



MODEL ZADATKA
PRODAJNE VJEŠTINE

U ŠKOLSKOJ GODINI
2022./2023.

Sadržaj

UVOD	3
OPIS MODELA I ZADAĆA	4
Modul 1. Poslovna dokumentacija prodavaonice	5
Modul 2. Cijene u maloprodaji	11
Modul 3. Unapređenje prodaje	14
Modul 4. Prodajni razgovor	16
Modul 5. Neizravna komunikacija u prodavaonici	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 Coffeeholic*

Poštovana natjecateljice, poštovani natjecatelju,

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

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

Tvrtka Coffeeholic d.o.o. je trgovina na malo prehrambenim i neprehrambenim proizvodima u prodavaonicama u Zagrebu i Dubrovniku. U asortimanu nudi: kavu, kavovine, čaj, nadomjestke čaja, mliječne proizvode (vrhnje za kavu i sl.) šećer, med, umjetna sladila, kekse, vafle, čokolade, dodatke za pripremu i konzumaciju kave i čaja (lončić za kuhanje kave, francuska preša za pripremu kave, šalica za kavu, šalica za čaj, termo šalica, termosica). 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 je 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 poklon. Osim vođenja prodajnog razgovora, robu i naplaćuješ. Izračunaš ukupnu cijenu kupljene robe, primaš novac od kupca, vraćaš ostatak i izdaš račun kupcu.

Prema Zakonu o uvođenju eura kao službenoj valuti u Republici Hrvatskoj (NN 57/22, 88/22 na snazi od 15. 7. 2022.) obvezno je dvojno iskazivanje cijena. Za preračunavanje cijena koristiti će se fiksni tečaj konverzije: 7,53450 kuna za jedan euro.

Povjerenstvo za provedbu natjecanja

OPIS MODELA I ZADAĆA

Ovaj model uključuje 5 različitih modula:

Modul 1. Poslovna dokumentacija prodavaonice

Modul 2. Cijene u maloprodaji

Modul 3. Unapređenje prodaje

Modul 4. Prodajni razgovor

Modul 5. Neizravna komunikacija u prodavaonici

Modul 1. Poslovna dokumentacija prodavaonice

Ukupno trajanje modula: 3 sata (180 minuta)

1.1. Narudžbenica

- Opis situacije:

Dana 15. veljače 2023. trgovačko društvo Coffeeholic d.o.o., Trg bana Josipa Jelačića 5, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 19368562345, MB: 2168044, IBAN: HR0234500091100011997 kod Zagrebačka banka d.d., naručilo je od trgovačkog društva Franck d.d., Vodovodna ulica 20, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 07676693758, MB: 3213161, IBAN: HR3724070001100625795 kod OTP banka d.d. sljedeću robu:

1. Cappuccino čokolada 144 g, 15 komada po cijeni od 1,63 €/kom (12,25 kn/kom)
2. Kava Jubilarna original 250 g, 20 komada po cijeni od 2,05 €/kom (15,45 kn/kom)
3. Kava Guatemala 250 g, 10 komada po cijeni 3,84 €/kom (28,93 kn/kom)
4. Čaj Jagoda vanilija 55 g, 12 komada po cijeni od 1,31 €/kom (9,87 kn/kom)

Broj narudžbenice je 4. Rok isporuke je 5 dana, a rok plaćanja 7 dana. Način plaćanja je virmanom. Način otpreme je kamionom trgovačkog društva Franck d.d., a robu je potrebno isporučiti u prodavaonicu Coffeeholic koja se nalazi na istoj adresi. Narudžbenicu je sastavio natjecatelj, a odgovorna osoba je Maja Horvat.

- U Word dokumentu, prema opisu situacije, ispuni digitalnu tiskanicu Narudžbenice (podatke koji nedostaju unesite sami, pazeći na to da imaju smisla).
- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak arhiviraj odlaganjem u regulator, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Pošalji ispunjenu digitalnu tiskanicu prosudbenom povjerenstvu na zadanu e-mail adresu.
- Izrađeni dokument spremi na USB memorijski štapić pod nazivom Narudžbenica.

