



**MODEL ZADATKA ZA
NATJECATELJSKU DISCIPLINU
PRODAJNE VJEŠTINE**

**U ŠKOLSKOJ GODINI
2021./2022.**

Sadržaj

UVOD	3
OPIS MODELA I ZADAĆA	4
Modul 1. Poslovna dokumentacija u nabavnom poslovanju	5
Modul 2. Cijene u maloprodaji	11
Modul 3. Unapređenje prodaje	14
Modul 4. Prodajni razgovor	16
Modul 5. Postkupovno zadovoljstvo kupca	19
OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI	20
MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI	22
MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU	23
TABLICA OCJENJIVANJA PO MODULIMA	24
DODATNE UPUTE ZA PROVEDBU NATJECANJA U DISCIPLINI PRODAJNA VJEŠTINA	39

UVOD

Naziv discipline: *Prodajne vještine*

Tema: *Procesi nabave i prodaje u prodavaonici Choco*

Poštovana natjecateljice, poštovani natjecatelju,

pred tobom stoji *Model zadatka* iz discipline Prodajne vještine. Pažljivo pročitaj sadržaj zadataka i upute za rad.

U ovom zadatku zaposlen/a si na radnom mjestu prodavač/ica u prodavaonici Choco.

Tvrtka Choco d.o.o. je trgovina na malo prehrambenim proizvodima u specijaliziranim prodavaonicama u Zagrebu i Splitu. U asortimanu nudi: čokolade, bombonjere, kekse, vafle i čajna peciva, bombone, asortiman bez šećera, kulinarski asortiman, kave i čajeve te alkoholna pića. Ključni poslovi za koje si zadužen su: pripremanje radnog mjesta, naručivanje robe, preuzimanje robe, pripremanje robe za prodaju, izdavanje robe, vođenje blagajničkog poslovanja, vođenje zaliha i obavljanje inventure, komunikacija s kupcima i komunikacija s dobavljačima.

Aktivnosti u kojima svakodnevno sudjeluješ su: naručivanje, preuzimanje, pregledavanje i razvrstavanje robe. Dio robe stavljaš na police u prodajnom prostoru, a pričuvne količine robe razmještaš u skladišni prostor. Kad se roba s polica proda donosiš novu robu iz skladišta te ju prema planogramu stavljaš na police u prodajnom prostoru. Na početku radnog dana trebaš utvrditi stanje blagajne prebrojavajući novac u blagajni. Na kraju radnog dana dužan si provjeriti ukupan promet i usporediti račune s ukupnom količinom novca u blagajni. U nastojanju da prodaš robu tvoj zadatak je ljubazno i strpljivo razgovarati s kupcem, zainteresirati ga za robu koju nudiš te upoznati s cijenama i mogućnostima plaćanja. Ukratko, vještom komunikacijom nastojiš ga potaknuti na kupnju. Prema želji kupca, robu trebaš aranžirati ili pakirati na uobičajen način (u papirnate vrećice) ili kao dar. Osim vođenja prodajnog razgovora, robu i naplaćuješ. Izračunaš ukupnu cijenu kupljene robe, primaš novac od kupaca, vraćaš ostatak i izdaš račun kupcu.

Povjerenstvo za provedbu natjecanja

OPIS MODELA I ZADAĆA

Ovaj model uključuje 5 različitih modula:

Modul 1. Poslovna dokumentacija u nabavnom poslovanju

Modul 2. Cijene u maloprodaji

Modul 3. Unapređenje prodaje

Modul 4. Prodajni razgovor

Modul 5. Postkupovno zadovoljstvo kupca

Modul 1. Poslovna dokumentacija u nabavnom poslovanju

Ukupno trajanje modula: 2 sata (120 minuta)

1.1. Narudžbenica

- Opis situacije:

Dana 2. veljače 2022. trgovačko društvo Choco d.o.o., Ilica 12, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 17358462715, MB: 3269044, IBAN: HR0523400091100011847 kod Privredne banke Zagreb d.d., naručilo je od trgovačkog društva Kraš prehrambena industrija d.d., Ravnice 48, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 94989605030, MB: 3269043, IBAN: HR0523400091100010694 kod Privredne banke Zagreb d.d. sljedeću robu:

- Bajadera dijamant 150 g, 92 komada po cijeni od 15,25 kn/kom;
- Petit Beurre 960 g, 42 komada po cijeni od 18,50 kn/kom;
- Bronhi bomboni 200 g, 28 komada po cijeni od 8,20 kn/kom;
- Domaćica original 300 g, 62 komada po cijeni od 10,45 kn/kom.

Broj narudžbenice je 12. Rok isporuke je 8 dana, a rok plaćanja 10 dana. Način plaćanja je virmanom. Način otpreme je kamionom trgovačkog društva Kraš prehrambena industrija d.d. Robu je potrebno isporučiti u prodavaonicu Choco koja se nalazi na istoj adresi. Podatke koji nedostaju unesite sami pazeći na to da imaju smisla.

