

Tabele, schematy i wzory dokumentów

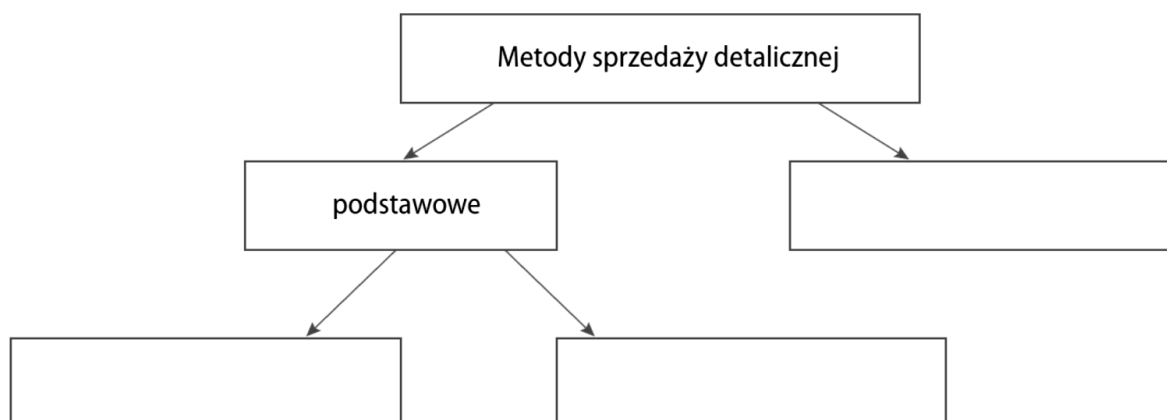
do ćwiczeń w podręczniku do kwalifikacji A.18

pt. Obsługa klientów. Prowadzenie sprzedaży, tom 3

Materiały można wydrukować i umieścić w zeszycie!

s. 70

Zadanie 1. Uzupełnij schemat.



s. 70

Zadanie 2. Przeanalizuj własne cechy charakteru. Podziel je na pożądane i niepożądane w zawodzie sprzedawcy.

Moje cechy charakteru	
pożądane w zawodzie sprzedawcy	niepożądane w zawodzie sprzedawcy

s. 70

Zadanie 3. Porównaj podstawowe czynności sprzedawcy w sklepie z tradycyjną i samoobsługową formą sprzedaży.

Czynności wykonywane przez sprzedawcę w sklepie z tradycyjną metodą sprzedaży	Czynności wykonywane przez sprzedawcę w sklepie z samoobsługową metodą sprzedaży

s. 71

Zadanie 7. Przygotowując argumenty do przeprowadzenia skutecznej rozmowy sprzedażowej, dokończ zdania w zeszycie dla takich produktów jak: odżywka do włosów, komputer, odkurzac.

Mój produkt daje...

Mój produkt wspomaga...

Mój produkt wzmacnia...

Mój produkt służy...

Mój produkt oszczędza...

Mój produkt umożliwia...

Mój produkt chroni przed...