Naručitelj (naziv, adresa, OIB, MB)	

Dobavljač (naziv, adresa, OIB, MB)	

NARUDŽBENICA broj

Pritisnite ovdje za umetanje datuma

Način otpreme: <input style="width: 20px;" type="text"/>	Rok isporuke: <input style="width: 20px;" type="text"/>	Mjesto isporuke: <input style="width: 20px;" type="text"/>
---	--	---

Redni broj	Trgovački naziv dobara - usluge	Jed. mjere	Količina	Cijena		Iznos	
				EUR	HRK	EUR	HRK
<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 200px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>
<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 200px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>
<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 200px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>
<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 200px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>

Rok plaćanja: <input style="width: 20px;" type="text"/>	Način plaćanja: <input style="width: 20px;" type="text"/>
--	--

(narudžbenicu sastavio-la)

M.P.

(potpis odgovorne osobe)

1.2. Komisijski zapisnik i reklamacija dobavljaču

1.2.1. Komisijski zapisnik

- Opis situacije:

Trgovačko društvo Franck d.d., Vodovodna ulica 20, 10000 Zagreb, Hrvatska, dana 20. veljače 2023. u 6:20 sati isporučilo je po narudžbenici broj 4 robu u prodavaonicu Coffeeholic, Trg bana Josipa Jelačića 5 zajedno s pratećom dokumentacijom – otpremnica broj 33. Prilikom preuzimanja utvrdio si manjak od tri pakiranja Cappucino čokolade 144 g. Vrijeme završetka preuzimanja robe je 6:40 sati.

Dobavljač (naziv, adresa, OIB):

Franck d.d.

Vodovodna ulica 20

10000 Zagreb

OIB: 07676693758

Kupac (naziv, adresa, OIB):

Coffeeholic d.o.o.

Trg bana Josipa Jelačića 5

10 000 Zagreb

OIB: 19368562345

OTPREMNICA broj 33

20. veljače 2023.

Na temelju Vaše narudžbenice br. 4 od 15. veljače 2023.

Rok otpreme: 5 dana	Način otpreme: Kamionom	Mjesto isporuke: Prodavaonica Coffeeholic, Trg bana Josipa Jelačića 5	Plaćanje: Virmanom
------------------------	----------------------------	---	-----------------------

Redni broj	Šifra	Trgovački naziv dobara - usluge	Jed. mjere	Količina	Cijena		Iznos	
					EUR	HRK	EUR	HRK
1.	123456	Cappucino čokolada 144 g	kom	15	1,63	12,28	24,45	184,20
2.	234567	Kava Jubilarna original 250 g	kom	20	2,05	15,45	41,00	309,00
3.	345678	Kava Guatemala 250 g	kom	10	3,84	28,93	38,40	289,30
4.	456789	Čaj Jagoda vanilija 55 g	kom	12	1,31	9,87	15,72	118,44
UKUPNO:							119,57	900,94

Robu izdao: Ivan Lukač	Robu primio: Ime i prezime natjecatelja
---------------------------	--

- Vozač kamiona, registarske oznake ZG532GH, je Janko Vilček, robu na čuvanje preuzeo je natjecatelj, a obračunao vrijednost Maro Berišić.
- Članovi komisije su: natjecatelj, Maro Berišić i Janko Vilček.

- U Word dokumentu, na temelju opisa situacije i otpremnice broj 33, ispuni digitalnu tiskanicu Komisijski zapisnik (podatke koji nedostaju unesite sami pazeći na to da imaju smisla).
- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak arhiviraj odlaganjem u registrator, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Pošalji ispunjenu digitalnu tiskanicu prosudbenom povjerenstvu na zadanu e-mail adresu.
- Izrađeni dokument spremi u mapu na USB memorijski štapić pod nazivom Komisijski zapisnik.

Naziv tvrtke:

Adresa tvrtke:

KOMISUSKI 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.

1.2.2. Reklamacija

- Opis situacije:

Dana 20. veljače 2023. u 6:40 sati pri preuzimanju robe u prodavaonici Coffeeholic, Trg bana Josipa Jelačića 5, 10 000 Zagreb utvrđen je manjak od tri pakiranja Cappucino čokolade 144 g te je sastavljen komisijski zapisnik.

- U Word dokumentu, na temelju prethodno sastavljenog komisijskog zapisnika i opisa situacije, sastavi reklamaciju u obliku pisane poslovne komunikacije na dan 20. veljače 2023.
- Podaci potrebni za izradu reklamacije:
 - naziv dobavljača i djelatnost: Franck d.d., proizvodnja čaja i kave
 - broj reklamacije: 3/23
 - zahtjev kupca: dostaviti otpremnicu i račun umanjen za 3 komada Cappucino čokolade 144 g
 - potpis: naziv trgovačkog društva i mjesto, dužnost potpisnika (voditeljica nabave), ime i prezime potpisnika (Maja Horvat)
 - podatke koji nedostaju unesite sami na temelju prethodnih tiskanica.
- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak arhiviraj odlaganjem u registrator, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Pošalji dokument prosudbenom povjerenstvu na zadanu e-mail adresu.
- Izrađeni dokument spremi u mapu na USB memorijski štapić pod nazivom Reklamacija.

