

SAVDO-SOTIQ JARAYONIDA MIJOZLAR BILAN SAMARALI MULOQOT KO'NIKMALARINI SHAKLLANTIRISH

Bo'stonliq tuman 1-son politexnikumi

Ishlab chiqarish ta'lim ustasi

Gulmetova Karima

email. gulmetovakarima@gmail.com

ANNOTATSIYA Mazkur maqolada savdo-sotiq jarayonida mijozlar bilan samarali muloqot qilish ko'nikmalarining mazmun-mohiyati, ularning kasbiy faoliyatdagi o'rni va ta'lim jarayonida bu ko'nikmalarni shakllantirish usullari tahlil qilingan. Ayniqsa, "Sotuvchi-nazoratchi-kassir" yo'nalishida tahsil olayotgan o'quvchilarda xizmat ko'rsatish madaniyati va muloqot madaniyatini rivojlantirish zarurati asoslab berilgan. Maqolada muloqotning asosiy shakllari, og'zaki va og'zaki bo'lmagan kommunikatsiya, empatiya, mijoz e'tirozlariga javob berish usullari yoritilgan. Shuningdek, kasb-hunar ta'limida rol o'ynash, vaziyatli topshiriqlar, simulyatsiya mashg'ulotlari, video tahlil va boshqa interaktiv metodlar orqali muloqot ko'nikmalarini shakllantirishning samarali yondashuvlari keltirilgan. Tadqiqot natijalari asosida ushbu ko'nikmalar nafaqat savdo samaradorligini oshirish, balki mijozlar sodiqligini ta'minlashda ham muhim omil ekani ko'rsatilgan. Maqola kasb-hunar ta'limi sohasida faoliyat yuritayotgan ustozlar, metodistlar va amaliyotchi mutaxassislar uchun foydali tavsiyalarni o'z ichiga oladi.

Kalit so'zlar Kichik biznes, iqtisodiy, rivojlanish, o'sish, texnologiyalar, mamlakat;

ANNOTATION This article analyzes the essence of effective communication skills with customers in the process of trade and sales, their role in professional activity, and methods of forming these skills in vocational education. In particular, the necessity

of developing service and communication culture among students specializing in "Salesperson–Inspector–Cashier" is substantiated. The article highlights the main types of communication, verbal and non-verbal communication, empathy, and strategies for responding to customer objections. It also presents effective approaches to developing communication skills in vocational training through interactive methods such as role-playing, case studies, simulation exercises, and video analysis. Based on the research, it is shown that these skills are not only important for improving sales efficiency but also for ensuring customer loyalty. The article offers practical recommendations for vocational educators, methodologists, and industry professionals.

Key words Small Business, Economic, Development, Growth, Technology, country;

KIRISH Zamonaviy savdo-sotiq tizimi nafaqat mahsulotni xaridorga yetkazib berish, balki mijoz ehtiyojini to'liq qondirish, xizmat ko'rsatish sifati va insoniy munosabatlar asosida shakllanmoqda. Bugungi globallashuv davrida raqobatbardosh savdo tizimi mijoz bilan to'g'ri va samarali muloqot olib borishni talab qilmoqda. Ayniqsa, sotuvchi, nazoratchi va kassir kabi bevosita mijozlar bilan aloqada bo'ladigan kasb egalarining kasbiy kompetensiyasi ichida **muloqot ko'nikmalari** yetakchi o'rin egallaydi.



