

III. Business Skills and Marketing

Mada ya 38b

**Jinsi ya
kushughulikia wateja**

JARIDA LA UHAKIKA

III. Business Skills and Marketing

Mada ya 38b: Jinsi ya kushughulikia wateja

Wajue wateja wako; ni muhimu kujenga uhusiano bora na wateja. Hii inaweza kufanywa kupitia idara ya kushughulikia wateja ambayo ni kutosheleza mahitaji na matakwa ya wateja

Mteja **ataridhishwa** kama atapata bidhaa:

- Ya ubora sahihi.
- Ya kiasi sahihi.
- Kutoka mahali sahihi.
- Kwa wakati sahihi.
- Kwa bei sahihi.
- Na ushauri mwema.

Ili kuwa na uwezo wa kushughulikia wateja wako vyema, inafaa **UWAFURAHISHE** kwa kuwa na uwezo ufuatao:

- **Ufahamu wa bidhaa:** Mwuzaji pembejeo za kilimo anafaa afahamu bidhaa hizo vyema kabisa na lazima aviamini bidhaa anazozuia.
- **Msikilizaji:**
 - Mwuzaji pembejeo za kilimo mzuri sio tu awe mzuri katika kuongea bali pia katika kusikiliza.
 - Lazima aandae mazingira ya mkulima kufikiria kwa kuuliza maswali yanayofaa.
 - Ni kupitia tu kusikiza ndipo mwuzaji pembejeo za kilimo ataelewa mbolea ipi, aina ya mbegu, au kemikali za mimea zinazofaa kwa wateja.
- **Aliye na uwezo bora wa kuwasiliana:** Maneno ndio vifaa vya biashara na mwuzaji pembejeo za kilimo anafaa ajifunze matumizi ya maneno. Mawasiliano bora ni muhimu katika mauzo.
- **Epkana na ukosoaji, uzembe, na kukosa subira:** Mwuzaji pembejeo za kilimo lazima aepuke kuwakosoa watu wengine. Mabishano hayasaidii katika mauzo. Ujuzi wa uuzaji ni ustadi wa kutengeneza na kuweka marafiki. Uzembe husababisha kutofaulu na mauzo duni. Vilevile, kukosa subira kunahatarisha matarajio ya mauzo mazuri.
- **Ujuzi wa uuzaji:** Jifunze ustadi wa ujuzi wa uuzaji. Kama ilivyo katika masomo mengine kama uhandisi, tiba, n.k, ustadi wa ujuzi wa uuzaji unaweza kufunzwa na kutendwa.



- **Imarisha imani kwako:** Mwuzaji pembejeo za kilimo anaweza kustawisha imani kwake kwa kukuza upendeleo katika bidhaa, taaluma ya elimu ya soko na mipango ya biashara yake. Pia, mteja anafaa awe na imani kwa mwuzaji wa pembejeo za kilimo.

Kwa jumla, lazima UWAFURAHISHE wateja, yaani kuwa **mpole** na **mwenye subira**.

Ili kufahamu wanachohitaji wateja wako, lazima **uulize maswali** kama:

- a. Unataka nini?
- b. Unataka kukifanyia nini?
- c. Unataka kiasi gani?
- d. Kwa nini unataka kiasi hicho?
- e. Ni nini unajua kuhusu bidhaa unayotaka?

Wateja watauliza maswali wanapotembelea duka lako. Rejelea **kibandiko cha maelezo** kwa wakati wowote, na ikiwezekana soma kibandiko hicho pamoja na wateja ili kufafanua habari ilio muhimu sana. Hakikisha kwa wakati wote kwamba unapeana habari sahihi kwa wateja. Kama hauna uhakika, waambie wateja kwamba utatafuta/utaangalia habari ilio sahihi.

Wapatie **risiti** wateja wako kwa wakati wote na uwashauri kuiweka ili warudi ikiwa tatizo lolote litatokea.

MAELEZO YA ZIADA

III. Business Skills and Marketing

Mada ya 38b: Jinsi ya kushughulikia wateja

Wateja wana **matarajio**. Wakinunua pembejeo kutoka katika duka lako, wanatarajia huduma fulani. Kama mwuza pembejeo za kilimo hatatosheleza matarajio hayo, mteja anaweza kuamua kununua pembejeo mahali pengine wakati ujao.

Wateja wanapata matarajio yao kupitia:

- Matukio ya wakati wa awali wa ununuzi.
- Ushauri wa marafiki na wenzao.
- Elimu ya soko na habari na ahadi kutoka kwa washindani.

Mteja huridhika anapopata alichokitarajia. Kwa hivyo, ni muhimu kufahamu mahitaji, matakwa na matarajio ya mteja.