Narudžbenicu sastavio: Ime i prezime natjecatelja

Odgovorna osoba: Mira Mijić

- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak arhiviraj odlaganjem u registrator, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu
- Pošalji ispunjenu digitalnu tiskanu prosudbenom povjerenstvu na zadanu e-mail adresu
- Izrađeni dokument spremi na USB memorijski štapić pod nazivom Narudžbenica

- U Word dokumentu, prema opisu situacije, ispuni digitalnu tiskanicu narudžbenice

<p style="text-align: center;">NARUČITELJ (naziv, adresa, OIB, MB)</p> <p>[Tvrtnka]</p> <p>[Adresa tvrtke]</p> <p>■</p> <p>■</p>	<p style="text-align: center;">DOBAVLJAČ (naziv, adresa, OIB, MB)</p> <p>[Tvrtnka]</p> <p>[Adresa tvrtke]</p> <p>■</p> <p>■</p>
---	--

NARUĐBENICA broj ■

Pritisnite ovdje za umetanje datuma

<p>+</p> <p>Način otpreme:</p> <p>■</p>	<p>Rok isporuke:</p> <p>■</p>	<p>Mjesto isporuke:</p> <p>■</p>
---	-------------------------------	----------------------------------

Redni broj	Trgovački naziv dobara - usluge	Jed. mjere	Količina	Cijena	Iznos
■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■

<p>Rok plaćanja:</p> <p>■</p>	<p>Način plaćanja:</p> <p>■</p>
-------------------------------	---------------------------------

■

(narudžbenicu sastavio-la)

M.P.

■

(potpis odgovorne osobe)

1.2. Komisijski zapisnik

- Opis situacije:

Trgovačko društvo Kraš prehrambena industrija d.d., Ravnice 48, 10000 Zagreb, dana 10. veljače 2022. u 8:30 sati isporučilo je po narudžbenici broj 12 robu u prodavaonicu Choco, Ilica 12, 10000 Zagreb zajedno s pratećom dokumentacijom – otpremnica broj 32. Prilikom preuzimanja utvrdio si da je oštećeno pet pakiranja Bronhi bombona od 200 grama. Vrijeme završetka preuzimanja robe je 9:10 sati.

Dobavljač (naziv, adresa, OIB) Kraš prehrambena industrija d.d. Ravnice 48 10000 Zagreb OIB: 94989605030	Kupac (naziv, adresa, OIB) Choco d.o.o. Ilica 12 10000 Zagreb OIB: 17358462715
---	---

OTPREMNICA broj 32

10.2.2022.

Na temelju **Vaše narudžbenica br. 12. od 2. veljače 2022.**

Rok otpreme: 8 dana	Način otpreme: Kamionom	Mjesto isporuke: Prodavaonica Choco, Ilica 12, 10000 Zagreb	Plaćanje: Virmanom
------------------------	----------------------------	--	-----------------------

Redni broj	Šifra	Trgovački naziv dobara - usluge	Jed. mjere	Količina	Cijena	Iznos
1	1236547	Bajadera dijamant 150 g	Kom	92	15,25	1.403,00
2	1236574	Petit Beurra 960 g	Kom	42	18,50	777,00
3	1263547	Bronhi bomboni 200 g	Kom	28	8,20	229,60
4	1236457	Domaćica original 300 g	Kom	62	10,45	647,90
UKUPNO:						3.057,50 kn

Robu izdao: Ana Horvat	Robu primio: Ime i prezime natjecatelja
---------------------------	--

- U Word dokumentu, na temelju opisa situacije i otpremnice broj 32, ispuni digitalnu tiskanu Komisijski zapisnik
- Vozač: Luka Perić
- Registarska oznaka: ZG 123 ZG
- Robu na čuvanje preuzeo: Ime i prezime natjecatelja
- Obračunao vrijednost: Tratinčica Pavić
- Članovi komisije:
 - Ime i prezime natjecatelja
 - Tratinčica Pavić
 - Luka Perić
- Podatke koji nedostaju unesite sami pazeći na to da imaju smisla.

[Tvrtnka]
 [Adresa tvrtke]

KOMISIJSKI ZAPISNIK

o primitku robe

sastavljen dana dodirnite ovdje da biste unijeli datum u odaberite stavku tvrtke [] na adresi []
 prilikom preuzimanja robe naručene od tvrtke [] iz []. Prijevoznik robe je []. Robu je
 dostavio vozač [] odaberite stavku, registarske oznake [].

Preuzimanje robe započelo je u [] sati.

Uvidom u kvalitativno i kvantitativno stanje pristigle robe – prebrojavanjem i uspoređivanjem s
 otpremnicom broj [] ispostavljene od tvrtke [] komisija je utvrdila:

Pri preuzimanju robe komisija je utvrdila [] (opis situacije).

UKUPNA VRIJEDNOST:

Manjka [] kn

Oštećenja [] kn

Viška [] kn

Preuzimanje robe završilo je u [] sati.

Za istinitost navoda članovi povjerenstva jamče materijalno i kazнено.

Preuzeo robu na čuvanje: []

Obračunao vrijednost: []

Članovi komisije:

1. []

2. []

3. []

- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak arhiviraj odlaganjem u registrator, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu
- Pošalji ispunjenu digitalnu tiskanu prosudbenom povjerenstvu na zadanu e-mail adresu
- Izrađeni dokument spremi u mapu na USB memorijski štapić pod nazivom Komisijski zapisnik

1.3. Skladišna primka

- Opis situacije:

Dana 10. veljače 2022. trgovačko društvo Choco d.o.o. iz Zagreba, Ilica 12, primilo je u skladište prodavaonice Choco, Zagreb, Ilica 12, sljedeću robu:

- 92 komada Bajadera dijamant 150 g, pakiranje u kartonske kutije, po cijeni od 15,25 kn/kom, skladišni broj 8787553
- 42 komada Petit Beurre 960 g, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 18,50 kn/kom, skladišni broj 8787554
- 23 komada Bronhi bombona 200 g, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 8,20 kn/kom, skladišni broj 8787555
- 62 komada Domaćica original 300 g, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 10,45 kn/kom, skladišni broj 8787556

Robu preuzeo: Ime i prezime natjecatelja

Kontrolirao kvalitetu: Tratinčica Pavić

Izračunavao-kontrolirao vrijednost: Tratinčica Pavić

Knjižio: Mira Mijić

Trgovačko društvo Kraš prehrambena industrija d.d., Ravnice 48, 10000 Zagreb dopremilo je robu kaminom oznaka ZG123ZG uz otpremnicu broj 32. Pri preuzimanju robe utvrđena su oštećenja i sastavljen je komisijski zapisnik.

- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak arhiviraj odlaganjem u registrator, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu
- Pošalji ispunjenu digitalnu tiskanu prosudbenom povjerenstvu na zadanu e-mail adresu
- Izrađeni dokument spremi u mapu na USB memorijski štapić pod nazivom Skladišna primka

- U Word dokumentu, prema opisu situacije, ispuni digitalnu tiskanu skladišna primka br. 9

[Tvrtka]

[Adresa tvrtke]

Dodirnite ovdje da biste unijeli datum

SKLADIŠNA PRIMKA br. []

Skladište []
Način dopreme []

Primljeno od []
Dokumenti []

Redni broj	MATERIJAL - ROBA					
	Skladišni broj	Naziv robe	Jed. mjere	Količina	Cijena	IZNOS
[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]

Primjedba: []

Robu preuzeo: []	Kontrolirao kvalitetu: []	Izračunavao-kontrolirao vrijednost: []	Knjižio: []
----------------------	-------------------------------	--	-----------------

Modul 2. Cijene u maloprodaji

Ukupno trajanje modula: 1 sati i 30 minuta (90 minuta)

2.1. Kalkulacija maloprodajne robe

- U Word dokumentu ispuni predložak kalkulacije maloprodajne cijene prema opisu situacije
- Opis situacije:

Od trgovačkog društva Kraš prehrambena industrija d.d., Ravnice 48, 10000 Zagreb, nabavljeno je 42 komada Petit Beurre 960 g po cijeni od 18,50 kn/kom (PDV nije uključen). Dobavljač je odbio dati rabat, ali je preuzeo troškove prijevoza do skladišta kupca. Izračunajte maloprodajnu cijenu, ako je trgovačka marža 20%.

Redni broj	Stupanj	Elementi kalkulacije	Naziv proizvoda:	
			1 kom	kom

- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak arhiviraj odlaganjem u registrator, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu
- Pošalji ispunjenu digitalnu tiskanu prosudbenom povjerenstvu na zadanu e-mail adresu
- Izrađeni dokument spremi u mapu na USB memorijski štapić pod nazivom Kalkulacija maloprodajne cijene

2.2. Cijena proizvoda

- U Word dokumentu ispunji predložak regalne cijene prema tablici u nastavku:

Naziv trgovačkog društva	
Naziv proizvoda	
MPC	
IZNOS kn/kom	
	CIJENA kn/kg
ŠIFRA:	EAN:

- Ispunjeni primjer regalne cijene za Petit Beurre kekse, 960 g

Choco d.o.o.	
Petit Beurre 960 g	
MPC	
27,75 kn/kom	
	28,91 kn/kg
ŠIFRA: 236416	EAN: 2548765123745

- Tablica s podacima

Redni broj	Naziv proizvoda	Jedinična cijena (kn/kom)	Cijena za kilogram (kn/kg)	Šifra proizvoda	EAN
1	Bajadera dijamant 150 g	22,88	152,53	236412	2548765123741
2	Bronhi original 200 g	12,30	61,50	236417	2548765123746
3	Domaćica original 300 g	15,68	52,27	236418	2548765123747

- Ispiši dva primjerka regalnih cijena - jedan primjerak izreži, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu
- Pošalji dokument s cijenama prosudbenom povjerenstvu na zadanu e-mail adresu
- Izrađeni dokument spremi u mapu na USB memorijski štapić pod nazivom Maloprodajne cijene
- Otvori Word dokument pod nazivom Cijene ostalih proizvoda te ispiši i izreži ispunjene predloške regalnih cijena

Modul 3. Unapređenje prodaje

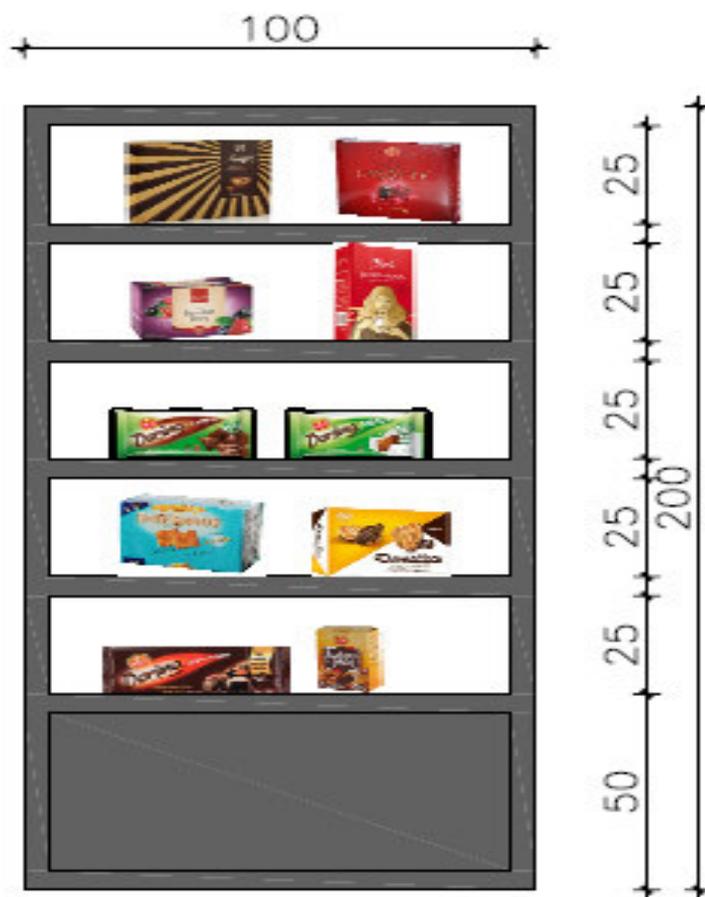
Ukupno trajanje modula: 2 sata i 30 minuta (150 minuta)

3.1. Priprema i izlaganje robe na police

- Provedi postupak čišćenja koji uključuje:
 - pult,
 - izlog i
 - policu za izlaganje robe.