Muloqot — bu ikki yoki undan ortiq shaxslar oʻrtasida axborot almashinuvi, fikr bildirish, his-tuygʻularni ifoda etish va oʻzaro tushunishga yoʻnaltirilgan jarayondir. Aynan savdo-sotiq jarayonida muloqot koʻnikmalari savdo samaradorligi, mijozning qoniqishi va brendga sodiqligi kabi mezonlarga bevosita taʼsir koʻrsatadi. Bu borada, mijoz bilan **samimiy, muloyim va professional muloqot qilish**, unga mahsulot yoki xizmat haqida tushunarli va ishonchli axborot berish, eʼtiroz va savollariga toʻgʻri javob qaytarish, sotuvchining xizmat madaniyatini namoyon etadi. Ijtimoiy psixologiya va kommunikatsiya sohasidagi ilmiy izlanishlar shuni koʻrsatmoqdaki, xaridorlarning 70% dan ortigʻi mahsulot sifatidangina emas, balki sotuvchi bilan boʻlgan **insoniy munosabat** tufayli xarid qilish yoki qilmaslik qaroriga kelishadi. Shu bois, kasb-hunar taʼlim muassasalarida “Sotuvchi-nazoratchi-kassir” yoʻnalishi boʻyicha taʼlim olayotgan oʻquvchilarda mazkur koʻnikmalarni shakllantirish muhim ahamiyat kasb etadi. Taʼlim jarayonida bu koʻnikmalarni shakllantirishda anʼanaviy nazariy yondashuvlar bilan bir qatorda **innovatsion usullar** — rol oʻynash (rol-play),

xizmat ko'rsatish simulyatsiyalari, amaliy mashg'ulotlar, video tahlillar orqali mustahkamlash ta'sirchan natijalar beradi. Ushbu maqolada aynan savdo-sotiq jarayonida samarali muloqotning ahamiyati, uning asosiy shakllari, ta'limda qanday metodlar bilan o'rgatilishi va bu orqali o'quvchilarni kasbiy faoliyatga tayyorlash masalalari yoritib beriladi.

TADQIQOT METODOLOGIYASI **Savdo-sotiqda samarali muloqotning mazmun-mohiyati.** Savdo jarayonidagi muloqot mijoz va sotuvchi o'rtasidagi axborot almashinuvi, ehtiyojlarni aniqlash, mahsulot yoki xizmat bo'yicha qaror qabul qilishga yordam beruvchi ijtimoiy-psixologik jarayondir. U quyidagi bosqichlarni o'z ichiga oladi:

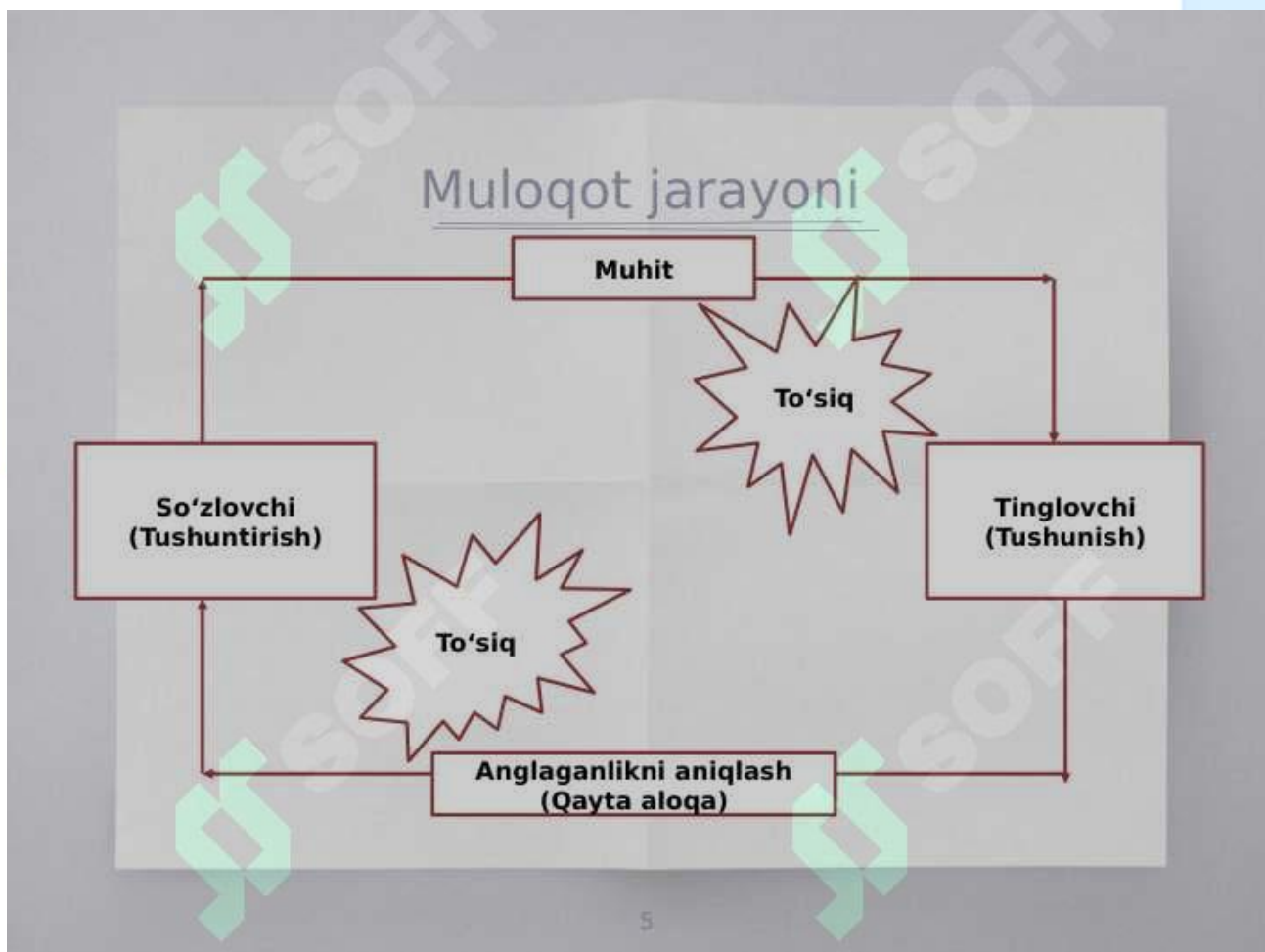
Muloqotning boshlanishi – salomlashish, o'zini tanishtirish, mijozni kutib olish madaniyati; Axborot almashinuvi – mahsulot xususiyatlarini tushuntirish, mijoz savollariga javob berish; Baholash va qaror qabul qilish – mijoz fikrini tushunish, ehtimoliy e'tirozlarni bartaraf etish; Sotuvni yakunlash – xaridni rasmiylashtirish, xayrlashish, xizmatdan qoniqish holatini aniqlash. Samarali muloqot natijasida xaridorga nafaqat mahsulot balki yoqimli tajriba taqdim etiladi, bu esa ularning xizmatdan yana foydalanish istagini oshiradi.

Sotuvchi, nazoratchi va kassir faoliyatida muhim bo'lgan muloqot ko'nikmalari

a) Tinglash va tushunish

Aktiv tinglash — bu mijozni diqqat bilan eshitish, so'zlar ortidagi ehtiyoj va muammolarni anglay olishdir. Bu ko'nikma mijozga e'tibor ko'rsatilganini bildiradi.

b) Og'zaki va og'zaki bo'lmagan (neverbal) muloqot



Tana harakati, yuz ifodasi, qo'l harakatlari, ovoz ohangi kabi omillar mijozda sotuvchi haqida birlamchi taassurot hosil qiladi. Tadqiqotlarga ko'ra, insonlararo muloqotda 55% tana tili, 38% ovoz ohangi va faqat 7% so'zlar orqali ta'sir ko'rsatadi (Mehrabian, 1971).

c) Samimiylik va empatiya

Sotuvchi mijoz holatiga hamdard bo'lib, uning holatini tushunishga harakat qilganda, mijoz o'zini qadrlangan his qiladi. Bu esa ishonch va sadoqatni kuchaytiradi.

d) Muammoli vaziyatlarni boshqarish

E'tirozlar, shikoyatlar yoki norozilik holatlarida sotuvchining vazminlik, sabr-toqat va ijobiy yondashuvi muhim ahamiyatga ega. Konfliktni boshqarish bo'yicha treninglar bu borada foydalidir.

