

Plan zajęć dydaktycznych dla klasy II
na rok szkolny

OBSŁUGA KLIENTÓW

Kwalifikacja A.18 Prowadzenie sprzedaży

Zawód: technik handlowiec 522305, technik księgarstwa 522306, sprzedawca 522301

3 godziny x 32 tygodnie = 96 godzin

Lp.	Treści nauczania	Liczba godzin	Cele edukacyjne i osiągnięcia ucznia. Uczeń potrafi:
I	Zasady obsługi klientów		
	1. Omówienie programu nauczania i wymagań edukacyjnych.	1	
	2. Charakterystyka zawodu sprzedawcy. 3. Charakterystyczne cechy zawodu sprzedawcy. 4. Etyka zawodowa sprzedawcy. 5. Tajemnica zawodowa sprzedawcy. 6. Kultura obsługi. 7. Stres w pracy sprzedawcy. 8. Sposoby radzenia sobie ze stresem. 9. Podział metod sprzedaży. 10. Charakterystyka tradycyjnych metod sprzedaży. 11. Proces przebiegu sprzedaży metodą tradycyjną. 12. Proces przebiegu sprzedaży metodą tradycyjną – ćwiczenia. 13. Charakterystyka preselekcji. 14. Charakterystyka samoobsługi. 15. E-handel. 16. Charakterystyka specjalnych form sprzedaży. 17. Rodzaje klientów. 18. Rodzaje klientów. 19. Rodzaje klientów – ćwiczenia. 20. Rodzaje klientów – ćwiczenia.	58	<ul style="list-style-type: none"> • wymienić charakterystyczne cechy sprzedawcy; • scharakteryzować zawód sprzedawcy; • rozpoznać etyczne i nieetyczne formy postępowania przy obsłudze klientów; • obsłużyć klientów zgodnie z powszechnie przyjętymi zasadami w handlu oraz zasadami kultury i etyki; • radzić sobie ze stresem podczas wykonywania zadań zawodowych; • dokonać podziału metod sprzedaży; • scharakteryzować metody sprzedaży; • omówić przebieg procesu sprzedaży w zależności od metody sprzedaży; • porównać stosowane w handlu zasady obsługi klientów w zależności od formy sprzedaży; • określić typ klienta; • określić motywy zachowań klientów, którzy dokonują zakupów towarów; • zastosować techniki aktywnego słuchania podczas obsługi

<p>21. Motywy zachowań klientów. 22. Motywy zachowań klientów – ćwiczenia. 23. Indywidualizacja obsługi klientów. 24. Indywidualizacja obsługi klientów – ćwiczenia. 25. Informacja o towarach. 26. Przygotowywanie wywieszek informacyjnych – ćwiczenia. 27. Przygotowywanie wywieszek informacyjnych – ćwiczenia. 28. Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej. 29. Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej. 30. Rozmowa sprzedażowa – ćwiczenia. 31. Rozmowa sprzedażowa – ćwiczenia. 32. Rozmowa sprzedażowa – ćwiczenia. 33. Rozmowa sprzedażowa – ćwiczenia. 34. Rozmowa sprzedażowa przez telefon. 35. Rozmowa sprzedażowa przez telefon – ćwiczenia. 36. Techniki argumentacji. 37. Techniki argumentacji – ćwiczenia. 38. Sytuacje konfliktowe podczas rozmowy sprzedażowej. 39. Sytuacje konfliktowe podczas rozmowy sprzedażowej – ćwiczenia. 40. Komunikacja interpersonalna. 41. Komunikacja interpersonalna – ćwiczenia. 42. Negocjacje. 43. Negocjacje – ćwiczenia. 44. Negocjacje – ćwiczenia. 45. Obsługa klientów w sklepie internetowym. 46. Obsługa klientów w sklepie internetowym – ćwiczenia. 47. Obsługa klientów w sklepie internetowym – ćwiczenia. 48. Pakowanie towarów. 49. Pakowanie towarów – ćwiczenia. 50. Pakowanie towarów – ćwiczenia. 51. Zasady odważania towarów. 52. Odważanie towarów – ćwiczenia. 53. Odważanie towarów – ćwiczenia. 54. Zasady organizacji pracy w sklepie. 55. Podział pracy w punktach sprzedaży detalicznej. 56. Organizacja pracy sprzedawcy. 57. Organizacja pracy kasjera. 58. Harmonogram pracy w sklepie. 59. Harmonogram pracy w sklepie – ćwiczenia.</p>		<p>klienta;</p> <ul style="list-style-type: none"> • stosować w praktyce wiadomości z zakresu fachowego i rzetelnego sprzedawania towarów; • scharakteryzować zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej; • przeprowadzić rozmowę sprzedażową w zależności od typu klienta; • przeprowadzić rozmowę sprzedażową przez telefon; • przygotować wywieszki informacyjne dotyczące towarów; • udzielić informacji dotyczących sprzedawanych towarów; • zastosować odpowiednie techniki argumentacji; • zapakować towar z wykorzystaniem różnych materiałów opakowaniowych; • odważyć towary zgodnie z obowiązującymi zasadami; • stosować zasady organizacji pracy w handlu; • opracować przykładowy harmonogram pracy;
--	--	--