- Izloži robu na policu za izlaganje prema zadanom planogramu

PLANOGRAM



- Ispisane cijene proizvoda iz prethodnog modula postavi uz odgovarajući proizvod

3.2. Uređenje prodavaonice

- U Word dokumentu izradi naziv tvrtke, pravni oblik i djelatnost tvrtke
- Uredi izložbeni pult koristeći ispisane materijale
- Odaberi odgovarajući ukrasni materijal i opremu te vlastitom kreativnošću i maštovitošću uredi:
 - pult,
 - izlog i
 - policu za izlaganje robe.
- Odaberi i pripremi proizvode za degustaciju

Modul 4. Prodajni razgovor

Ukupno trajanje modula: tri sata (180 minuta)

Prodajna situacija: Tvrtka Choco d.o.o. je trgovina na malo prehrambenim proizvodima u specijaliziranim prodavaonicama u Zagrebu i Splitu. Zaposlen/a si na radnom mjestu prodavač/ica u prodavaonici Choco na adresi Ilica 12, 10 000 Zagreb, tel: 01/4816-344, OIB: 17358462715, MB: 3269044. U prodavaonicu ulazi kupac s namjerom da kupi namirnice za izradu kolača Šarene oblatne. Tvoj zadatak je voditi prodajni razgovor i potaknuti kupca na kupnju.

4.1. Priprema

- Propisan *dress code* prodavača

4.2. Uspostavljanje kontakta s kupcem i definiranje kupčevih potreba

- Pozdrav kupcu (uputiti kupcu pozdrav s osmijehom)
- Pristup kupcu (pokazati zainteresiranost za potrebe i želje kupca)
- Postavljanje otvorenih pitanja (oblik pitanja kojim prodavač potiče kupca na razgovor)
- Postavljanje zatvorenih pitanja (oblik pitanja kojim prodavač daje mogućnost kupcu za kratki odgovor)

4.3. Prodajna prezentacija

- Navesti svojstva i vrstu/brend ponuđenog proizvoda (navesti opće podatke o proizvodu i proizvođaču)
- Iznijeti podatke o količini, kvaliteti i cijeni (iznijeti podatke o povezanosti cijene, količine i kvalitete ponuđene robe)
- Opisati način uporabe/održavanja (ovisno o vrsti robe)
- Istaknuti korisnost proizvoda za kupca (istaknuti prednosti koje će ponuđeni proizvod za kupca činiti)
- Istaknuti specifičnosti proizvoda (istaknuti po čemu je proizvod poseban u odnosu na ostale)

4.4. Prigovor kupca

- Odgovoriti na prigovor kupca

4.5. Dopunska ponuda i zaključivanje prodajnog razgovora

- Provođenje dopunske ponude (ponuditi proizvod koji nadopunjuje onaj za kojeg se kupac već odlučio)
- Argumentacija dopunske ponude (obrazložiti korisnost dopuskog proizvoda)
- Zaključivanje prodajnog razgovora (verbalno ili neverbalno ukazati da je prodaja izvršena)

4.6. Obračun i naplata prodane robe

- Raspitivanje o oblicima plaćanja (upoznati kupca s oblicima plaćanja u prodavaonici)
- Upisati potrebne podatke u račun (upisati sve podatke koji račun čine pravovaljanim; JIR: 48001457-f812-4350-816c-1bd2c10bb182, OIB operatera: Ime i prezime natjecatelja; podatke koji nedostaju unesite sami pazeći na to da imaju smisla)
- Izračunati iznose potrebne za račun (izračunati iznose i ukupnu svotu kupovine)
- Naplatiti prodanu robu (preuzeti novčanicu i vratiti kupcu ostatak novca)

Modul 5. Postkupovno zadovoljstvo kupca

Ukupno trajanje modula: 4 sata (240 minuta)

5.1. Postkupovno zadovoljstvo kupca

- Izradi anketni upitnik koristeći *Google Docs* dokument. Anketni upitnik treba sadržavati 5 pitanja. Anketu je potrebno sastaviti na način kako bi se saznali stavovi, preferencije o pruženim uslugama prodaje i kvaliteti proizvoda
- Pitanja trebaju biti zatvorenog tipa i ocjenjivati zadovoljstvo kupca prodajnim procesom ocjenama od 1 do 5 pri čemu je navedeno značenje svake ocjene
- Ispisati pet primjerka anketnog upitnika
- Provesti anketni upitnik na uzorku od pet ispitanika
- Anketni upitnik potrebno je spremi na USB memorijski štapić pod nazivom Anketni upitnik
- Poveznicu (link) na anketni upitnik pošalji prosudbenom povjerenstvu na zadanu e-mail adresu

5.2. Reklamacija kupca

- Demonstriraj razgovor s kupcem koji na prodajno mjesto donosi dva proizvoda kojima je istekao rok trajanja

5.3. Anketiranje kupca

- Nakon uspješno riješene reklamacije kupca provedi anketu

OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI

Detaljan opis infrastrukture nalazi se u dokumentu Tehnički opis natjecateljske discipline Prodajne vještine.

