

Pracownia sprzedaży

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe			
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Stopień wymagań	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Stopień wymagań
I. Dokumentacja związana ze sprzedażą	1. Opracowanie oferty handlowej	opracować ofertę handlową w związku z zapytaniem klienta	K	wyjaśnić konsekwencje złożenia oferty	R
		dobrać techniki do sporządzania dokumentów handlowych	P	przygotować ofertę ogólną i indywidualną	R
		opisać znaczenie dokumentów handlowych	P		
	2. Sporządzanie dokumentacji dotyczącej rejestracji sprzedaży	zarejestrować sprzedaż zgodnie z ustalonymi w przedsiębiorstwie zasadami	K	opracować zasady obiegu dokumentacji w przedsiębiorstwie handlowym	D
		zastosować urządzenia do rejestrowania sprzedaży, np. kasa fiskalna	K	przygotować standardowe formy korespondencji służbowej	R
		sporządzić lub wygenerować dokument sprzedaży	K		
	3. Urządzenia sklepowe i magazynowe	stosować urządzenia sklepowe wykorzystywane przy przechowywaniu towarów	K	zaprogramować proste urządzenia wykorzystywane przy przechowywaniu i sprzedaży towarów	D
		obsługiwać urządzenia sklepowe przy sprzedaży towarów	K		
		identyfikować urządzenia wykorzystywane w magazynach	K		
II. Zaopatrzenie i magazynowanie w firmie handlowej	1. Zaopatrzenie w przedsiębiorstwie handlowym	wymienić etapy przygotowania zamówienia	K	gromadzić informacje w bazach danych o dostawcach	R
		ustalić wielkość zapotrzebowania na towary	P	złożyć zamówienie na towar faksem, e-mailem, telefonicznie	R
		wymienić rodzaje zapasów	K	zaplanować zakupy towarów	D
		ustalić poziom zapasów pozwalających na utrzymanie ciągłości sprzedaży	P	śledzić realizację zamówienia	R
		dokonać wyboru dostawców w oparciu o różne kryteria (czas realizacji dostawy, formę płatności itd.)	P	określić odpowiedzialność za niewłaściwą realizację zamówienia	R
		sporządzić zamówienie na towary	K		
	2. Zamówienie i odbiór towarów od dostawców	ustalić rezerwy i minimalny poziom zapasów	K	opracować kryteria wyboru dostawców towarów	D

	przygotować dane do złożenia zamówienia u dostawcy towarów	P	dokonać wyboru dostawców zgodnie z obowiązującą procedurą	R
	złożyć zamówienie u dostawcy za pośrednictwem różnych sposobów komunikacji	K	opracować kryteria wyboru sposobu zamawiania towarów	D
	przeprowadzić odbiór ilościowy i jakościowy towarów w przedsiębiorstwie handlowym	K	opracować algorytm postępowania przy odbiorze ilościowym i jakościowym towarów	D
	ustalić różnice pomiędzy towarem zamówionym a dostarczonym	K	nadzorować prace związane z ilościowym i jakościowym odbiorem towarów	R
	przechowywać towary zgodnie z informacjami zamieszczonymi na opakowaniach towarów	K	określić sposoby postępowania z towarem niepełnowartościowym	R
3. Magazynowanie towarów	wymienić zasady gospodarki magazynowej towarów	K	opracować procedurę przechowywania, magazynowania, transportowania towarów	D
	określić metody badania poziomu zapasów	P	zinterpretować obliczone wskaźniki magazynowe	D
	dobrać infrastrukturę magazynową do rodzaju przechowywanych towarów	P		
	określić warunki racjonalnego przechowywania i magazynowania towarów i wyrobów	K		
	dobrać systemy zabezpieczające magazyny i towary przed kradzieżą, zaginięciem i zniszczeniem	P		
4. Gospodarka opakowaniami	wskazać funkcje opakowań towarów	K	opisać zasady gospodarki opakowaniami w przedsiębiorstwie handlowym	R
	złożyć zapotrzebowanie na ilość oraz rodzaj opakowań zgodnie z potrzebami placówki handlowej	P		
	segregować opakowania zgodnie z obowiązującymi przepisami	K		
	ewidencjonować opakowania zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie handlowym	P		
5. Przygotowanie towarów do sprzedaży	dokonać ilościowej i jakościowej kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży	K		