Kasb-hunar ta'limida muloqot ko'nikmalarini shakllantirish metodlari. a)

Rol o'ynash texnologiyasi (Role-play), Bu usulda o'quvchilar real hayotdagi sotuvchi-mijoz vaziyatlarini canlandiradi. Masalan: Mijoz e'tiroz bildirganida sotuvchining javobi;

Xaridor noto'g'ri to'lov qilgan holatni kassir qanday boshqaradi; Sotuvchi turli xaridor tiplariga qanday munosabatda bo'ladi? Bu mashg'ulotlar orqali o'quvchilar turli kommunikativ vaziyatlarda qanday harakat qilishni o'rganadi.

b) Vaziyatli topshiriqlar (Case-study)

Turli real hayotdagi savdo muammolari berilib, o'quvchilardan ularni hal etish strategiyalarini ishlab chiqish so'raladi. Bu tanqidiy fikrlash va qaror qabul qilish ko'nikmalarini rivojlantiradi.

c) Interaktiv treninglar

Simulyatsiya asosidagi darslarda real savdo muhiti yaratiladi: kassadagi muomala, elektron to'lov, skanerlash, QR koddan foydalanish, mijozga maslahat berish, savdo etiketi va boshqalar. Bu metodlar orqali bilim – tajribaga aylanadi.

d) Video tahlil va muhokama

Xizmat ko'rsatish bo'yicha videolar ko'rsatiladi va o'quvchilar ulardagi xatolik va ijobiy jihatlarni tahlil qiladi. Bu orqali muloqotdagi nozik jihatlar aniqlanadi.

e) Baholash usullari

Muloqot ko'nikmalarini baholashda quyidagilardan foydalanish mumkin:

Kuzatuv jadvallari (obzor list)

Savdo jarayonining videosi orqali tahlil

Jamoaviy baholash va o'z-o'zini baholash

Samarali muloqotning natijalari va afzalliklari. Savdoning ko'payishi – ishonchli va professional muloqot mijozni xarid qilishga undaydi. Mijoz sadoqati – samimiy xizmat ko'rsatish mijozni doimiy xaridorga aylantiradi. Brend obro'sining oshishi – xizmat sifati yuqori baholanadi. Ish muhitining sog'lomlashuvi – salbiy vaziyatlar kamroq yuz beradi. O'quvchilarning ishga tayyorligi – real sharoitda muloqot qilishga o'rgangan bitiruvchilar mehnat bozorida raqobatbardosh bo'ladi.

XULOSA VA TAKLIFLAR Xulosa o‘rnida shuni aytish mumkinki Savdo-sotiq faoliyatida mijozlar bilan samarali muloqot qilish ko‘nikmalarining mavjudligi – bu zamonaviy savdo tizimining eng muhim poydevorlaridan biridir. Ayniqsa, “sotuvchi-nazoratchi-kassir” yo‘nalishida faoliyat yurituvchi mutaxassislar uchun muloqot — nafaqat aloqa vositasi, balki kasbiy mahoratning ajralmas tarkibiy qismidir. Bu ko‘nikma savdo samaradorligiga, mijozlar ehtiyojini aniqlashga, ular bilan ishonchli va uzoq muddatli aloqalar o‘rnatishga bevosita ta’sir ko‘rsatadi. Muloqot faqat og‘zaki ifoda emas, balki tana tili, yuz ifodasi, mijozning kayfiyatini his qilish va unga mos ravishda munosabat bildirish kabi ko‘plab og‘zaki bo‘lmagan jihatlarni ham o‘z ichiga oladi. Muloqot orqali mijozga mahsulot yoki xizmat haqida ishonchli axborot beriladi, mijoz fikriga hurmat bilan yondashiladi va e’tirozlar ijobiy tarzda bartaraf etiladi. Bu esa o‘z navbatida xaridorgirlik darajasining oshishiga va xizmat sifati bo‘yicha ijobiy taassurot shakllanishiga olib keladi.