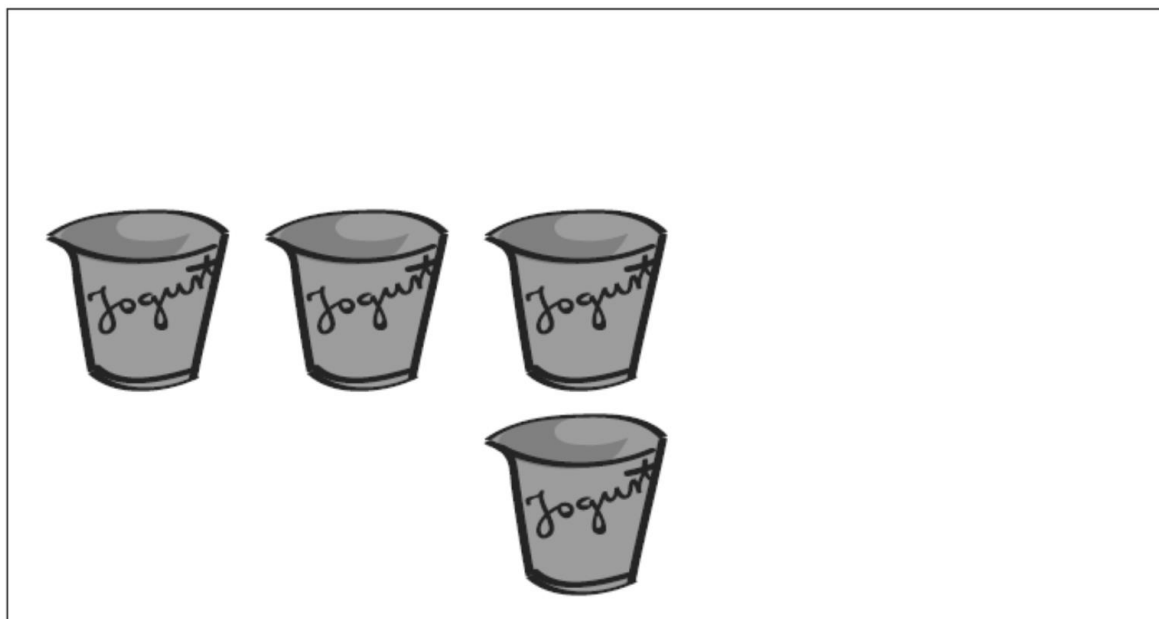
Mój produkt zwiększa...

Mój produkt zmniejsza...

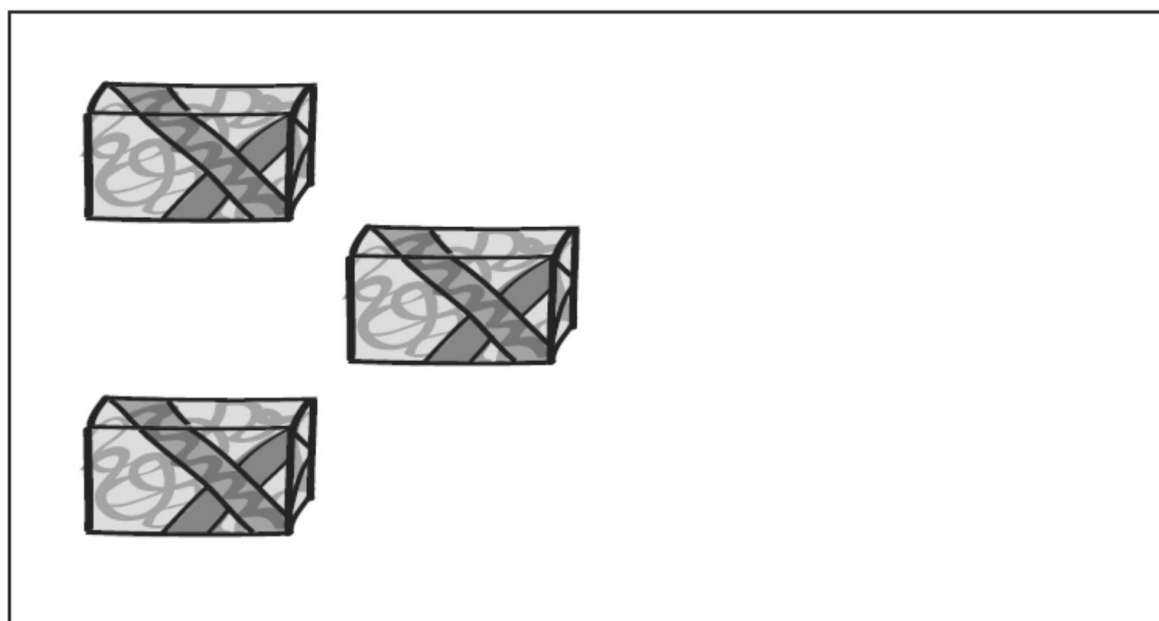
s. 127 i 128

Zadanie 3. Dokończ schematy w taki sposób, żeby powstał układ:

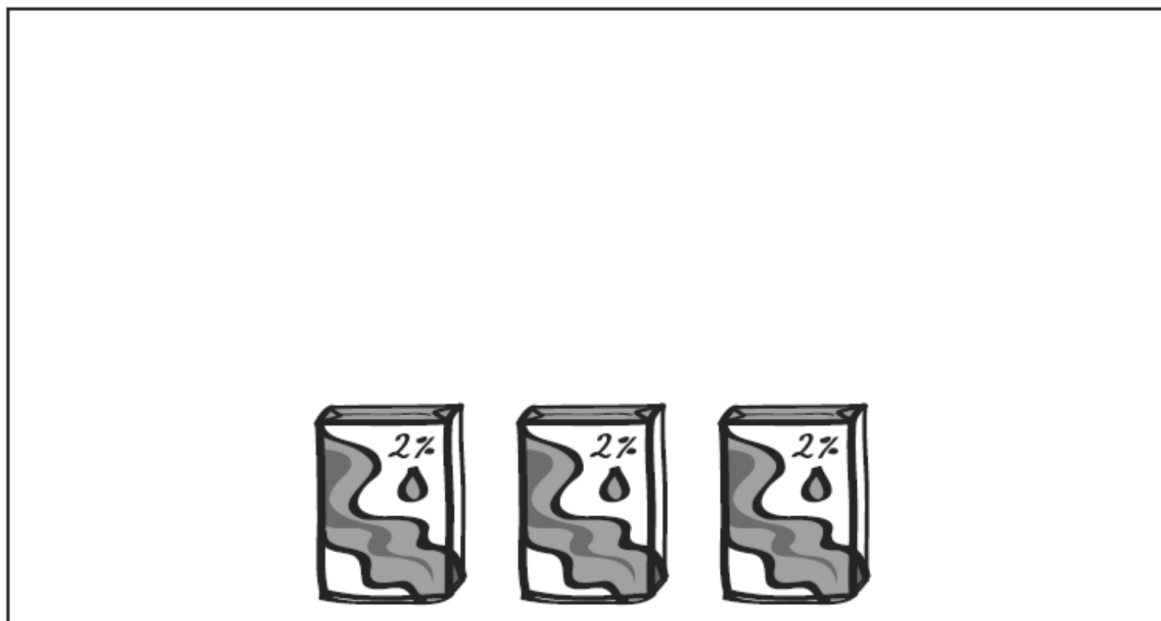
a) symetryczny



b) asymetryczny



c) geometryczny

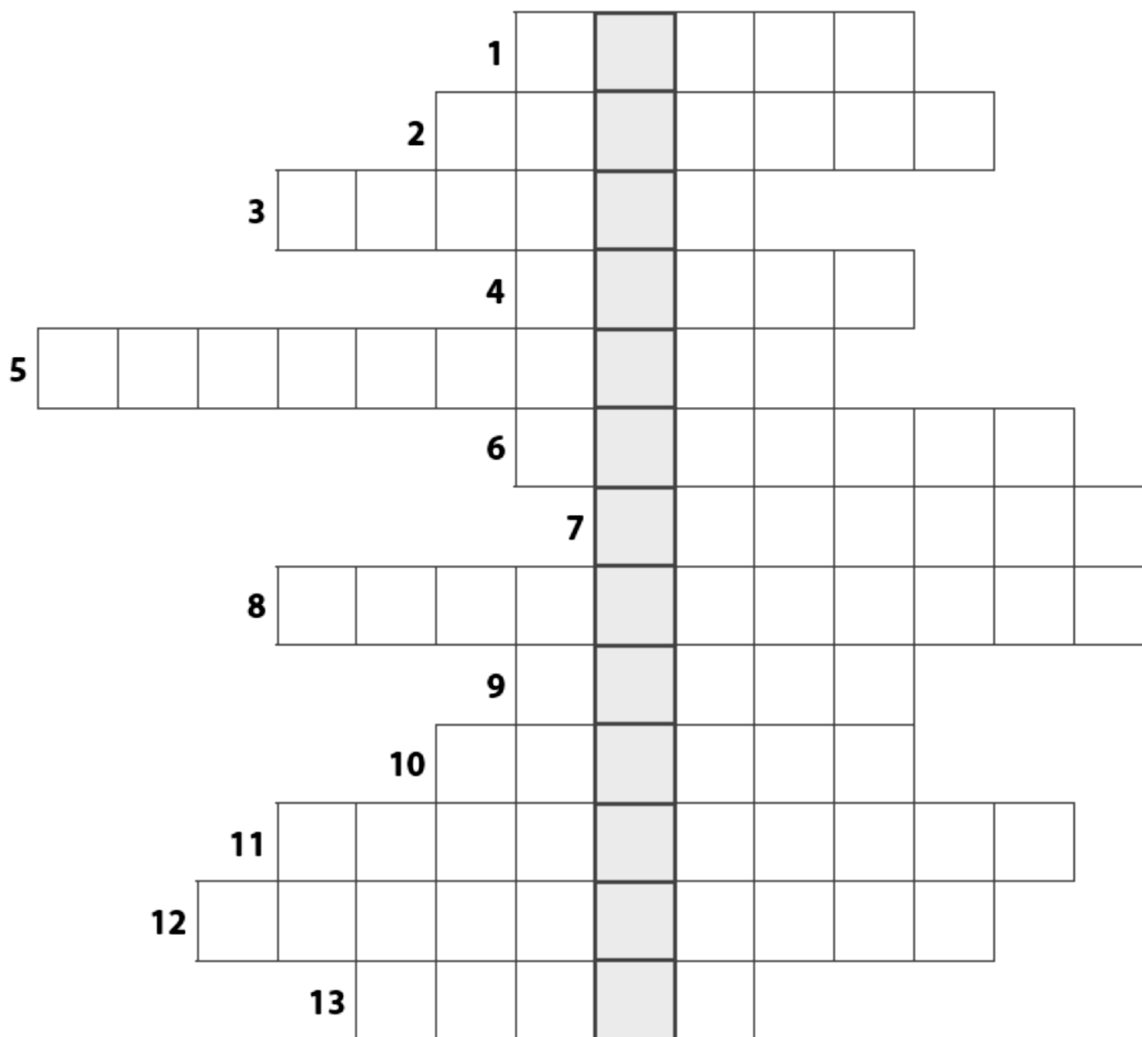


s. 128

Zadanie 4. Robiąc zakupy, zwróć uwagę na okna wystawowe w różnych sklepach oraz zaprezentowany w nich rodzaj wystawy. Następnie przygotuj zestawienie według tabeli.

Nazwa sklepu	Branża sklepu	Rodzaj okna wystawowego	Rodzaj wystawy	Rodzaj układu kompozycyjnego

Zadanie 10. Rozwiąż krzyżówkę Rozwiązaniem jest pojęcie związane z rozdziałem 2. (Promocja towarów).



- 1) zapotrzebowanie na towary
- 2) może być telewizyjna, radiowa lub prasowa
- 3) inaczej nabywca
- 4) ilość towarów przeznaczonych do sprzedaży
- 5) Twój przyszły zawód
- 6) może być masowa, towarowa lub okolicznościowa
- 7) może być rządowe, wyspowe lub narożne
- 8) jeden z układów kompozycyjnych
- 9) impreza wystawiennicza
- 10) na półkach sklepowych
- 11) uporządkowany układ elementów składowych tworzących jednolitą całość
- 12) chroni towar
- 13) miejsce pracy sprzedawcy