Svaki natjecatelj ima svoj natjecateljski prostor koji se sastoji od:

- radni stol sa stolicom
- laptop, miš
- kalkulator
- koš za smeće
- umjetni cvijet
- izlog
- pult
- podpultna blagajna
- planogram
- novac za blagajnu
- pečat
- smeđa pregača
- set lopatica i hvataljka
- sredstvo za čišćenje i dezinfekciju, sredstvo za pranje stakla, jednokratne rukavice
- uredski materijal: pribor za pisanje, registrator, škare, selotejp u stalku, prozirnice za registrator, papir, papirnati ubrusi, koverta, kartonski fascikli
- dokumentacija: nalog za plaćanje, paragon blok
- pribor za aranžiranje i dekoraciju: vaza za cvijeće, buket cvijeća, trake i mašne za ukrašavanje, papir (celofan) u boji za ukrašavanje
- prozirnice za cijene za police i L stalak za čokolade i bombone na policama

- proizvodi za planogram

Natjecatelji zajedno dijele dva printera.

MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI

Svaki natjecatelj treba biti odjeven prema pravilima odijevanja tvrtke Choco d.o.o..

Natjecatelji:

Bijela košulja dugih rukava. Crne hlače, tamne čarape i crne tenisice bez loga/cipele. Kratki i čisti nokti. Kosa kratka uredno počešljana ili duga uredno počešljana i podignuta. Uredno obrijan te čist i uredan izgled u cijelosti.

Natjecateljice:

Bijela košulja dugih rukava. Crne hlače, tamne čarape i crne tenisice bez loga/cipele. Čisti i uredni nokti. Uredno počešljana kosa i diskretna šminka. Čist i uredan izgled u cijelosti.

Odjeću i obuću donosi natjecatelj.

Sve ostalo potrebno za rad osigurava organizator.

MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU

Svi materijali bit će osigurani od strane organizatora natjecanja – škole domaćina. Natjecatelju je sve osigurano na radnom mjestu te mu nije dozvoljeno donošenje literature, opreme, elektroničkih uređaja i bilo kojih drugih pomagala na radno mjesto.

TABLICA OCJENJIVANJA PO MODULIMA

Pri ocjenjivanju na natjecanjima upotrebljavaju se dvije metode:

- mjerenje
- prosudba

Tijekom procesa vrednovanja i bodovanja prosudbom moguće je dodijeliti samo maksimalni broj bodova ili nulu.

Bodovanje prosudbom koristi se sljedećim rasponom bodova:

- 0 bodova: izvedba je na bilo koji način ispod industrijskog standarda/standarda struke što uključuje i nedostatak truda da se postigne
- 1 bod: izvedba koja zadovoljava industrijski standard/standard struke
- 2 boda: izvedba koja zadovoljava i do određene mjere nadilazi industrijski standard/standard struke
- 3 boda: izvrsna ili izvanredna izvedba u odnosu na očekivanje industrijskog standarda/standarda struke

Napomena: U slučaju da natjecatelji prilikom vrednovanja ostvare isti broj bodova:

- bolje je rangiran natjecatelj koji je ostvario više bodova u modulu Poslovna dokumentacija u nabavnom poslovanju (Modul 1)
- ako natjecatelji i dalje imaju jednak broj bodova, bolje je rangiran natjecatelj koji je ostvario više bodova u modulu Cijene u maloprodaji (Modul 2)

U nastavku je prikazana okvirna tablica vrednovanja po modulima.

Modul 1. Poslovna dokumentacija u nabavnom poslovanju				
Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
Narudžbenica - naručitelj	naveden je naziv, adresa, OIB, MB	0,25		0,25
	nije naveden naziv, adresa, OIB, MB	0		0
Narudžbenica – dobavljač	naveden je naziv, adresa, OIB, MB	0,25		0,25
	nije naveden naziv, adresa, OIB, MB	0		0
Narudžbenica - broj i datum	naveden broj narudžbenice i datum	0,25		0,25
	nije naveden broj i datum narudžbenice	0		0
Narudžbenica – način otpreme, rok isporuke, mjesto isporuke	sve točno navedeno	0,25		0,25
	nije navedeno ili je netočno	0		0
Narudžbenica – proizvodi – redni broj	navedeni redni brojevi za sva četiri proizvoda	1		1
	navedeni redni brojevi za tri proizvoda	0,75		0,75
	navedeni redni brojevi za dva proizvoda	0,5		0,5
	naveden redni broj za jedan proizvod	0,25		0,25
	nisu navedeni brojevi	0		0
Narudžbenica – naziv dobra (proizvoda)	navedeni nazivi za sva četiri proizvoda	1		1
	navedeni nazivi za tri proizvoda	0,75		0,75
	navedeni nazivi za dva proizvoda	0,5		0,5
	navedeni nazivi za jedan proizvod	0,25		0,25
	nisu navedeni nazivi proizvoda	0		0
Narudžbenica – jedinica mjere	navedene jedinice mjere za četiri proizvoda	1		1
	navedene jedinice mjere za tri proizvoda	0,75		0,75
	navedene jedinice mjere za dva proizvoda	0,5		0,5