II Promocja towarów		
<p>60. Znaczenie i cele promocji. 61. Znaczenie i cele promocji. 62. Pojęcie i cele reklamy. 63. Formy i środki reklamy. 64. Bezpośrednia reklama sklepowa. 65. Elementy zewnętrzne tworzące wizerunek sklepu. 66. Rodzaje okien wystawowych. 67. Rodzaje wystaw sklepowych. 68. Projektowanie wystaw sklepowych – ćwiczenia. 69. Projektowanie wystaw sklepowych – ćwiczenia. 70. Sprzęt wystawowy. 71. Zasady aranżacji okien wystawowych. 72. Podział okna wystawowego. 73. Kompozycja wystawy. 74. Kompozycja wystawy – ćwiczenia. 75. Kompozycja wystawy – ćwiczenia. 76. Oświetlenie okna wystawowego. 77. Pojęcie i cele merchandisingu. 78. Zagospodarowanie przestrzeni sprzedażowej. 79. Zagospodarowanie przestrzeni sprzedażowej – ćwiczenia. 80. Zagospodarowanie przestrzeni sprzedażowej – ćwiczenia. 81. Ekspozycja towarów na półkach. 82. Przygotowanie ekspozycji towarów – ćwiczenia. 83. Przygotowanie ekspozycji towarów – ćwiczenia. 84. Promocja w miejscu sprzedaży. 85. Rodzaje reklamy w miejscu sprzedaży. 86. Opakowanie – wizytówką produktu. 87. Sprzedaż osobista. 88. Sprzedaż osobista – ćwiczenia. 89. Promocja sprzedaży. 90. Promocja sprzedaży – ćwiczenia. 91. Promocja bezpośrednia. 92. Promocja bezpośrednia – ćwiczenia. 93. Kształtowanie wizerunku firmy. 94. Wystawiennictwo towarów na targach i wystawach. 95. Przygotowanie do targów i wystaw. 96. Zasady ekspozycji na targach i wystawach.</p>	37	<ul style="list-style-type: none"> • wyjaśnić pojęcie promocji; • omówić znaczenie i cele promocji; • scharakteryzować formy i środki reklamy; • wymienić elementy reklamy sklepowej; • rozróżniać rodzaje okien wystawowych; • zaprojektować różnego rodzaju wystawy sklepowe; • dobrać sprzęt wystawowy do eksponowanych towarów; • scharakteryzować zasady aranżacji okien wystawowych; • zastosować różnego rodzaju kompozycje wystawy; • określić rolę oświetlenia w ekspozycji towarów; • scharakteryzować zasady merchandisingu • zaprojektować wnętrze sklepu; • przygotować ekspozycję towarów zgodnie z obowiązującymi zasadami; • wyjaśnić znaczenie opakowania w promocji towarów; • dobrać działania promocyjne do typu klienta; • scharakteryzować zasady wystawiennictwa towarów na targach i wystawach.