MWONGOZO

III. Business Skills and Marketing

Mada ya 38b: Jinsi ya kushughulikia wateja

Vifaa vinavyohitajika:

- Ubao ulio na makaratasi
- Markers (1 nyeusi, 1 bluu, 1 kijani, 1 nyekundu)

Muda unaohitajika: Dakiki 60

Maandalizi:

- Kabla ya kipindi kuanza, uliza mshiriki mmoja kufanya mchezo wa kuigiza nawe. Utajifanya mwuza pembejeo za kilimo, na mshiriki ataigiza nafasi ya mteja anayetaka kununua bidhaa. Muonyeshe mshiriki maneno anayofaa kuyasema (tazama chini ya usikivu).
- Karatasi lililo na maandishi: *Duka la mwuza pembejeo za kilimo*. Bandika karatasi katika upande wa mbele wa meza.
- Chupa tupu (ya soda au ya maji) ilio na kibandiko cha maelezo (karatasi) *Viuawadudu*.
- Karatasi (kiasi cha A4) ilio na kichwa *Mwuzaji mzuri*, na maandishi FURAHISHA chini yake katika rangi ya kijani au nyekundu vile ilivyo katika mfano wa hapo chini.

Mwanzo

Usikivu: Anzisha kipindi kwa mchezo wa kuigiza ulioutayarisha. Utasimama nyuma ya meza iliobandikwa karatasi lenye maandishi *Duka la mwuza pembejeo za kilimo*. Mteja atakuja dukani na aseme “Ningependa kununua bidhaa inayoweza kukinga mimea yangu dhidi ya wadudu fulani.” Unapompattia kiuawadudu, utajibu: “Basi nunua hii. Ni ya bei nafuu sana.” Mteja atauliza: “Inafanyaje kazi?” Utajibu: “Unatarajiaje mimi nijue? Shughuli yangu ni kuuza, na yako ni kununua.” Mteja atasema: “Lakini sijui jinsi ya kutumia bidhaa hii.” Utasema

(kama uliekosa subira): “Sina wakati sasa; Kuna wateja muhimu kukushinda. Wewe soma tu kibandiko cha maelezo. Sasa lipa na uende zako!” Mteja analipa na kuenda zake.

Mshukuru mshiriki aliyejitolea kwa kukusaidia. Uliza washiriki: “Hii ni njia nzuri kweli ya kumshughulikia mteja?” Labda kila mtu atasema hapana. Waambie washiriki kwamba tutajadili kwa kina baadaye kilichokuwa kibaya na jinsi ya kukiboresha.

- Kichwa:** Waambie kichwa: *Jinsi ya kushughulikia wateja.*
- Kusadikika:** Elezea uzoefu wako katika kushughulikia wateja.
- Malengo:** Kuelezea jinsi ya kushughulikia wateja.
- Manufaa:** Unawategemea wateja wako. Kwa hivyo, ni muhimu kujua jinsi ya kuwashughulikia, kwa sababu wateja wasioridhika hawatarudi tena kununua bidhaa zako
- Mwelekeo:** Tutaangazia matakwa ya wateja, kinachomfanya mtu kuwa mwuzaji mzuri, na aina ya maswali wanayouliza wateja wanapotembelea duka lako.

Wasilisho

Ufafanuzi, Maonyesho, Mazoezi, na Mwongozo:

1. Onyesha washiriki karatasi ilio na kichwa: *Kuridhika*. Uliza washiriki kinachomfanya mteja kuridhika na kuwa na furaha. Andika majibu kwa maneno makuu katika karatasi. Yanayoweza kuwa majibu ni kama (maneno makuu yako katika herufi nzito):
 - Bidhaa za **ubora** sahihi.
 - Bidhaa za **kiasi** sahihi.
 - Bidhaa kutoka **mahali** sahihi.
 - Bidhaa kwa **wakati** sahihi.
 - Bidhaa kwa **bei** sahihi.
 - **Ushauri mzuri.**
2. Rejelea mchezo wa kuigiza. Uliza ni nini mwuza bidhaa alikifanya vibaya. Hakuuliza shida ilikuwa nini (ni aina gani ya wadudu, ni aina gani ya mmea), hakumpatia mteja muda wa kutosha, hakumpatia ushauri, n.k.
3. Onyesha karatasi ilio na kichwa: *Mwuzaji mzuri* na maandishi *FURAHISHA*. Waambie washiriki kwamba ili uwe na uwezo wa kushughulikia wateja vizuri, inafaa UWAFURAHISHE. Uliza washiriki kilicho muhimu kwa mwuzaji mzuri. Mshiriki akipeana maoni au pendekezo, angalia kama ni mojawapo ya sifa za mwuzaji mzuri. Kwa mfano, mtu akitaja “mwuzaji lazima awe mafunzo ya kiufundi,” unaweza kuongezea kwamba hii inahusika na *ufahamu wa bidhaa* na uandike katika karatasi *Ufahamu wa bidhaa*. Peana maelezo mazuri ya maneno

makuu. Endelea hadi umalize sifa zote za mwuzaji mzuri. Kama washiriki wataishiwa na mawazo usingoje kwa muda mrefu; waongoze.