		oznaczyć towary zgodnie z zasadami ustalonymi w handlu	K		
		przygotować towary do sprzedaży odpowiednio do asortymentu i formy sprzedaży	K		
		przewodzą promocję sprzedaży	P		
		dobierać opakowanie do rodzaju towaru i formy sprzedaży	K		
		przedstawić znaczenie znaków jakości	P		
	6. Ekspozycja towarów	dobierać sposób rozmieszczania towarów w sali sprzedażowej ze względu na stosowaną metodę sprzedaży	K	wskazać elementy wyróżniające placówkę handlową w otoczeniu ze względu na sposób ekspozycji towarów	R
		stosować zasady merchandisingu	P	zaprezentować projekt zagospodarowania placówki handlowej zgodny z nowymi trendami w merchandisingu	D
		przygotować ekspozycję towarów do sprzedaży	K		
		stosować podstawowe narzędzia marketingu mix w rozmieszczaniu towarów na sali sprzedażowej	P		
III. Ustalanie cen na oferowane towary	1. Metody kalkulacji cen sprzedaży	skalkulować cenę sprzedaży	K	wyliczyć jednostkowy koszt zakupu towaru	R
		obliczyć cenę sprzedaży towaru zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie handlowym	K	przeanalizować elementy składowe ceny sprzedaży	D
		obliczyć cenę sprzedaży netto i brutto	K	obliczyć ilościowy i wartościowy próg rentowności sprzedaży	D
		obliczyć marżę sprzedaży towaru różnymi metodami	K		
	2. Strategie cenowe stosowane w handlu	stosować ustaloną w przedsiębiorstwie handlowym strategię cenową	P	rozdzielić strategie ustalania cen sprzedaży w przedsiębiorstwach handlowych	R
IV. Sprzedaż towarów	1. Formy sprzedaży towarów	dobierać formę sprzedaży do rodzaju asortymentu, rodzaju placówki handlowej itp.	K	uzasadnić wybór formy sprzedaży towarów w placówce handlowej	D
		dobierać technikę sprzedaży do oferowanego asortymentu, rodzaju placówki handlowej, potrzeb klientów itp.	K		
	2. Proces sprzedaży towarów	dostosować proces sprzedaży towarów do rodzaju obsługiwanego klienta	P	opisać motywacje zachowań klientów w procesie sprzedaży	R

	poinformować klienta o warunkach sprzedaży	K	wykorzystać różne źródła informacji, w tym pocztę elektroniczną i zasoby internetowe, do pozyskiwania i gromadzenia informacji o oferowanych towarach	D
	zaprezentować klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru	K		
	przekazać klientowi informacje o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów	K		
3. Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej	stosować komunikację werbalną i niewerbalną podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej	K	wykazać znaczenie komunikacji niewerbalnej w procesie sprzedaży	R
	prowadzić rozmowę sprzedażową dostosowaną do typu klienta oraz formy i techniki sprzedaży	K		
	stosować zasady prowadzenia rozmów sprzedażowych	K		
	komunikować się zgodnie z zasadami sprawnej komunikacji i kultury	P		
4. Realizacja zamówienia klienta	udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące składanego zamówienia	K	wyjaśnić uprawnienia klienta wynikające z zawarcia umowy kupna-sprzedaży, np.: prawo do zwrotu towaru, gwarancji	R
	poinformować klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru	K		
	sporządzić dokumentację związaną z obrotem towarowym	P		
	ustalić kwotę należności za sprzedawany towar	K		
	przyjąć zapłatę w formie gotówkowej lub bezgotówkowej	K		
	udokumentować sprzedaż	K		
	wydać towar zabezpieczony zgodnie z zasadami i zleceniem/poleceniem klienta	K		
	zapakować towar w zależności od jego rodzaju i oczekiwań klienta	K		
	zorganizować dostawę towaru zgodnie z życzeniem klienta	P		
	zorganizować montaż, serwis zgodnie z życzeniem klienta	P		
5. Obsługa	obsługiwać kasę	K		