Zadanie 1. Uzupełnij tabelę.

Wartość zakupu (zł)	Kwota otrzymana od klienta (zł)	Wysokość reszty (zł)
56,99	100,00	
1,49	10,00	
138,50	150,00	
	200,00	34,50
	50,00	24,01
	5,00	1,01
245,70		54,30
45,20		55,00
2,99		7,01

W uzupełnianiu tabelki możesz posłużyć się gotówką (ćwiczeniową) i powtórzyć jednocześnie wydawanie reszty przez dopełnienie.

Zadanie 2. Wypełnij fakturę nr 16/09/2012 na podstawie następujących informacji:

- sprzedawca: „Beta”. Sklep spożywczo-przemysłowy, 41-813 Zabrze, ul. Bystra 36, NIP 789-75-67-209;
- odbiorca: Anna Nowak, 41-813 Zabrze, ul. Fiołkowa 8, NIP 478-53-77-890;
- zakupione towary:
 - herbata malinowa – 2 szt. po 4,00 zł, w tym 23% VAT;
 - sok „Kubuś” – 5 szt. po 1,80 zł, w tym 8% VAT, symbol PKWiU 15.98.12-50.20;
 - banany – 3 kg po 4,40 zł, w tym 8% VAT, PKWiU 01.13.21-00.16;
- zapłacono gotówką;
- data sprzedaży i wystawienia faktury: 16 września 2012;
- osoba upoważniona do wystawienia faktury: Małgorzata Kowalska.