Plan zajęć dydaktycznych dla klasy III
na rok szkolny

OBSŁUGA KLIENTÓW

Kwalifikacja A.18 Prowadzenie sprzedaży
Zawód: sprzedawca 522301

3 godziny x 32 tygodnie = 96 godzin

Lp.	Treści nauczania	Liczba godzin	Cele edukacyjne i osiągnięcia ucznia. Uczeń potrafi:
	1. Omówienie programu nauczania i wymagań edukacyjnych.	1	
I	Realizacja transakcji kupna-sprzedaży		
	2. Formy zapłaty za towar. 3. Charakterystyka rozliczeń gotówkowych. 4. Charakterystyka rozliczeń gotówkowych. 5. Rozliczenia gotówkowe – ćwiczenia. 6. Rozliczenia gotówkowe – ćwiczenia. 7. Charakterystyka rozliczeń bezgotówkowych – karty płatnicze. 8. Karty płatnicze – ćwiczenia. 9. Charakterystyka rozliczeń bezgotówkowych – czek rozrachunkowy. 10. Czek rozrachunkowy – ćwiczenia. 11. Charakterystyka rozliczeń bezgotówkowych – polecenie przelewu. 12. Polecenie przelewu – ćwiczenia. 13. Charakterystyka rozliczeń bezgotówkowych – weksel. 14. Weksel – ćwiczenia. 15. Charakterystyka sprzedaży ratalnej. 16. Sprzedaż ratalna – ćwiczenia.	80	<ul style="list-style-type: none"> • rozróżniać formy zapłaty za towar; • scharakteryzować formy gotówkowe i bezgotówkowe; • określić ważność czeku, karty; • prawidłowo wypełnić dokumenty związane z regulowaniem należności • scharakteryzować sprzedaż ratalną; • scharakteryzować dowody sprzedaży; • prawidłowo wypełnić fakturę, fakturę korygującą, rachunek oraz inne dowody sprzedaży; • omówić zasady inkasa należności; • obliczyć i pobrać należność za towar; • prawidłowo wydać resztę przez dopełnianie; • ustalić wysokość utargu; • stosować zasady odprowadzania utargu; • wypełnić bankowy dowód wpłaty; • omówić budowę i zasady działania kasy fiskalnej;

<ol style="list-style-type: none"> 17. Rodzaje dowodów sprzedaży. 18. Charakterystyka faktury. 19. Sporządzanie faktury – ćwiczenia. 20. Sporządzanie faktury – ćwiczenia. 21. Sporządzanie faktury korygującej – ćwiczenia. 22. Sporządzanie faktury korygującej – ćwiczenia. 23. Sporządzanie noty korygującej – ćwiczenia. 24. Charakterystyka rachunku. 25. Sporządzanie rachunku – ćwiczenia. 26. Sporządzanie rachunku – ćwiczenia. 27. Inne dowody sprzedaży. 28. Paragon fiskalny. 29. Kontrolka sprzedaży, taśmy kasy rejestrującej, raporty fiskalne. 30. Inkaso należności – pojęcie i rodzaje. 31. Zasady inkasa należności. 32. Zasady inkasa należności. 33. Wydawanie reszty przez dopełnianie – ćwiczenia. 34. Wydawanie reszty przez dopełnianie – ćwiczenia. 35. Inkaso należności – ćwiczenia. 36. Inkaso należności – ćwiczenia. 37. Organizacja rozliczania utargu i ewidencja inkasa. 38. Zasady odprowadzania utargu. 39. Odprowadzanie utargu – ćwiczenia. 40. Kasa fiskalna – podstawowe pojęcia. 41. Podstawowe zasady obsługi kasy fiskalnej. 42. Obsługa kasy fiskalnej – wytworzenie pozycji sprzedaży. 43. Obsługa kasy fiskalnej – wytworzenie pozycji sprzedaży. 44. Obsługa kasy fiskalnej – zakończenie paragonu. 45. Obsługa kasy fiskalnej – sprzedaż przy użyciu skanera. 46. Obsługa kasy fiskalnej – sprzedaż towaru na wagę. 47. Obsługa kasy fiskalnej – sprzedaż z rabatem. 48. Obsługa kasy fiskalnej – kasowanie pozycji sprzedaży. 49. Obsługa kasy fiskalnej – włączenie i wyłączenie kasjera. 50. Obsługa kasy fiskalnej – koniec zmiany kasjera. 51. Obsługa kasy fiskalnej – koniec zmiany kasjera. 52. Obsługa kasy fiskalnej – wpłata i wypłata z kasy. 53. Obsługa kasy fiskalnej – raport dobowy fiskalny. 54. Obsługa kasy fiskalnej – inne raporty. 55. Obsługa kasy fiskalnej – wprowadzanie nowych towarów. 56. Obsługa kasy fiskalnej – wprowadzanie nowych towarów. 		<ul style="list-style-type: none"> • obsługiwać kasę fiskalną; • wytworzyć pozycję sprzedaży różnymi sposobami; • zamknąć paragon; • zastosować rabat; • skasować wybrane pozycje sprzedaży; • wpłacić i wypłacić gotówkę; • włączyć i wyłączyć kasjera; • zamknąć i rozliczyć koniec zmiany kasjera; • wydrukować raport dobowy i inne raporty; • wprowadzić do kasy nowe towary; • obsługiwać program komputerowej obsługi sprzedaży Subiekt GT; • określić parametry towarów i usług; • dodawać i edytować kartoteki towaru/usługi; • pracować z listą towarów i usług; • określić parametry kontrahentów; • dodawać i edytować kartoteki kontrahentów; • pracować z listą; • rejestrować faktury zakupu, dostawy towarów na podstawie dokumentów magazynowych; • określić parametry dotyczące zakupu; • wystawić faktury sprzedaży i paragony; • określić parametry dotyczące sprzedaży; • dokonać korekty zakupu i sprzedaży; • wystawić dokumenty magazynowe; • przeprowadzić inwentaryzację.
--	--	---