	stanowiska kasowego	fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi			
		sporządzić dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami	K		
		przyjąć zapłatę w formie gotówkowej	K		
		stosować urządzenia do rozliczeń bezgotówkowych	K		
		rozliczyć utarg	K		
V. Obsługa posprzedażowa	1. Postępowanie reklamacyjne	wyjaśnić zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji	K	wskazać przepisy prawa regulujące odpowiedzialność sprzedawcy za jakość sprzedanych towarów oraz określające uprawnienia kupującego wynikające z zawartej umowy kupna-sprzedaży	D
		objaśnić sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji	P		
		poinformować klienta o przysługujących mu prawach wynikających z rękojmi i z gwarancji	K		
		poinformować klienta o procedurach reklamacyjnych i uprawnieniach klienta	K		
		wypełnić dokumenty związane z reklamacją towarów	K		
		zorganizować rozpatrzenie reklamacji u dostawcy towaru	P		
		2. Realizacja prawa klienta do zwrotu towaru	opisać zasady przyjmowania zwracanych przez klientów towarów	P	
	poinformować klienta o okolicznościach uprawniających do zwrotu towarów		K		
	przyjąć zwracane towary		K		
	dokonać stosownych rozliczeń z tytułu zwracanych towarów		K		
	3. Podtrzymanie kontaktu z klientem	nawiązać kontakt z klientem celem zebrania opinii dotyczącej satysfakcji z zakupu	P	opracować plan utrzymania kontaktu z klientem	D
		zachęcić klienta do udziału w programie lojalnościowym	P	opracować zasady programu lojalnościowego	D
		przekazać ofertę promocyjną dotyczącą kolejnego zakupu bądź produktów/usług	P	przedstawić we właściwym czasie ofertę produktów/usług nowszej	R

		komplementarnych		generacji	
VI. Kultura i etyka w handlu	1. Etyka w życiu gospodarczym	stosować reguły i procedury obowiązujące w środowisku pracy	K	wymienić korzyści wynikające z etycznego sposobu postępowania	R
		stosować zasady kultury osobistej podczas wykonywania zadań zawodowych	K		
		rozpoznać przypadki naruszania zasad etyki	P		
		identyfikować zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej	P		
	2. Odpowiedzialność społeczna przedsiębiorstw handlowych	podać przykłady zachowań przedsiębiorstw społecznie odpowiedzialnych	P	opracować katalog zasad postępowania na rynku przedsiębiorstwa handlowego odpowiedzialnego społecznie	D
	3. Kultura w środowisku pracy	przestrzegać zasad współżycia społecznego w środowisku pracy	K	wyjaśnić wpływ kultury materialnej, duchowej, społecznej, osobistej, zbiorowej, zawodu na zachowanie człowieka, sposób funkcjonowania w środowisku i gospodarce oraz na podejmowane decyzje zakupowe	D
		stosować odpowiednie formy grzecznościowe w zależności od typu kontaktów w środowisku pracy	K		
	4. Standard sprzedaży i obsługi klienta	przestrzegać ustalonych w przedsiębiorstwie handlowym standardów w kontaktach z klientami	K	wyjaśnić znaczenie funkcjonowania standardów obsługi klienta w przedsiębiorstwie wyjaśnić potrzebę	R
		stosować ustalone w przedsiębiorstwie handlowym zasady bezpośredniej obsługi klientów	K	opracować standard sprzedaży i obsługi klienta w przedsiębiorstwie handlowym	D
		stosować zasady <i>dress code</i> przy doborze ubioru na stanowisku sprzedawcy i handlowca	P	wyjaśnić potrzebę stosowania stroju służbowego w przedsiębiorstwie handlowym	R
	5. Zasady prowadzenia korespondencji służbowej	stosować ustalone zasady obiegu korespondencji obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym	K		
		prowadzić korespondencję służbową zgodnie z zasadami przyjętymi w przedsiębiorstwie handlowym	K		
	6. Prawna ochrona własności intelektualnej i danych	wskazać przypadki naruszeń prawa w zakresie ochrony własności intelektualnej	P	wskazać przepisy prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych	D

