|  |
| --- |
| **ORGANIZACJ A SPRZEDAŻY KLASA I-III ZAWÓD SPRZEDAWCA** |
| Wymagania podstawowe Uczeń: | Wymagania ponadpodstawoweUczeń: |
| 1. zna elementy zamówienia
2. wykonuje prace związane z zamówieniem towarów
 | 1) sprawdza stany magazynowe 2) przygotowuje dane do zamówienia 3) ustala ilość i rodzaj towarów do zamówienia 4) składa zamówienie na towar faksem, e-mailem lub telefonicznie 5) sporządza zamówienie towarów |
| 1. odbiera dostawy towarów zgodnie z zasadami stosowanymi w handlu
2. analizuje i prawidłowo interpretuje dokumentację sprzedażową
 | 1) stosuje algorytm postępowania przy odbiorze towarów 2) odczytuje informacje zamieszczone na opakowaniach towarów 3) dokonuje odbioru towarów pod względem ilościowym i jakościowym 4) sporządza dokumenty związane z odbiorem towarów 5) sprawdza otrzymane dokumenty od dostawcy pod względem formalnym i rachunkowym 6) ustala niezgodności między towarem dostarczonym a zamówionym 7) wskazuje sposoby postępowania z towarem wadliwym, uszkodzonym lub zniszczonym |
| 1. rozróżnia magazyny handlowe
2. wymienia wyposażenie magazynów handlowych
3. stosuje zasady gospodarki magazynowej
 | 1) wymienia rodzaje magazynów handlowych 2) rozpoznaje funkcje wyposażenia technicznego magazynów handlowych 3) dobiera sprzęt i urządzenia magazynowe do grupy towarowej 4) opisuje zasady rozmieszczania towarów w magazynie 5) dobiera odpowiednie warunki przechowywania do towarów 6) rozmieszcza towary w magazynie zgodnie z zasadami przechowywania |
| 1. opisuje funkcje opakowań towarów
2. klasyfikuje opakowania zgodnie z przyjętymi kryteriami
3. wykonuje prace związane z gospodarką opakowaniami
 | 1) opisuje zasady gospodarki opakowaniami w przedsiębiorstwie handlowym 4) wymienia zasady segregowania opakowań zgodnie z przepisami prawa 5) prowadzi ewidencję opakowań zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie handlowym |
| 1. wykonuje czynności związane z przygotowaniem towarów do sprzedaży
2. dokonuje obliczeń ceny brutto
3. zna rodzaje zabezpieczeń towarów
 | 1) dokonuje ilościowej i jakościowej kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży 2) oznacza towary zgodnie z zasadami ustalonymi w handlu 3) dobiera opakowanie do rodzaju towaru 4) kalkuluje ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów 5) rozróżnia systemy zabezpieczające magazyny i towary przed kradzieżą 6) charakteryzuje rodzaje zabezpieczeń towarów i placówki handlowej 7) dobiera zasady przygotowania towarów do sprzedaży odpowiednio do asortymentu 8) stosuje zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, kradzieżą i zniszczeniem |
| 1. rozmieszcza towary w magazynie i na sali sprzedażowej
2. wyjaśnia cele działań marketingowych
3. zna podstawowe zasady rozmieszczania towarów na sali sprzedażowej
 | 1) stosuje podstawowe narzędzia marketingu, takie jak: produkt, cena, dystrybucja, promocja 2) stosuje metody i formy ekspozycji towarów 3) dobiera sposoby rozmieszczania towarów ze względu na stosowaną metodę sprzedaży 4) wymienia zasady marketingu handlowego 5) wymienia ogólne zasady rozmieszczania grup towarowych w sklepie z uwzględnieniem wagi towaru i wielkości opakowania, cech fizykochemicznych i wymaganych warunków przechowywania, wielkości i częstości sprzedaży towaru, branży i grupy asortymentowej towarów 6) przygotowuje ekspozycje towarów do sprzedaży |
| 1. analizuje przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych
2. wyjaśnia pojęcie i cel stosowania inwentaryzacji
3. wyjaśnia pojęcie limit ubytków
 | 1) rozróżnia rodzaje odpowiedzialności materialnej 2) określa skutki nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej 3) identyfikuje metody inwentaryzacji 4) przygotowuje towary do inwentaryzacji 5) przeprowadza inwentaryzację towarów metodą spisu z natury 6) wypełnia dokumenty inwentaryzacyjne 7) charakteryzuje rodzaje niedoborów (zawinione i niezawinione) 8) ustala limit ubytków 9) określa zakres odpowiedzialności materialnej pracowników |

|  |
| --- |
| **OBSŁUGA KLIENTÓW KLASA II-III ZAWÓD SPRZEDAWCA** |
| Wymagania podstawowe Uczeń: | Wymagania ponadpodstawowe Uczeń: |
| 1. rozróżnia formy sprzedaży
2. rozróżnia techniki sprzedaży towarów w handlu
 | 1) opisuje formy sprzedaży towarów w handlu, w tym tradycyjną, samoobsługową, mieszaną, preselekcyjną, internetową 2) dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu 3) określa techniki sprzedaży stosowane w handlu 4) dobiera technikę sprzedaży do asortymentu i potrzeb klientów |
| 1. rozpoznaje potrzeby klienta
2. sklasyfikuje klienta do różnych kryteriów podziału
 | 1) klasyfikuje klientów ze względu na wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny 2) określa rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości, np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości 3) opisuje motywy zachowań klientów |
| 1. określa asortyment punktu sprzedaży
2. prezentuje ofertę handlową
 | 1) określa rodzaje asortymentów towarowych, takie jak: wąski, szeroki, płytki, głęboki 2) dokonuje podziału asortymentu na grupy towarowe 3) przekazuje informacje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów 4) prezentuje klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru 5) wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach 6) przekazuje klientowi informacje o warunkach sprzedaży np. w postaci elektronicznej i papierowej |
| 1. wskazuje etapy rozmowy sprzedażowej
2. prowadzi rozmowę sprzedażową
 | 1) rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną 2) wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej 3) charakteryzuje etapy rozmowy sprzedażowej 4) dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta |
| 1. realizuje zamówienie klienta zgodnie z zamówieniem
2. realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży
3. wydaje odpowiedni dokument sprzedażowy
 | 1) sprawdza dostępność towarów 2) prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia 3) udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia 4) sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak: faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ) 5) ustala kwotę należności za sprzedane towary 6) przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej 7) wykonuje czynności związane z pakowaniem i wydawaniem towaru 8) dobiera sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta 9) informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji 10) informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru |
| 1. wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego
2. zna zasady działania jednego z programów sprzedażowych (np. SUBIEKT)
 | 1) przygotowuje stanowisko kasowe do pracy 2) obsługuje kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi 3) zabezpiecza i odprowadza utarg 4) sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami 5) stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych 6) stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych |
| 1. zna podstawowe prawa konsumenta

 15) stosuje procedury postępowania reklamacyjnego | 1) przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne 2) charakteryzuje rękojmię i gwarancję 3) opisuje zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji 4) informuje klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji 5) wypełnia dokumenty związane z reklamacją towarów 6) określa sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji |
| 1. wykorzystuje urządzenia techniczne w handlu
2. wykorzystuje oprogramowanie komputerowe wspomagające sprzedaż towarów w handlu
 | 1) stosuje arkusz kalkulacyjny do wykonywania obliczeń 2) obsługuje urządzenia sklepowe i magazynowe, takie jak: waga, metkownica, krajalnica, urządzenia chłodnicze |