4. Sifa au uwezo wa mwuzaji mzuri ni pamoja na yafuatayo:

- **Ufahamu wa bidhaa:** Mwuzaji pembejeo za kilimo anafaa afahamu bidhaa hizo vyema kabisa na lazima aviamini bidhaa anazozuia.
- **Msikilizaji:**
 - Mwuzaji pembejeo za kilimo mzuri sio tu awe mzuri katika kuongea bali pia katika kusikiliza.
 - Lazima aandae mazingira ya mkulima kufikiria kwa kuuliza maswali yanayofaa.
 - Ni kupitia tu kusikiza ndipo mwuzaji pembejeo za kilimo ataelewa mbolea ipi, aina ya mbegu, au kemikali za mimea zinazofaa kwa wateja.
- **Aliye na uwezo bora wa kuwasiliana:** Maneno ndio vifaa vya biashara na mwuzaji pembejeo za kilimo anafaa ajifunze matumizi ya maneno. Mawasiliano bora ni muhimu katika mauzo.
- **Epukana na ukosoaji, uzembe, na kukosa subira:** Mwuzaji pembejeo za kilimo lazima aepuke kuwakosoa watu wengine. Mabishano hayasaidii katika mauzo. Ujuzi wa uuzaji ni ustadi wa kutengeneza na kuweka marafiki. Uzembe husababisha kutofaulu na mauzo duni. Vilevile, kukosa subira kunahatarisha matarajio ya mauzo mazuri.
- **Ujuzi wa uuzaji:** Jifunze ustadi wa ujuzi wa uuzaji. Kama ilivyo katika masomo mengine kama uhandisi, tiba, n.k, ustadi wa ujuzi wa uuzaji unaweza kufunzwa na kutendwa.
- **Imarisha imani kwako:** Mwuzaji pembejeo za kilimo anaweza kustawisha imani kwake kwa kukuza upendeleo katika bidhaa, taaluma ya elimu ya soko na mipango ya biashara yake. Pia, mteja anafaa awe na imani kwa mwuzaji wa pembejeo za kilimo.

Kwa jumla, lazima UWAFURAHISHE wateja, yaani kuwa **mpole** na **mwenye subira**.

5. Endelea kueleza kwamba kama mwuzaji, unaweza kuwasaidia wateja wako zaidi kama unajua wanachokitaka. Kwa hivyo, lazima **uulize maswali**. Uliza ni aina gani ya maswali mwuzaji anafaa kuuliza? Andika majibu ukitumia maneno makuu kwenye karatasi. Yafuatayo ni **baadhi ya maswali** ya kuuliza wateja:

- a. Unataka nini au tatizo ni lipi?
- b. Unataka kukifanyia nini (mmea upi)?
- c. Unataka kiasi gani?
- d. Kwa nini unataka kiasi hicho?
- e. Ni nini unajua kuhusu bidhaa unayotaka?

6. Endelea kwa kuwaambia kwamba **wateja kwa mara nyingi huuliza maswali** wanapokuja katika duka lako. Uliza mifano ya maswali haya. Yanaweza kuwa:

- Bidhaa hii inatumiwa kwa kazi gani?
- Nitaitumiaje?
- Ni tahadhari gani ninafaa kuchukua?
- Unajuaje itafanya kazi?
- Ushapata ripoti yoyote kutoka kwa mtumiaji mwingine?

- Mbona ile bidhaa nyingine ni ya bei ghali kushinda hii?
7. Uliza washiriki kama wanajua jinsi ya kujibu maswali haya. Andika majibu katika maneno makuu kwenye karatasi:
- Rejelea kibandiko cha maelezo (kwa wakati wote).
 - Msome kibandiko cha maelezo pamoja, kama inahitajika.
 - Rejelea uzoefu wako mwenyewe.
 - Rejelea uzoefu wa wateja wengine.
8. Kamilisha awamu ya wasilisho kwa kusema kwamba lazima wapeane habari ilio sahihi kwa wateja kwa wakati wote. Kama hawana uhakika, wanafaa kuambia wateja kwamba wataangalia habari ilio sahihi na kuwajulisha baadaye. Lazima wapeane wateja **risiti** kwa wakati wote na kuwashauri wateja kuweka risiti hiyo ili warudi kama tatizo lolote litatokea.

Malizia

Muhtasari: Peana muhtasari ukitumia makaratasi ulio nayo. Kariri wanayotaka wateja na maswali ya kuuliza mteja.

Maswali: Uliza kama kuna yeyote aliye na swali au maoni.

Tathmini: Uliza wanayotaka wateja na maana ya KUFURAHISHA wateja.

Hatua fuatilizi: Katika kipindi kifuatacho, tutaona jinsi ya kushughulikia wateja wagumu.

Sambaza **makaratasi ya taarifa ya maelezo** kwa washiriki wote.