SPRZEDAWCA	Firma				Faktura		Miejscowość:						
	Adres						Data wystawienia faktury:						
	NIP				Nr		Dzień, miesiąc i rok dokonania sprzedaży (zaliczki):						
NABYWCZA	Firma (imię i nazwisko):												
	Adres: NIP:												
Lp.	Nazwa towaru lub usługi	PKWiU	Symb. j.m.	Ilość	Cena jednostkowa bez podatku		Wartość towaru (usługi) bez podatku		Stawka podatku	Kwota podatku		Wartość towaru (usługi) z podatkiem	
					zł	gr	zł	gr		%	zł	gr	zł
Sposób zapłaty:					Zestawienie sprzedaży wg stawek podatku				23				
Termin zapłaty:									8				
W banku:									5				
Nr konta:									0				
Do zapłaty: zł gr									zw.				
Słownie zł/gr:													
					RAZEM								
Podpis osoby upoważnionej do otrzymania faktury					Podpis osoby wystawiającej fakturę								

Zadanie 3. Wypełnij fakturę nr 22/10/2012 na podstawie następujących informacji:

- sprzedawca: „Alfa”. Hurtownia spożywczo-przemysłowa, 41-400 Mysłowice, ul. Długa 24, NIP 189-05-61-209;
- nr rachunku bankowego sprzedawcy: 26 3467 3677 0000 0001 4556 7898;
- odbiorca towaru: Sklep spożywczy „Delta”, 41-400 Mysłowice, ul. Strzelecka 8, NIP 178-03-72-800;
- nr rachunku bankowego odbiorcy: 24 9987 6787 0000 0000 6754 2224;
- zakupione towary:
 - kawa rozpuszczalna „Astra” – 20 szt. po 8,00 zł + 23% VAT;
 - sok „Kubuś” – 50 szt. po 1,60 zł + 8% VAT, symbol PKWiU 15.98.12-50.20;
 - jabłka – 20 kg po 2,40 zł + 5% VAT, symbol PKWiU 01.13.23-00.12;
- forma zapłaty: przelew, 14 dni;
- data sprzedaży: 18 października 2012;
- data wystawienia faktury: 20 października 2012;
- osoba uprawniona do wystawienia faktury: Jan Kowalski.

SPRZEDAWCA	Firma		Faktura		Miejscowość:								
	Adres				Data wystawienia faktury:								
	NIP		Nr		Dzień, miesiąc i rok dokonania sprzedaży (zaliczki):								
NABYWCA	Firma (imię i nazwisko):												
	Adres: NIP:												
Lp.	Nazwa towaru lub usługi	PKWiU	Symb. j.m.	Ilość	Cena jednostkowa bez podatku		Wartość towaru (usługi) bez podatku		Stawka podatku	Kwota podatku		Wartość towaru (usługi) z podatkiem	
					zł	gr	zł	gr		%	zł	gr	zł
Sposób zapłaty: Termin zapłaty:					Zestawienie sprzedaży wg stawek podatku			23					
W banku:								8					
Nr konta:								5					
Do zapłaty: zł gr								0					
Słownie zł/gr:								zw.					
RAZEM													
Podpis osoby upoważnionej do otrzymania faktury					Podpis osoby wystawiającej fakturę								

Zadanie 4. Na podstawie danych z zadania 3. wypełnij druk polecenia przelewu w celu uregulowania należności z tytułu faktury nr 22/10/2012.

