

Plan zajęć dydaktycznych dla klasy II
na rok szkolny

SPRZEDAŻ TOWARÓW

Kwalifikacja HAN.01. 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. Motywy zachowań klientów.	52	<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; • sklasyfikować klientów ze względu na wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny • określić rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości, np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości

	<p>21. Motywy zachowań klientów – ćwiczenia. 22. Indywidualizacja obsługi klientów. 23. Indywidualizacja obsługi klientów – ćwiczenia. 24. Informacja o towarach. 25. Przygotowywanie wywieszek informacyjnych – ćwiczenia. 26. Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej. 27. Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej. 28. Rozmowa sprzedażowa – ćwiczenia. 29. Rozmowa sprzedażowa – ćwiczenia. 30. Rozmowa sprzedażowa przez telefon. 31. Rozmowa sprzedażowa przez telefon – ćwiczenia. 32. Techniki argumentacji. 33. Techniki argumentacji – ćwiczenia. 34. Sytuacje konfliktowe podczas rozmowy sprzedażowej. 35. Sytuacje konfliktowe podczas rozmowy sprzedażowej – ćwiczenia. 36. Komunikacja interpersonalna. 37. Komunikacja interpersonalna – ćwiczenia. 38. Negocjacje. 39. Negocjacje – ćwiczenia. 40. Obsługa klientów w sklepie internetowym. 41. Obsługa klientów w sklepie internetowym – ćwiczenia. 42. Pakowanie towarów. 43. Pakowanie towarów – ćwiczenia. 44. Pakowanie towarów – ćwiczenia. 45. Zasady odważania towarów. 46. Odważanie towarów – ćwiczenia. 47. Odważanie towarów – ćwiczenia. 48. Zasady organizacji pracy w sklepie. 49. Podział pracy w punktach sprzedaży detalicznej. 50. Organizacja pracy sprzedawcy. 51. Organizacja pracy kasjera. 52. Harmonogram pracy w sklepie. 53. Harmonogram pracy w sklepie – ćwiczenia.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • określić motywy zachowań klientów, którzy dokonują zakupów towarów; • zastosować techniki aktywnego słuchania podczas obsługi klienta; • stosować w praktyce wiadomości z zakresu fachowego i rzetelnego sprzedawania towarów; • rozróżnić komunikację werbalną i niewerbalną • wymienić zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej • scharakteryzować etapy rozmowy sprzedażowej • dobierać sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do 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	Marketing w przedsiębiorstwie handlowym		
	<p>54. Marketing w przedsiębiorstwie handlowym – wprowadzenie. 55. Marketing w przedsiębiorstwie handlowym – wprowadzenie. 56. Charakterystyka produktu. 57. Charakterystyka produktu 58. Charakterystyka ceny.</p>	43	<ul style="list-style-type: none"> • scharakteryzować podstawowe narzędzia marketingu, takie jak: produkt, cena, dystrybucja, promocja • zastosować metody i formy ekspozycji towarów • dobierać sposoby rozmieszczania towarów ze względu na stosowaną metodę sprzedaży

<p>59. Charakterystyka ceny 60. Charakterystyka dystrybucji. 61. Charakterystyka dystrybucji. 62. Znaczenie i cele promocji. 63. Znaczenie i cele promocji. 64. Cele i środki reklamy 65. Bezpośrednia reklama sklepowa. 66. Elementy zewnętrzne tworzące wizerunek sklepu. 67. Rodzaje okien wystawowych. 68. Rodzaje wystaw sklepowych. 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>		<ul style="list-style-type: none"> • wymienić zasady marketingu handlowego • wymienić 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 • przygotować ekspozycje towarów do sprzedaży • dobrać sprzęt wystawowy do eksponowanych towarów; • scharakteryzować zasady aranżacji okien wystawowych; • określić rolę oświetlenia w ekspozycji towarów; • wyjaśnić pojęcie promocji; • omówić znaczenie i cele promocji; • scharakteryzować formy i środki reklamy; • wymienić elementy reklamy sklepowej; • 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

SPRZEDAŻ TOWARÓW

Kwalifikacja HAN.01.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:
	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. Płatności mobilne. 10. Płatności mobilne – ćwiczenia. 11. Charakterystyka rozliczeń bezgotówkowych – czek rozrachunkowy i weksel. 12. Charakterystyka rozliczeń bezgotówkowych – polecenie przelewu. 13. Polecenie przelewu – ćwiczenia. 14. Charakterystyka sprzedaży ratalnej. 15. Sprzedaż ratalna – ćwiczenia. 16. Rodzaje dowodów sprzedaży. 17. Charakterystyka faktury. 18. Sporządzanie faktury – 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; • obsługiwać kasę fiskalną; • wytworzyć pozycję sprzedaży różnymi sposobami; • zamknąć paragon;

<p>19. Sporządzanie faktury – ćwiczenia. 20. Sporządzanie faktury korygującej – ćwiczenia. 21. Sporządzanie faktury korygującej – ćwiczenia. 22. Sporządzanie noty korygującej – ćwiczenia. 23. Charakterystyka rachunku. 24. Sporządzanie rachunku – ćwiczenia. 25. Sporządzanie rachunku – ćwiczenia. 26. Inne dowody sprzedaży. 27. Paragon fiskalny. 28. Kontrolka sprzedaży, taśmy kasy rejestrującej, raporty fiskalne. 29. Inkaso należności – pojęcie i rodzaje. 30. Zasady inkasa należności. 31. Zasady inkasa należności. 32. Wydawanie reszty przez dopełnianie – ćwiczenia. 33. Wydawanie reszty przez dopełnianie – ćwiczenia. 34. Inkaso należności – ćwiczenia. 35. Inkaso należności – ćwiczenia. 36. Organizacja rozliczania utargu i ewidencja inkasa. 37. Zasady odprowadzania utargu. 38. Odprowadzanie utargu – ćwiczenia. 39. Kasa fiskalna – podstawowe pojęcia. 40. Podstawowe zasady obsługi kasy fiskalnej. 41. Obsługa kasy fiskalnej – wytworzenie pozycji sprzedaży. 42. Obsługa kasy fiskalnej – wytworzenie pozycji sprzedaży. 43. Obsługa kasy fiskalnej – zakończenie paragonu. 44. Obsługa kasy fiskalnej – sprzedaż przy użyciu skanera. 45. Obsługa kasy fiskalnej – sprzedaż towaru na wagę. 46. Obsługa kasy fiskalnej – sprzedaż z rabatem. 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. 57. Obsługa kasy fiskalnej – wymiana rolek kasowych. 58. Programy do obsługi sprzedaży – wiadomości ogólne.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 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>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. Rękojmia. 91. Postępowanie reklamacyjne. 92. Postępowanie reklamacyjne. 93. Sporządzanie zgłoszenia reklamacyjnego – ćwiczenia.</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 rękojmia; • scharakteryzować uprawnienia klienta w procesie sprzedaży; • omówić postępowanie reklamacyjne; • sporządzić zgłoszenie reklamacyjne; • obsłużyć prawidłowo klienta zgłaszającego reklamację; • scharakteryzować instytucje ochrony praw konsumentów.

	94. Sporządzanie zgłoszenia reklamacyjnego – ćwiczenia. 95. Instytucje ochrony praw konsumentów. 96. Instytucje ochrony praw konsumentów.		
--	---	--	--

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