	navedene jedinice mjere za jedan proizvod	0,25		0,25
	nisu navedene jedinice mjera	0		0
Narudžbenica – količina	navedene su količine za sva četiri proizvoda	1		1
	navedene su količine za tri proizvoda	0,75		0,75
	navedene su količine za dva proizvoda	0,5		0,5
	navedene su količine za jedan proizvod	0,25		0,25
	nisu navedene količine	0		0
Narudžbenica – cijena	navedene su cijene za sva četiri proizvoda	1		1
	navedene su cijene za tri proizvoda	0,75		0,75
	navedene su cijene za dva proizvoda	0,5		0,5
	navedena je cijena za jedan proizvod	0,25		0,25
	nisu navedene cijene	0		0
Narudžbenica – iznos	naveden je iznos za sva četiri proizvoda	1		1
	naveden je iznos za tri proizvoda	0,75		0,75
	naveden je iznos za dva proizvoda	0,5		0,5
	naveden je iznos za jedan proizvod	0,25		0,25
	nije naveden ni jedan iznos	0		0
Narudžbenica – rok i način plaćanja	naveden rok i način plaćanja	0,25		0,25
	nije naveden rok i način plaćanja	0		0
Narudžbenica – tko je sastavio i potpis odgovorne osobe, pečat	naveden naziv osobe koja je sastavila narudžbenicu i potpis odgovorne osobe te stavljen pečat	0,5		0,5
	naveden samo jedan element	0,25		0,25
	nije navedeno	0		0

Komisijski zapisnik – tvrtka i adresa tvrtke - naziv i adresa prodavaonice – mjesto sastavljanja komisijuskog zapisnika	naveden naziv i adresa tvrtke, prodavaonice i mjesto sastavljanja komisijuskog zapisnika	0,25		0,25
	nije naveden naziv i adresa tvrtke, prodavaonice i mjesto sastavljanja komisijuskog zapisnika	0		0
Komisijski zapisnik - adresa dobavljača - prijevoznik - prijevozno sredstvo s registarskom oznakom te ime i prezime vozača	navedeni svi podaci	0,25		0,25
	nisu navedeni svi podaci	0		0
Komisijski zapisnik – vrijeme preuzimanja, broj otpremnica, ispostavljeno od tvrtke	navedeni svi podaci	0,25		0,25
	nisu navedeni svi podaci	0		0
Komisijski zapisnik – opis situacije	opisana situacija	0,25		0,25
	nije opisana	0		0
Komisijski zapisnik – ukupna vrijednost manjka/oštećenja /viška	navedena točna vrijednost	0,25		0,25
	nije navedena	0		0
Komisijski zapisnik – vrijeme završetka preuzimanja robe	navedeno vrijeme završetka preuzimanja robe	0,25		0,25
	nije navedeno	0		0
Komisijski	navedena imena osoba	0,25		0,25

zapisnik – imena osoba koji su preuzeli robu na čuvanje i koji su robu obračunali	nije navedeno	0		0
Komisijski zapisnik – imena članova komisije	navedena imena članova komisije	0,25		0,25
	nije navedeno	0		0
Skladišna primka – tvrtka i adresa tvrtke	navedeni svi podaci	0,5		0,5
	naveden samo jedan podatak	0,25		0,25
	nije navedeno	0		0
Skladišna primka – datum i broj	navedeni svi podaci	0,5		0,5
	naveden samo jedan podatak	0,25		0,25
	nije navedeno	0		0
Skladišna primka – skladište, način dopreme, primljeno od, dokumenti	navedeni svi podaci	1		1
	navedeni podatci – nedostaje jedan element	0,75		0,75
	navedeni podatci – nedostaju dva elementa	0,5		0,5
	navedeni podatci – nedostaju tri elementa	0,25		0,25
	nisu navedeni podaci	0		0
Skladišna primka – redni broj	naveden redni broj za četiri proizvoda	1		1
	naveden redni broj za tri proizvoda	0,75		0,75
	naveden redni broj za dva proizvoda	0,5		0,5
	naveden redni broj za jedan proizvod	0,25		0,25
	nije naveden redni broj	0		0
Skladišna primka – skladišni broj	naveden skladišni broj za četiri proizvoda	1		1
	naveden skladišni broj za tri proizvoda	0,75		0,75
	naveden skladišni broj za dva proizvoda	0,5		0,5

	navede skladišni broj za jedan proizvod	0,25		0,25
	nije naveden skladišni broj	0		0
Skladišna primka – naziv robe	naveden naziv robe za četiri proizvoda	1		1
	naveden naziv robe za tri proizvoda	0,75		0,75
	naveden naziv robe za dva proizvoda	0,5		0,5
	naveden naziv robe za jedan proizvod	0,25		0,25
	nije naveden naziv robe	0		0
Skladišna primka – jedinica mjere	navedena jedinica mjere za četiri proizvoda	1		1
	navedena jedinica mjere za tri proizvoda	0,75		0,75
	navedena jedinica mjere za dva proizvoda	0,5		0,5
	navedena jedinica mjere za jedan proizvod	0,25		0,25
	nije navedena jedinica mjere	0		0
Skladišna primka - količina	navedena količina za četiri proizvoda	1		1
	navedena količina za tri proizvoda	0,75		0,75
	navedena količina za dva proizvoda	0,5		0,5
	navedena količina za jedan proizvod	0,25		0,25
	nije navedena količina	0		0
Skladišna primka – cijena	navedena cijena za četiri proizvoda	1		1
	navedena cijena za tri proizvoda	0,75		0,75
	navedena cijena za dva proizvoda	0,5		0,5
	navedena cijena za jedan proizvod	0,25		0,25
	nije navedena cijena	0		0
Skladišna primka – iznos	naveden iznos za četiri proizvoda	1		1
	naveden iznos za tri proizvoda	0,75		0,75
	naveden iznos za dva proizvoda	0,5		0,5
	naveden iznos za jedan proizvod	0,25		0,25

	nije naveden iznos	0		0
Skladišna primka – primjedba	navedena	0,25		0,25
	nije navedena	0		0
Skladišna primka – imena 4 osobe	navedena sva imena	1		1
	navedena tri imena	0,75		0,75
	navedena dva imena	0,5		0,5
	navedeno jedno ime	0,25		0,25
	nisu navedena imena	0		0
UKUPNO		20		20