Polecenie przelewu / wpłata gotówkowa	nazwa odbiorcy			
	nazwa odbiorcy cd.			
	l.k.	nr rachunku odbiorcy		
	W P		waluta	
			kwota	
	nr rachunku zleceniodawcy (przelew) / kwota słownie (wpłata)			
	nazwa zleceniodawcy			
	nazwa zleceniodawcy cd.			
	tytułem			
	tytułem cd.			
pieczęć, data i podpis(y) zleceniodawcy na ostatnim blankiecie		Oплата:		

odcinek dla odbiorcy

Zadanie 5. Wystaw fakturę nr 14/10/2012 na podstawie następujących informacji:

- sprzedawca: Hurtownia chemii gospodarczej „Gama”, 64-700 Czarnków, ul. Lawendowa 46, NIP 799-79-69-209;
- odbiorca: Sklep z chemią gospodarczą „Luna”, 64-700 Czarnków, ul. Brzozowa 4, NIP 978-83-78-890;
- zakupione towary:
 - proszek do prania „Tex” – 20 szt. po 5,40 zł + 23% VAT;
 - płyn do płukania tkanin „Fox” – 10 szt. po 7,50 zł + 23% VAT;
 - płyn do naczyń „Mex” – 15 szt. po 3,60 zł + 23% VAT;
- zapłacono gotówką;
- data sprzedaży i wystawienia faktury: 6 października 2012;
- osoba upoważniona do wystawienia faktury: Katarzyna Kolska.

SPRZEDAWCA	Firma				Faktura		Miejscowość:						
	Adres						Data wystawienia faktury:						
	NIP				Nr		Dzień, miesiąc i rok dokonania sprzedaży (zaliczki):						
NABYWCZA	Firma (imię i nazwisko):												
	Adres: NIP:												
Lp.	Nazwa towaru lub usługi	PKWiU	Symb. j.m.	Ilość	Cena jednostkowa bez podatku		Wartość towaru (usługi) bez podatku		Stawka podatku	Kwota podatku		Wartość towaru (usługi) z podatkiem	
					zł	gr	zł	gr		%	zł	gr	zł
Sposób zapłaty:					Zestawienie sprzedaży wg stawek podatku				23				
Termin zapłaty:									8				
W banku:									5				
Nr konta:									0				
Do zapłaty: zł gr									zw.				
Słownie zł/gr:													
					RAZEM								
Podpis osoby upoważnionej do otrzymania faktury					Podpis osoby wystawiającej fakturę								

Zadanie 6. Na podstawie danych z zadania 5. wystaw fakturę korygującą nr 2/10/2012 do faktury nr 14/10/2012. Przyczyna wystawienia faktury korygującej: zwrot 10 szt. proszku do prania „Tex” – po otwarciu opakowań zbiorczych okazało się, że opakowania jednostkowe są uszkodzone. Ponieważ hurtownia nie miała już zapasów proszku do prania „Tex”, nie mogła wymienić uszkodzonych towarów na towary pełnowartościowe. Data wystawienia faktury korygującej: 8 października 2012.

Faktura korygująca		Dotyczy FAKTURY nr _____ z dnia _____											
nr _____		Data wystawienia faktury korygującej: _____ Miejsce wystawienia faktury korygującej: _____											
SPRZEDAWCA						NABYWCA							
Firma: _____ Adres: _____ NIP: _____						Firma (imię i nazwisko): _____ Adres: _____ NIP: _____							
Lp.	Nazwa towaru lub usługi	PKWiU	Symb. j.m.	Ilość	Cena jednostkowa bez podatku		Wartość towaru (usługi) bez podatku		Stawka podatku	Kwota podatku		Wartość towaru (usługi) z podatkiem	
					zł	gr	zł	gr		%	zł	gr	zł
	Przed korektą												
	Korekta												
	Po korekcie												
	Przed korektą												
	Korekta												
	Po korekcie												
Sposób zapłaty/zwrotu: _____ Termin zapłaty: _____					Zestawienie korekty wg stawek podatku			23					
Bank: _____								8					
Nr konta: _____								5					
Podstawa korekty: _____								0					
Kwota korekty: zł _____ gr _____								zw.					
Słownie zł/gr: _____					Razem przed			23					
					Korekta								
					Razem po			23					
Podpis osoby upoważnionej do odbioru faktury korygującej						Podpis osoby wystawiającej fakturę korygującą							

Zadanie 7. Na podstawie danych z zadania 5. wystaw notę korygującą jako odbiorca towaru (Sklep z chemią gospodarczą „Luna”). Przyczyna wystawienia noty korygującej: błędna nazwa towaru – zamiast płyn do płukania tkanin „Fox” wystawca faktury wpisał płyn do prania tkanin „Fox”.

