz, mehribon bo‘ling, xarid uchun rahmat va hokazo. hamdard.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Sh.M.Mirziyoyev Yangi O‘zbekiston strategiyasi.- Toshkent. “O‘zbekiston” nashriyoti, 2021.-102 b.

2. “O‘z DSt ISO 9001:2009 Sifat menejmenti tizimi. Atamalar va tushunchalar”. O‘zbekiston standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlashtirish agentligi. Toshkent,2009.-68 b.

3. “O‘z DSt ISO 9001:2009 Sifat menejmenti tizimi. Talablar”. O‘zbekiston standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlashtirish agentligi. Toshkent,2009.-42 b.

4. Ilhomovich, J. O. T. (2024). O'ZBEKISTONDA IQTISODIY KO'RSATKICHLARNI BASHORAT QILISHDA STATISTIK USULLARNI QO'LLASH. Ta'limning zamonaviy transformatsiyasi, 8(4), 205-210.

5. Dilshod, K., Botir, M., Bekhzodjon, S., & Yulduz, D. (2024, March). Opportunities and technologies for increasing the efficiency of the development of tourism services. In AIP Conference Proceedings (Vol. 3045, No. 1). AIP Publishing.