	osobowych	pozyskiwać dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami	K		
		zabezpieczać dane osobowe przed nieuprawnionym dostępem	K		
		wymienić zasady etyczne i prawne, związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych	P		
VII. Rozwój osobisty	1. Źródła sukcesu zawodowego	wskazać najbardziej pożądane przez pracodawców kompetencje i kwalifikacje zawodowe w handlu	K	wyjaśnić strukturę i hierarchię potrzeb wg A.H. Maslowa	R
		ustalić czynniki wpływające na odniesienie sukcesu zawodowego	P		
		wyznaczyć cele rozwojowe	P		
		opracować sposoby i terminy realizacji celów rozwojowych	P		
	2. Podniesienie efektywności własnego działania	wskazać mocne i słabe strony swojej osobowości	P	opracować profil kompetencji zawodowych na wybrane stanowisko pracy w handlu	D
		określić obszary do zwiększenia efektywności własnego działania	P		
		zidentyfikować możliwości podniesienia efektywności własnego działania	P		
	3. Formy doskonalenia zawodowego handlowca	rozdzielić formy i metody doskonalenia zawodowego	K	zaplanować własną ścieżkę rozwoju zawodowego	D
		dobierać formy i metody doskonalenia zawodowego dla wybranego stanowiska pracy w handlu	P		
	4. Znaczenie zmian w handlu	wprowadzić w życie zaplanowane zmiany w zakresie doskonalenia zawodowego	P	zaplanować proste zmiany usprawniające funkcjonowanie przedsiębiorstwa handlowego w zakresie kompetencji personelu	D
		ocenić skutki wprowadzonych zmian	P	zidentyfikować przyczyny oporu wobec zmian w środowisku pracy	R
				uzasadnić potrzebę zmian w handlu	D
VIII. Planowanie pracy własnej	1. Etapy planowania	zaplanować pracę własną z uwzględnieniem etapów planowania	P		
		określić niezbędne zasoby do realizacji zadania	K		
		ocenić skutki planowanych i podejmowanych działań	P		

	2. Zasady ustalania celów	ustalić cel zgodnie z zasadą SMART	P		
		wyjaśnić znaczenie zaangażowania członków zespołu w ustalenie celu wspólnego	P		
	3. Zarządzanie czasem	sporządzić listę kontrolną czynności niezbędnych do wykonania zadania	K		
		ustalić terminy wykonania zadań i rezerwy czasowe	p		
		scharakteryzować, na czym polega dobre gospodarowanie czasem	p		
	4. Sprawy ważne a sprawy pilne – co jest priorytetem	pogrupować zadania według kryterium ważności i pilności ustalić kolejność realizacji zadań	K	ustalić kryteria systematyki spraw do załatwienia	R
IX. Odpowiedzialność zawodowa	1. Rodzaje odpowiedzialności prawnej związanej z wykonywaniem zawodu handlowca	wyjaśnić pojęcie odpowiedzialności cywilnej, karnej i służbowej	K		
		rozpoznać przypadki naruszania norm i procedur stosowanych w handlu	P		
		wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania	K		
		wymienić konsekwencje nieprzestrzegania przepisów prawa w zakresie odpowiedzialności w związku z wykonywaną pracą sprzedawcy i handlowca	P		
	2. Odpowiedzialność materialna pracownika za powierzone mienie	określić podstawy prawne zastosowania odpowiedzialności materialnej	P	wyjaśnić zasady zastosowania różnej granicy odpowiedzialności materialnej pracownika w zależności od rodzaju powierzenia majątku przedsiębiorstwa handlowego	D
		określić zakres odpowiedzialności materialnej w oparciu o wyniki inwentaryzacji	K		
		określić zakres odpowiedzialności pracownika za szkodę wyrządzoną pracodawcy	K		
X. Radzenie sobie ze stresem	1. Identyfikacja źródeł sytuacji stresowych	zidentyfikować sytuacje wywołujące stres	K	wskazać działania niezbędne dla uniknięcia sytuacji stresowej	R
		wskazać przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej	K		
	2. Skutki wywołane	zidentyfikować objawy stresu	K		