1.3. Skladišna primka

- Opis situacije:

Dana 20. veljače 2023. trgovačko društvo Coffeeholic d.o.o. iz Zagreba, Trg bana Josipa Jelačića 5, primilo je u skladište prodavaonice Coffeeholic, Zagreb, Trg bana Josipa Jelačića 5, sljedeću robu:

1. 12 komada Cappuccino čokolada 144 g, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 1,63 €/kom (12,28 kn/kom), skladišni broj 1234567
2. 20 komada Kava Jubilarna original 250 g, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 2,05 €/kom (15,45 kn/kom), skladišni broj 2345678
3. 10 komada Kava Guatemala 250 g, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 3,84 €/kom (28,93 kn/kom), skladišni broj 3456789
4. 12 komada Čaj Jagoda vanilija 55 g, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 1,31 €/kom (9,87 kn/kom), skladišni broj 4567891

Trgovačko društvo Franck d.d., Vodovodna ulica 20, 10000 Zagreb dopremilo je robu kaminom oznaka ZG532GH uz otpremnicu broj 33. Pri preuzimanju robe utvrđen je manjak i sastavljen je komisijski zapisnik i reklamacija dobavljaču. Robu je preuzeo natjecatelj, kontrolirao kvalitetu Maro Berišić, izračunavao-kontrolirao vrijednost Maro Berišić, a knjižila Maja Horvat.

- U Word dokumentu, prema opisu situacije, ispuni digitalnu tiskanu Skladišna primka (podatke koji nedostaju unesite sami pazeći na to da imaju smisla).
- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerk arhiviraj odlaganjem u regulator, 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.

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	
					EUR	HRK	EUR	HRK
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

 Primjedba:

Robu preuzeo: <input type="text"/>	Kontrolirao kvalitetu: <input type="text"/>	Izračunavao- kontrolirao vrijednost: <input type="text"/>	Knjižio: <input type="text"/>
---------------------------------------	--	---	----------------------------------

Modul 2. Cijene u maloprodaji

Ukupno trajanje modula: 1 sat (60 minuta)

2.1. Složena kalkulacija nabavne cijene robe

- Opis situacije:

Od trgovačkog društva TVORNICA ZDRAVE HRANE, Ulica Akcije Maslenica 1, 23 000, Zadar nabavljeno je:

1. 70 komada Nutrigold Stevia prah - organski 150 g 5,50 €/kom (41,44 kn/kom)
2. 83 kom Agava Karin Lang Med od citrusa - organski 500 g 5,00 €/kom (37,67 kn/kom)

Troškovi dopreme po računu otpremnika iznose 50,00 € s PDV-om (376,73 kn s PDV-om). Sastavlja se složena kalkulacija nabavne cijene (vrijednosti), a troškovi nabave robe raspoređuju se postotnom metodom.

- U Word dokumentu ispuni predložak Složene kalkulacije nabavne cijene robe prema opisu situacije.
- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak arhiviraj odlaganjem u regulator, 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 složena kalkulacija nabavne cijene robe.

Redni broj	Stupanj	Elementi kalkulacije	Vrsta robe								UKUPNO		
											EUR	HRK	
			1 kom		kom		1 kom		kom				
			EUR	HRK	EUR	HRK	EUR	HRK	EUR	HRK			

2.2. Kalkulacija maloprodajne cijene robe

- Opis situacije:

Nabavna cijena za 83 komada Agava Karin Lang Meda od citrusa - organski 500 g iznosi 5,25 €/kom (39,56 kn/kom). Izračunajte maloprodajnu vrijednost robe ukoliko je trgovačka marža 20%.

- U Word dokumentu ispuni predložak Kalkulacija maloprodajne cijene (vrijednosti) robe.
- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerk arhiviraj odlaganjem u regulator, 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.

Redni broj	Stupanj	Elementi kalkulacije	Naziv proizvoda			
			1 kom		kom	
			EUR	HRK	EUR	HRK

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,koristeći pribor i sredstva za čišćenje.