Modul 2. Cijene u maloprodaji

Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
Elementi kalkulacije maloprodajne cijene - Struktura (tekstualni podaci) za svaki točan redak 0,5 bodova	<ul style="list-style-type: none"> • fakturna cijena/vrijednost • rabat • neto fakturna cijena/vrijednost (kupovna cijena/vrijednost) • ovisni troškovi • nabavna cijena/vrijednost (troškovi kupnje) • trgovačka marža • prodajna cijena/vrijednost • PDV • maloprodajna cijena/vrijednost 	4,5		4,5
Elementi kalkulacije maloprodajne cijene - Točnost (brojčani podaci) za svaki točan redak 0,5 bodova	<ul style="list-style-type: none"> • fakturna cijena/vrijednost • rabat • neto fakturna cijena/vrijednost (kupovna cijena/vrijednost) • ovisni troškovi • nabavna cijena/vrijednost (troškovi kupnje) • trgovačka marža • prodajna cijena/vrijednost • PDV • maloprodajna cijena/vrijednost 	4,5		4,5
Kalkulacija – količina proizvoda	količina je navedena	0,5		0,5
	količina nije navedena	0		0
Kalkulacija – naziv proizvoda	naziv proizvoda je naveden	0,5		0,5
	nije naveden	0		0
Cijena	ispisana tri predložka regalne cijene	3		3
	ispisana dva predložka regalne cijene	2		2
	ispisan jedan predložak regalne cijene	1		1
	nije ispisan predložak regalne cijene	0		0
UKUPNO		13		13

Modul 3. Unapređenje prodaje

Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
Čišćenje prodavaonice – pult, izlog, polica	proveden postupak čišćenja	2		2
	djelomično proveden postupak čišćenja	1		0
	nije proveden postupak čišćenja	0		0
Planogram	roba je izložena prema planogramu (mogući broj pogrešaka 1)	4		4
	roba je izložena prema planogramu (mogući broj pogrešaka 2)	3		3
	roba je izložena prema planogramu (mogući broj pogrešaka 3)	2		2
	roba nije izložena prema planogramu (mogući broj pogrešaka 4)	1		1
	roba nije izložena prema planogramu (mogući broj pogrešaka 5 – dalje)	0		0
Uređenje prodavaonice	izrađen i ispisan naziv tvrtke, pravni oblik i djelatnost tvrtke	1		1
	nije izrađeno i ispisano	0		0
Uređenje prodavaonice – pult	uredio izložbeni pult koristeći ispisane materijale		1	
	nije uredio pult		0	
Uređenje prodavaonice – ukrasni materijal	uredio pult, izlog i policu		3	
	uredio dvije stvari		2	
	uredio jednu stvar		1	
	nije uredio prodavaonicu		0	
	sve uređeno i kreativno		2	
	djelomično uređeno i kreativno		1	

Uređenje prodavaonice – kreativnost	nije uređeno i nije kreativno		0	
Priprema proizvoda za degustaciju	proizvodi pripremljeni za degustaciju	1		1
	proizvodi nisu pripremljeni za degustaciju	0		0
UKUPNO		8	5	13

Modul 4. Prodajni razgovor

Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
Dress code prodavača	poštuje propisan dress code	1		1
	ne poštuje propisan dress code	0		0
Pozdrav kupcu	upućen je pozdrav kupcu		1	1
	nije upućen pozdrav kupcu		0	0
Pristup kupcu	zainteresiran za potrebe i želje kupca		1	1
	nije zainteresiran za potrebe i želje kupca		0	0
Postavljanje otvorenih pitanja	postavlja otvorena pitanja kupcu		1	1
	ne postavlja otvorena pitanja		0	0
Postavljanje zatvorenih pitanja	postavlja zatvorena pitanja		1	1
	ne postavlja zatvorena pitanja		0	0
Prodajna prezentacija – opći podatci o proizvodu	navodi opće podatke o proizvodu i proizvođaču	1		1
	ne navodi opće podatke o proizvodu	0		0
Povezanost cijene, količine i kvalitete robe	navodi povezanost i podatke o količini, kvaliteti i cijeni		1	1
	ne navodi povezanost i podatke		0	0
Opis uporabe i održavanja	opisuje uporabu i održavanje proizvoda		1	1
	ne opisuje uporabu i održavanje proizvoda		0	0
Korisnost proizvoda za kupca	navodi korisnost proizvoda za kupca		1	1
	ne navodi korisnost proizvoda za kupca		0	0
Specifičnost proizvoda za kupce	ističe specifičnost proizvoda u odnosu na ostale		1	1
	ne ističe specifičnost proizvoda		0	0
Prigovor kupca	odgovara na prigovore kupca		1	1