	sytuacją stresową	wymienić skutki stresu	K		
	3. Sposoby radzenia sobie ze stresem	opisać sposoby pokonania stresu	P	scharakteryzować metody pracy nad emocjami	D
		zastosować techniki relaksacji	K		
XI. Ochrona danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa	1. Podstawy prawne ochrony danych osobowych (RODO)	określić, jakie dane są objęte ochroną oraz te, które ochronie nie podlegają	K	wskazać podstawy prawne ochrony danych osobowych (RODO)	D
		pozyskać dane osobowe zgodnie z przepisami prawa	K		
		przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	K		
		przetwarzać dane osobowe w zakresie dopuszczonym zgodą udostępniającego	K		
	2. Realizowanie zadań handlowca z poszanowaniem tajemnicy zawodowej i tajemnicy przedsiębiorstwa	zdefiniować pojęcie tajemnicy zawodowej i tajemnicy przedsiębiorstwa	K	wskazać przepisy prawne dotyczące tajemnicy zawodowej	D
		ustalić zakres danych wchodzących w zakres tajemnicy zawodowej i tajemnicy przedsiębiorstwa	K		
		przestrzegać zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych objętych tajemnicą zawodową i tajemnicą przedsiębiorstwa	K		
	3. Obowiązek przestrzegania tajemnicy i ochrony danych	scharakteryzować elementy, jakie powinny być objęte tajemnicą przedsiębiorstwa handlowego	P		
		wymienić konsekwencje nieprzestrzegania obowiązku zachowania tajemnicy i ochrony danych osobowych	P		
		określić potencjalne skutki dla przedsiębiorstwa handlowego wynikające z nieprzestrzegania tajemnicy przedsiębiorstwa	P		
XII. Negocjacje	1. Style negocjacyjne	rozpoznać różne style negocjacji handlowych	K	rozpoznawać rodzaje negocjacji ze względu na ich styl	R
		dostosować styl negocjacji do przedmiotu negocjacji	P		
	2. Techniki negocjacji handlowych	dobrać techniki negocjowania do warunków negocjacji	P	scharakteryzować nieetyczne metody negocjacji	R
		zastosować wybrane techniki negocjacyjne	K		
	3. Etapy procesu negocjacyjnego	omówić przygotowanie i przebieg poszczególnych etapów negocjacji	P		
		zidentyfikować etapy	K		