- Izloži robu na police za izlaganje prema zadanom planogramu

REGAL S 5 POLICA



- Napomena natjecatelju: za izlaganje robe na police isključivo se koristiti količinama i fotografijom planograma

3.2. Cijena proizvoda

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

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

- Ispunjeni primjer regalne cijene za Instant kava Gold 200 g

Coffeeholic d.o.o	
Instant kava Gold 200 g	
MPC	
7,56 €/kom	
56,96 kn/kom	
37,8 €/284,80 kn/kg	
ŠIFRA: 236418	EAN: 2548765123747

- Tablica s podacima

Redni broj	Naziv proizvoda	Jedinična cijena €/kom	Jedinična cijena kn/kom	Cijena za kilogram €/kg	Cijena za kilogram kn/kg	Šifra proizvoda	EAN
1.	Franck čaj Jagoda vanilija 55 g	2,13 €	16,05 kn	38,72 €/kg	291,74 kn/kg	236435	2548765123724
2.	Kava Jubilarna original 250 g	2,67 €	20,12 kn	10,68 €/kg	80,47 kn/kg	236440	2548765123729
3.	Cappuccino čokolada 144 g	2,65 €	19,97 kn	18,33 €/kg	138,11 kn/kg	236436	2548765123725

- 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
- Ispisane cijene proizvoda postavi na izložbeni regal uz odgovarajući proizvod

3.3. Uređenje prodavaonice

- U Word dokumentu izradi i ispiši naziv tvrtke, pravni oblik, djelatnost tvrtke i logo
- Logo izradi u Wordartu ili Bojanju (Paint), uz mogućnost umetanja jednostavne ilustracije s interneta
- Uredi izložbeni pult koristeći prethodno ispisane materijale i materijal za dekoriranje
- Odaberi odgovarajući ukrasni materijal i opremu te vlastitom kreativnošću i maštovitošću uredi:
 - o prodajni prostor,
 - o izlog i
 - o policu za izlaganje robe.
- Napomena natjecatelju: Posebnu pozornost obrati na originalnost, inovativnost i praktičnu primjenjivost uređenja prodajnog prostora.
- Odaberi i pripremi proizvode za degustaciju naglašavajući vizualnu atraktivnost i estetski doživljaj

Modul 4. Prodajni razgovor

Ukupno trajanje modula: 4 sata i 30 minuta (270 minuta)

Prodajna situacija: Tvrtka Coffeeholic d.o.o. iz Zagreba, je trgovina na malo prehrambenim proizvodima u prodavaonicama u Zagrebu i Dubrovniku. Zaposlen/a si na radnom mjestu prodavač/ica u prodavaonici Coffeeholic na adresi Trg bana Josipa Jelačića 5, 10 000 Zagreb, tel: 01/3445-186, OIB: 19368562345, MB: 2168044. U prodavaonicu ulazi kupac s namjerom kupnje kave u kapsulama te obavlja kupnju za potrebe poslovne organizacije. Po zaključivanju prodajnog razgovora kupac je zatražio R-1 račun i dao potrebne podatke: OIB, naziv - ime i prezime, adresu i broj telefona. Tvoj zadatak je voditi prodajni razgovor i potaknuti kupca na kupnju.

4.1. Priprema

- Propisana pravila odijevanja prodavača (prema poglavlju Materijali, oprema i alati koji donose natjecatelji)

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 (poticati kupca na razgovor, postavljati otvorena pitanja kupcu, uspostavljati prijateljski odnos s njim, aktivno ga slušati i ne prekidati u razgovoru)
- Postavljanje zatvorenih pitanja (dati mogućnost kupcu za kratki odgovor, aktivno ga slušati i ne prekidati u razgovoru)

4.3. Prodajna prezentacija

- Navesti svojstva i vrstu/brend ponuđenog proizvoda (navesti svojstva i vrstu ponuđenog proizvoda, istaknuti njegova obilježja i opće podatke o proizvođaču)
- Iznijeti podatke o količini, kvaliteti i cijeni (povezati podatke o količini, kvaliteti i cijeni ponuđenog proizvoda, istaknuti nepristrane pokazatelje kvalitete (nagrade, priznanja, certifikati))

- Istaknuti korisnost proizvoda za kupca (istaknuti prednosti kojima će ponuđeni proizvod zadovoljiti specifične potrebe i želje kupca te ispuniti njegova očekivanja)
- Istaknuti specifičnosti proizvoda i način uporabe (istaknuti specifičnost ponuđenog proizvoda u odnosu na ostale konkurentne proizvode i opisati način njegove uporabe)

