**Завдання 1**

Напишіть листа своєму споживачеві (наприклад, з приводу якого-небудь свята, значущої події в його житті або в житті Вашої фірми). Лист повинен відповідати таким вимогам:

а) бути персоналізованих, тобто адаптованим до конкретного адресата (ім'я, вік, інтереси і т. д.);

б) бути націленим на отримання конкретної реакції адресата (відвідування заходу, покупка додаткової кількості товару, заповнення анкети та ін.);

в) містити пропозицію, яке буде досить привабливо для конкретного споживача і мотивує його на вчинення відповідної дії.

Обґрунтуйте вибір конкретного каналу доставки повідомлення споживачеві (пошта, Інтернет, факс та ін.).

**завдання 2**

Уявіть, що продаєте свій товар і для кінцевих користувачів, і для організацій (промислових, торгових або некомерційних). Для обох типів покупців приведіть відповіді на наступні питання.

- Яку потребу задовольняє даний товар?

- Де покупці будуть шукати інформацію про товар?

- Які будуть головні оціночні критерії даних покупців при виборі товару?

- Від чого буде залежати задоволеність покупкою даних покупців?

**завдання 3**

Напишіть два тексти продажу свого товару. Таким текстом може бути докладне оголошення в рекламну газету, текст презентації для особистих продажів, лист покупцеві, опис на сайті і т. і.

Два тексти повинні бути написані таким чином, щоб один з них звертався виключно до раціональних аргументів і мотивів, а інший - виключно або переважно до емоційних. У яких випадках краще використовувати раціонально орієнтований, а в яких - емоційно орієнтований текст?

**завдання 4**

Уявіть, що перед Вами поставлено завдання визначити напрямки вдосконалення системи захисту прав споживачів Вашого товару. Дайте відповіді на наступні питання (стосовно до свого товару і з урахуванням його специфіки).

             - Які вимоги до якості товару?

- Якої шкоди може принести використання неякісного товару і які джерела можливих збитків споживача?

- У разі продажу товару через Інтернет, яка інформація повинна міститися на Інтернет-сайті?

- Чи може покупець повернути або обміняти товар, якщо він належної якості?

- Який недолік Вашого товару можна вважати суттєвим?

- Наведіть приклад недоліку товару, який можна вважати несуттєвим.

- Який гарантійний термін на товар?

- Протягом якого терміну споживач може звернутися до продавця (виробника) неякісного товару з вимогою ремонту, заміни або повернення грошей?

**завдання 5**

Уявіть, що перед Вами поставлено завдання визначити напрямки вдосконалення системи захисту прав споживачів Вашого товару. Дайте відповіді на наступні питання (стосовно до свого товару і з урахуванням його специфіки).

- Хто є основним споживачем товару?

- Як забезпечити просвітництво споживача в області його прав?

- Чого вправі вимагати покупець, повертаючи продавцю або виробнику товар неналежної якості?

- В які державні та громадські організації в першу чергу буде звертатися споживач за захистом своїх прав?

- Що Ви будете робити, якщо покупець згоден придбати товар з недоліками за зниженою ціною?