Kasb-hunar ta’lim tizimida bu ko‘nikmalarni shakllantirish uchun **an’anaviy nazariy yondashuvlar yetarli emas**. Shuning uchun interaktiv va innovatsion metodlardan foydalanish — ta’lim jarayonini real ish muhiti bilan uyg‘unlashtiradi. Xususan: **rol o‘ynash (rol-play) mashg‘ulotlari** — turli muloqot vaziyatlarini amalda sinab ko‘rish imkonini beradi; **vaziyatli topshiriqlar (case-study)** — tahliliy fikrlash va qaror qabul qilish malakalarini rivojlantiradi; **simulyatsiya asosidagi amaliyotlar** — haqiqiy savdo muhiti tajribasini beradi; **video tahlillar** — vizual o‘rganish orqali o‘quvchining kuzatuvchanlik va tanqidiy fikrlash qobiliyatini shakllantiradi.

Tadqiqotlar ko‘rsatmoqdaki, mijozlarning 60–70 foizi mahsulot sifatidan ko‘ra, xizmat ko‘rsatish sifati asosida sotib olish qarorini qabul qiladi. Demak, xizmat madaniyati va muloqot sifati raqobatbardosh savdo tizimini shakllantirishda hal qiluvchi omildir. Shu bois, “Sotuvchi-nazoratchi-kassir” yo‘nalishida tahsil olayotgan o‘quvchilarga muloqot ko‘nikmalarini shakllantirish bo‘yicha tizimli va metodik yondashuv zarur. Bu nafaqat ularning kasbiy tayyorgarligini mustahkamlaydi, balki mehnat bozorida o‘z o‘rnini topishga, xizmat ko‘rsatish madaniyatini oshirishga xizmat qiladi. Kelajakda bu yo‘nalishdagi o‘quv dasturlarini amaliy mashg‘ulotlar

bilan boyitish, real mijozlar bilan treninglar tashkil qilish, xizmat ko'rsatishdagi zamonaviy texnologiyalar (chat-botlar, elektron kassalar, mijozlarni boshqarish tizimlari – CRM)ni o'rgatish orqali ta'lim sifatini yanada oshirish mumkin. Shunday qilib, savdo-sotiq jarayonida mijozlar bilan samarali muloqot ko'nikmalarini shakllantirish — bu nafaqat kasbiy ehtiyoj, balki har tomonlama ijtimoiy va iqtisodiy muvozanatli xizmat tizimini yaratish yo'lida muhim bosqichdir.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

- 1.O'zbekiston Respublikasi Qonunlari, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining farmon va qarorlari, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarorlari, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.M.Mirziyoyevning asarlari.
- 2.O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 11-noyabrdagi «O'zbekiston Respublikasining Markaziy banki to'g'risida»gi Qonuni.
- 3.O'zbekiston Respublikasining “Banklar va bank faoliyati to'g'risida”gi Qonuni, 1996 yil 25 aprel.
- 4.O'zbekiston Respublikasining “Tadbirkorlik va tadbirkorlik faoliyati kafolatlari to'g'risida”gi Qonuni. – T.: 14 aprel 1999 yil.
5. “Bank tizimini yanada erkinlashtirish va isloh qilish borasidagi chora-tadbirlar to'g'risida”. “Xalq so'zi” gazetasi, 2000 yil 21 mart.
6. Faxriddin B., No'monbek A. ABS SISTEMASI BILAN JIHOZLANGAN M1 TOIFALI AVTOMOBILLARNING TORMOZ SAMARADORLIGINI MATEMATIK NAZARIY TAHLILI //International journal of scientific researchers (IJSR) INDEXING. – 2024. – T. 4. – №. 1. – C. 333-337.
- 7.Qurbonazarov S. et al. ANALYSIS OF THE FUNDAMENTALS OF MATHEMATICAL MODELING OF WHEEL MOVEMENT ON THE ROAD SURFACE OF CARS EQUIPPED WITH ABS //Multidisciplinary Journal of Science and Technology. – 2024. – T. 4. – №. 8. – C. 45-50.
- 8.Xuzriddinovich B. F. et al. ABS BILAN JIHOZLANGAN AVTOMOBILNI TORMOZ PAYTIDA O 'ZO 'ZIDAN VA MAJBURIY TEBRANISHLARINI