		negocjacji			
		wskazać znaczenie poszczególnych etapów negocjacji	P		
		zidentyfikować moment właściwy do „zamknięcia” negocjacji	P		
	4. Czynniki wpływające na przebieg i rezultat negocjacji	wymienić czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji	K		
		określić skutki podejmowanych działań w procesie negocjacji na ich dalszy przebieg	P		
	5. Zasady prezentacji oferty i znaczenie ustępstw w negocjacjach	wskazać zasady prezentacji oferty	K		
		osiągać korzyści w trakcie negocjacji w zamian za ustępstwa	P		
		ustalić BATNA w procesie negocjacji	P		
		przekonująco argumentować przedstawione stanowisko	P		
	6. Cechy dobrego negocjatora	wymienić cechy wytrawnego negocjatora	K		
		wskazać przykłady zachowań negocjatora mające negatywny wpływ na rezultat negocjacji handlowych	P		
XIII. Komunikacja interpersonalna	1. Zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej	wskazać ogólne zasady komunikacji interpersonalnej	K	wyjaśnić cechy efektywnego przekazu	R
		zidentyfikować elementy procesu komunikacji interpersonalnej	P	wyjaśnić sposoby eliminowania barier powstałych w procesie komunikacji	D
		wymienić bariery komunikacyjne	K		
	2. Komunikacja werbalna i niewerbalna	stosować komunikację niewerbalną dla wzmocnienia wypowiedzi	P	rozpoznać niespójność komunikatów werbalnych i niewerbalnych	R
		wykorzystać w komunikacji „mowę ciała”	K		
		scharakteryzować rodzaje komunikacji społecznej	P		
	3. Asertywność w życiu zawodowym i codziennym	sformułować wypowiedź w sposób nienaruszający dóbr innych osób	K	zaplanować rozwój własnej asertywności na podstawie samoobserwacji	D
		wyrazić krytyczną opinię, uwzględniając uczucia rozmówcy	P		
		podać przykłady asertywnego zachowania	P		
		wymienić cechy zachowania nieasertywnego	P		
XIV. Praca zespołowa	1. Znaczenie pracy zespołowej w działalności	wskazać zalety pracy zespołowej w działalności handlowej w porównaniu do	K	rozpoznać zachowania destrukcyjne hamujące współpracę w zespole	R

handlowej	pracy indywidualnej			
	wymienić warunki współpracy w zespole	K	zidentyfikować metody rozwiązywania konfliktów w zespole	D
	wymienić rodzaje więzi powstające w zespole	K	omówić wpływ struktur nieformalnych na pozycję pracownika i rezultaty jego pracy	R
2. Zasady podziału zadań i odpowiedzialności w zespole	rozpoznać kluczowe role członków zespołu	P	wyjaśnić znaczenie konieczności współdziałania pracowników w przedsiębiorstwie	D
	rozpoznać kompetencje i umiejętności osób pracujących w zespole przedsiębiorstwa handlowego	P		
	rozdzielać zadania do wykonania według umiejętności i kompetencji członków zespołu	P		
	wyjaśnić pojęcie integracji i dezintegracji grup pracowniczych	K		
3. Kierowanie zespołem	sporządzać wykaz zadań do wykonania przez pracowników	K	proponować rozwiązania organizacyjne poprawiające jakość pracy	D
	rozdzielać zadania do wykonania według predyspozycji członków zespołu	P	wskazywać rozwiązania techniczne poprawiające warunki pracy pracowników w przedsiębiorstwie handlowym	D
	dobierać techniki komunikowania się do zespołu	P		
	monitorować przebieg prac zespołu	P		
	stosować techniki motywacyjne	P		
	oceniać jakość i terminowość wykonywanych zadań zawodowych	P		
	udzielać informacji zwrotnej członkom zespołu w zakresie wykonywanych przez nich zadań zawodowych	P		

-
- [Webmaster](#)
- [Wsparcie techniczne](#)
- [Informacje o dostępności](#)
- [Informacje prawne](#)
- [Polityka prywatności](#)
- [Metryczka](#)
- [Mapa strony](#)

-
- [O nas](#)
- [Kontakt](#)
- [Aktualności](#)

-
- ## Kontakty

-
- Zespół Szkół Ekonomicznych im. Komisji Edukacji Narodowej w Brzozowie
- zsebrzoz@pro.onet.pl
- 13 4341782 (Biała szkoła: 134940759)
- 36-200 Brzozów ul. Prof. W. Pañki 1 Poland

-
- [Wersja dla słabowidzących](#) + -