	ne odgovara na prigovore kupca		0	0
Provođenje i argumentiranje dopunske prodaje	provodi i argumentira dopunsku prodaju	1		1
	ne provodi i ne argumentira dopunsku prodaju	0		0
Zaključivanje prodajnog razgovora	zaključio prodajni razgovor		1	1
	nije zaključio prodajni razgovor		0	0
Plaćanje	upoznao kupca s oblicima plaćanja		1	1
	nije upoznao kupca s oblicima plaćanja		0	0
Podaci u računu	unio sve podatke u račun (broj računa, JIR, datum i vrijeme izdavanja računa, naziv-ime i prezime, OIB, adresu, telefon, naziv dobra, količinu, jedinicu mjere, cijenu, zbrojni iznos naknade, ukupno, OIB operatera)	2		2
	unio podatke u račun – nedostaje jedan element	1		1
	nije unio podatke u račun	0		0
Izračun vrijednosti u računu	točan izračun vrijednosti	2		2
	izračun uz jednu pogrešku	1		1
	netočan izračun	0		0
Naplata prodane robe	točna naplata robe	1		1
	netočna naplata robe	0		0
Brzina pakiranja	proizvod upakiran u vremenskom periodu u skladu sa strukom	1		1
	proizvod nije pakiran u vremenskom periodu	0		0
Vještina pakiranja	proizvod upakiran u skladu sa strukom prodavača		2	2
	proizvod nije upakiran u skladu sa strukom prodavača		1	1
	proizvod nije upakiran		0	0

Dodatna usluga	uputio kupca u reklamaciju i pozdravio uz prigodne riječi i smiješak		1	1
	nije uputio kupca u reklamaciju i nije pozdravio uz prigodne riječi i smiješak		0	0
UKUPNO			9	15
			15	24

Modul 5. Postkupovno zadovoljstvo kupca

Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
Anketa – vrste pitanja	sastavljena anketa s 5 pitanja zatvorenog tipa (ocjenjivati zadovoljstvo kupca prodajnim procesom)	5		5
	sastavljena anketa s 4 pitanja zatvorenog tipa (ocjenjivati zadovoljstvo kupca prodajnim procesom)	4		4
	sastavljena anketa s 3 pitanja zatvorenog tipa (ocjenjivati zadovoljstvo kupca prodajnim procesom)	7		3
	sastavljena anketa s 2 pitanja zatvorenog tipa (ocjenjivati zadovoljstvo kupca prodajnim procesom)	2		2
	sastavljena anketa s 1 pitanja zatvorenog tipa (ocjenjivati zadovoljstvo kupca prodajnim procesom)	1		1
	nije sastavljena anketa	0		0
Anketa – broj pitanja	sastavljena anketa s 5 pitanja	5		5
	sastavljena anketa s 4 pitanja	4		4
	sastavljena anketa s 3 pitanja	3		3
	sastavljena anketa s 2 pitanja	2		2
	sastavljena anketa s 1 pitanjem	1		1
	nije sastavljena anketa	0		0
Anketa – sadržaj	anketa sadrži demografska pitanja, stavove, preferencije o pruženim uslugama prodaje, cijeni i kvaliteti proizvoda	5		5
	anketa sadrži četiri elementa	4		4
	anketa sadrži tri elementa	3		3
	anketa sadrži dva elementa	2		2

	anketa sadrži jedan element	1		1
	anketa ne sadrži potrebne informacije	0		0
Reklamacija – slušanje prigovora	saslušao kupca u cijelosti	1		1
	nije saslušao kupca	0		0
Reklamacija – prihvatanje prigovora	prihvatio prigovor	1		1
	nije prihvatio prigovor	0		0
Reklamacija – razgovor	nije prekidao kupca u iznošenju prigovora	1		1
	prekidao kupca u iznošenju prigovora	0		0
Reklamacija – rješenja	rješava prigovor	1		1
	ne rješava prigovor kupca	0		0
Reklamacija - isprika	ponudio ispriku kupcu	1		1
	nije ponudio ispriku kupcu	0		0
Anketiranje – priprema upitnika	pripremio pet primjeraka upitnika	5		5
	pripremio četiri primjerka upitnika	4		4
	pripremio tri primjerka upitnika	3		3
	pripremio dva primjerka upitnika	2		2
	pripremio jedan primjerak upitnika	1		1
	nije pripremio upitnike	0		0
Anketiranje - broj anketiranih	provedene anketa na pet osoba	5		5
	provedena anketa na četiri osobe	4		4
	provedena anketa na tri osobe	3		3
	provedena anketa na dvije osobe	2		2
	provedena anketa na jednoj osobi	1		1
	nije provedena anketa	0		0
UKUPNO		30	0	30
SVEUKUPNO		80	20	100

DODATNE UPUTE ZA PROVEDBU NATJECANJA U DISCIPLINI PRODAJNA VJEŠTINA

Molimo vas da poštujete ove dodatne upute:

1. Svaka uporaba Interneta u nedozvoljene svrhe poput korištenje tuđih promidžbenih materijala i skica s Interneta, kontaktiranje s mentorom posredstvom Interneta i korištenje drugih pomagala za vrijeme natjecanja, dovodi do diskvalifikacije natjecatelja.
2. U slučaju tehničkih poteškoća produžit će se rad za toliko vremena koliko je bilo potrebno za otklanjanja tih poteškoća.
3. Rješenja zadataka se pohranjuju prema dodatnim uputama uz zadatak.
4. Redoslijed izlaganja nasumično određuje povjerenstvo.
5. Ukoliko natjecatelji budu jednaki po osvojenom broju bodova, prednost će imati natjecatelj koji je osvojio više bodova iz Modula Poslovna dokumentacija u nabavnom poslovanju.
6. Povjerenstvo je dužno nadzirati rad natjecatelja tijekom natjecanja.

Povjerenstvo za provedbu natjecanja



world skills Croatia



@worldskillscroatia



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih



**IZVRSNOST I ZNANJE
ZASLUŽUJU PRIZNANJE!**

Promocija učeničkih kompetencija i strukovnog
obrazovanja kroz strukovna natjecanja i smotre