Nota korygująca nr		
NIP:	Miejscowość:	ORYGINAŁ/KOPIA
	Dzień:	
Wystawca noty (nabywca):		Wystawca faktury (sprzedawca):
Numer faktury	Data sprzedaży	Data wystawienia faktury
Treść do korekty	Treść prawidłowa	
Imię i nazwisko oraz podpis wystawcy noty	Zgadzam się z treścią noty. Imię i nazwisko oraz podpis wystawcy faktury	

s. 197

Zadanie 1. Uzupełnij tabelę.

Data zakupu towaru	Data wykrycia wady	Ostateczny termin zgłoszenia reklamacji
23 kwietnia 2013	1 maja 2013	
18 maja 2013	8 czerwca 2013	
12 czerwca 2013	20 lipca 2013	
15 lipca 2013	15 sierpnia 2013	
30 sierpnia 2013	20 września 2013	

s. 197

Zadanie 2. Uzupełnij tabelę, dzieląc podane wady ze względu na ich znaczenie.

Wady zasadnicze	Wady niezasadnicze

Wady towarów:

niewielka rysa na bocznej ścianie szafy • plama na bluzce • pleśń na dżemie • brak sznurowadeł przy butach • jogurt z terminem przydatności do spożycia • kończącym się dwa tygodnie temu • niewielkie zabrudzenia skorupki jaj • nieprawidłowy kształt chleba • pęknięcie porcelanowej filiżanki • zgniecione i spleśniałe owoce • dziura w spodniach • korozja na elementach metalowych • różne wielkości obuwia w parze.

Zadanie 3. Uzupełnij tabelkę, dokonując podziału podanych wad ze względu na sposób ich wykrycia.

Wady jawne	Wady ukryte

Wady towarów:

- pęknięte lustro • złe sklezione obuwie • zielonkawy kolor mięsa • brak sznurowadeł przy butach
- korozja części metalowych • spleśniała zawartość puszek • skwaśniała śmietanka w kartoniku
- odbarwienie odzieży po pierwszym wypraniu • plama na spodniach • brak guzika przy bluzce
- wgnieciona ściana boczna lodówki.

Zadanie 4. Wypełnij druk zgłoszenia reklamacyjnego na podstawie następujących informacji:

- sprzedawca: Sklep „Miś”, ul. Długa 12, 66-100 Olecko,
- odbiorca: Roman Nowak, ul. Krótka 2, 66-100 Olecko,
- towar: telewizor 42-calowy, czarny,
- cena telewizora: 4500,00 zł,
- data zakupu towaru: 2 listopada 2013 r.,
- data wykrycia wady: 22 listopada 2013 r.,
- data zgłoszenia reklamacji: 10 grudnia 2013 r.,
- nr faktury zakupu: 33/11/2013,
- rodzaj wady: brak obrazu – obraz nie pojawia się po włączeniu telewizora,
- żądania klienta: naprawa telewizora.

(pieczęć adresowa punktu
przyjmującego zgłoszenie)

ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE Nr

Sporządzone w dniu: w

(dokładny adres punktu przyjmującego zgłoszenie)

1. Imię i nazwisko reklamującego lub nazwa jednostki: ...

2. Adres: ...

3. Data nabycia towaru: ...

4. Oznaczenie towaru (nazwa, typ, model): ...

5. Cena detaliczna: ...

6. Przedłożony dowód sprzedaży (paragon, faktura): ...

7. Dokładny opis wad i okoliczności, w których wady zostały stwierdzone: ...

8. Żądanie reklamującego: ...

9. Sprzedawca przyjmuje do depozytu: ...

Zgłoszenie przyjęto dnia: i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie rozpa-
trzona do dnia:

(podpis osoby przyjmującej zgłoszenie)

(podpis osoby zgłaszającej reklamację)

OPINIA RZECZOZNAWCY

.....
.....
.....

Sposób załatwienia reklamacji

POKWITOWANIE ODBIORU

Otrzymałem(-am)

należność za zwrócony towar w kwocie zł*)

towar z depozytu*)

towar naprawiony*)

towar wymieniony*)

.....
(podpis reklamującego)

Miejscowość, data:

*) niepotrzebne skreślić