	<p>57. Obsługa kasy fiskalnej – wymiana rolek kasowych. 58. Programy do obsługi sprzedaży – wiadomości ogólne. 59. Praca z programem Subiekt GT – wprowadzenie. 60. Subiekt GT – towary i usługi. 61. Subiekt GT – towary i usługi. 62. Subiekt GT – towary i usługi 63. Subiekt GT – kartoteki kontrahentów. 64. Subiekt GT – kartoteki kontrahentów. 65. Subiekt GT – kartoteki kontrahentów. 66. Subiekt GT – dokumenty zakupu. 67. Subiekt GT – dokumenty zakupu. 68. Subiekt GT – dokumenty zakupu. 69. Subiekt GT – dokumenty sprzedaży. 70. Subiekt GT – dokumenty sprzedaży 71. Subiekt GT – dokumenty sprzedaży. 72. Subiekt GT – sprzedaż z rabatem. 73. Subiekt GT – sprzedaż z rabatem. 74. Subiekt GT – korekty zakupu i sprzedaży. 75. Subiekt GT – korekty zakupu i sprzedaży. 76. Subiekt GT – korekty zakupu i sprzedaży. 77. Subiekt GT – tworzenie kompletów towarów. 78. Subiekt GT – tworzenie kompletów towarów. 79. Subiekt GT – magazyn: dokumenty magazynowe, inwentaryzacja. 80. Subiekt GT – magazyn: dokumenty magazynowe, inwentaryzacja. 81. Subiekt GT – magazyn: dokumenty magazynowe, inwentaryzacja.</p>		
II. Ochrona praw konsumenta			
	<p>82. Prawa konsumenta – wiadomości ogólne. 83. Pojęcie sprzedaży konsumenckiej. 84. Charakterystyka oferty sprzedaży. 85. Charakterystyka umowy sprzedaży konsumenckiej. 86. Analiza umów sprzedaży konsumenckiej – ćwiczenia. 87. Wady towarów. 88. Wady towarów – ćwiczenia. 89. Gwarancja jakości towarów. 90. Niezgodność towaru z umową. 91. Postępowanie reklamacyjne.</p>	15	<ul style="list-style-type: none"> • zdefiniować podstawowe pojęcia związane ze sprzedażą towarów; • scharakteryzować ofertę handlową; • wymienić elementy umowy sprzedaży konsumenckiej; • wyjaśnić, kiedy umowa sprzedaży musi być sporządzana pisemnie; • rozróżniać wady towarów; • wyjaśnić, na czym polega niezgodność towaru z umową; • scharakteryzować uprawnienia klienta w procesie sprzedaży;

	92. Postępowanie reklamacyjne. 93. Sporządzanie zgłoszenia reklamacyjnego – ćwiczenia. 94. Sporządzanie zgłoszenia reklamacyjnego – ćwiczenia. 95. Instytucje ochrony praw konsumentów. 96. Instytucje ochrony praw konsumentów.		<ul style="list-style-type: none"> • omówić postępowanie reklamacyjne; • sporządzić zgłoszenie reklamacyjne; • obsłużyć prawidłowo klienta zgłaszającego reklamację; • scharakteryzować instytucje ochrony praw konsumentów.
--	--	--	--

Plan dydaktyczny nie obejmuje sprawdzianów i lekcji powtórzeniowych.
 Zawiera wyłącznie jednostki lekcyjne przeznaczone, zgodnie z wymaganiami, na realizację podstawy programowej.