TORMOZ SAMARADORLIGIGA TA'SIRINI TAHLIL QILISH //ОБРАЗОВАНИЕ НАУКА И ИННОВАЦИОННЫЕ ИДЕИ В МИРЕ. – 2024. – Т. 47. – №. 4. – С. 81-87.

9. Xusinovich T. J., Ro'zibayevich M. N. M1 TOIFALI AVTOMOBILLARNI TURLI MUHITLARDA TORMOZLANISHINI TAHLIL QILISH VA PARAMETRLARINI O'RGANISH.

10. Karshiev F. U., Abduqahorov N. ABS BILAN JIHOZLANGAN M1 TOIFALI AVTOMOBILLAR TORMOZ TIZIMLARINING USTIVORLIGI //Academic research in educational sciences. – 2024. – Т. 5. – №. 5. – С. 787-791. 11. Каршиев Фахридин Умарович, Н.Абдуқаҳоров ИЗУЧЕНИЕ МИКРОСТРУКТУРЫ СТАЛИ В МАТЕРИАЛОВЕДЕНИИ//<https://www.iupr.ru/6-121-2024>
https://www.iupr.ru/_files/ugd/b06fdc_15c4798c874a4ddab326a52bd3af34ea.pdf?index=true

12. Абдуқаҳоров Н., Турдиалиев Ж., Мўминов Н. АВТОМОБИЛИ М1 В РАЗНЫХ УСЛОВИЯХ АНАЛИЗ И ПАРАМЕТРЫ ТОРМОЖЕНИЯ УЧИТЬСЯ //Журнал научно-инновационных исследований в Узбекистане. – 2024. – Т. 2. – №. 4. – С. 377-386.

13. Каршиев Ф. У., Абдуқаҳоров Н. ИЗУЧЕНИЕ МИКРОСТРУКТУРЫ СТАЛИ В МАТЕРИАЛОВЕДЕНИИ //Экономика и социум. – 2024. – №. 6-2 (121). – С. 1142-1145.

14. Xusinovich T. J., Ro'zibayevich M. N. M1 TOIFALI AVTOMOBILLARNI TURLI MUHITLARDA TORMOZLANISHINI TAHLIL QILISH VA PARAMETRLARINI O'RGANISH.

15. Farxadjonovna, Bekimbetova Elmira, and Abduqahorov No'monbek. "STARTING ENGINES AT LOW TEMPERATURES." Multidisciplinary Journal of Science and Technology 5.2 (2025): 83-87.

16. Xusinovich, Turdialiyeu Jonibek, and Mo'minov Nurali Ro'zibayevich. "M1 TOIFALI AVTOMOBILLARNI TURLI MUHITLARDA TORMOZLANISHINI TAHLIL QILISH VA PARAMETRLARINI O'RGANISH."

17. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida” Qarori, 23.03.2018 y.

18. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2011 yil 24 avgustdagi “Kichik biznes va xususiy tadbirkorlikni yanada rivojlantirish uchun qulay ishbilarmonlik muhitini shakllantirishga doir qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PF-4354- sonli Farmoni. "Экономика и социум" №10(113)-2 2023 www.iupr.ru 274

19. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Tadbirkorlik maqsadlarida foydalanish uchun davlat mulki obyektlarini sotishni jadallashtirish va uning tartib-taomillarini yanada soddalashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida” gi Farmoni. 2017 yil 17 yanvardagi PF-4933-son.