4.4. Prigovor kupca

- Odgovoriti na prigovor kupca (pustiti kupca da u cijelosti izgovori prigovor i koristiti jednu od preporučenih tehnika za odgovor na prigovor)

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 dopunskog proizvoda)
- Zaključivanje prodajnog razgovora (verbalno i neverbalno zaključiti prodajni razgovor)

4.6. Obračun i naplata prodane robe

- Raspitivanje o oblicima plaćanja (informirati kupca o oblicima plaćanja u prodavaonici)
- Upisati potrebne podatke u račun (upisati sve podatke koji račun čine pravovaljanim; JIR: 32421377-g612-3450-618b-2cb3c45bb232, OIB operatera: Ime i prezime natjecatelja; uvjeti isporuke: osobno preuzimanje; 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)

Napomena natjecatelju: na računu je potrebno ukupan iznos izraziti u eurima i kunama (na obrascu računa ispod retka ukupno dopisati redak rukom za iskazivanje ukupnog iznosa u kunama)

4.7. Pakiranje robe i ispraćaj kupca

- Brzina pakiranja (odmjeriti vremensko razdoblje potrebno za postupak pakiranja)
- Vještina pakiranja (procijeniti upakirani proizvod kao estetsku cjelinu)
- Dodatna usluga kupcu i ispraćaj (upoznati kupca s reklamacijom i pozdraviti uz prigodne riječi i smiješak)

Modul 5. Neizravna komunikacija u prodavaonici

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

5.1. Postkupovno zadovoljstvo kupca

- Izradi anketni upitnik koristeći *Google Forms* dokument. Anketni upitnik treba sadržavati 10 pitanja kojima bi se istražili stavovi o pruženim uslugama prodaje i kvaliteti proizvoda. Anketa treba sadržavati demografska pitanja i pitanja o mišljenjima i stavovima, osjećajima i očekivanja kupca o proizvodu i doživljaju kupnje.
- Napomena natjecatelju:
 - postavi pitanja zatvorenog tipa (jednostavna, jasna, neposredna i nesugestivna pitanja),
 - posloži pitanja logičkim slijedom (vodeće pitanje treba izazvati što veći interes),
 - pitanja koja se odnose na kupovnu moć, posjedovanje i sl. trebaju se postaviti pri kraju,
 - prilagodi pitanja populaciji koju ispituješ,
 - anketni upitnik treba sadržavati pitanja o zadovoljstvu kupca uslugom prodaje s predloženim ocjenama od 1 do 5 pri čemu je navedeno značenje svake ocjene.
- Poveznicu na Anketni upitnik potrebno je poslati prosudbenom povjerenstvu na zadanu e-mail adresu

5.2. Anketiranje kupca

- Prethodno izrađenu anketu provedi na uzorku od pet ispitanika
- Sažetak o provedenom istraživanju preuzmi s *Google Forms*-a u PDF formatu.
- U Word dokumentu izradi izvješće provedenog istraživanja i protumači dobivene rezultate

- Sažetak i izvješće o provedenom istraživanju pošalji prosudbenom povjerenstvu na zadanu e-mail adresu

5.3. Reklamacija kupca

- Opis situacije:

Dana 21. veljače 2023. godine na e-mail adresu tvrtke zaprimljena je reklamacija kupca u kojoj navodi nezadovoljstvo kupljenim proizvodima.

Mario Marković
 Gornjogradska 43
 10 000 Zagreb
 Mobitel: 099/123-4567
 Mail: mario.markovic@gmail.com
 U Zagrebu, 21. veljače 2023. godine

Coffeeholic d.o.o.
 Trg bana Josipa Jelačića 5
 10000 Zagreb

PREDMET: Reklamacija proizvoda

Poštovani,

dana 21. veljače 2023. godine u vašoj prodavaonici u Zagrebu, na adresi Trg bana Josipa Jelačića 5, kupio sam više proizvoda iz vašeg asortimana.

Naknadno sam uočio kako dva kupljena proizvoda imaju nedostatak – oštećenu ambalažu. To su:

- Jubilarna original 250 g
- kava Guatemala 250 g

Proizvodi su napuhnuti jer je zrak ušao u ambalažu. Prema vlastitom mišljenju, kvaliteta kave je upitna te ona nije za uporabu.

Nadam se da ćete moju reklamaciju uvažiti i zamijeniti oštećene proizvode.

S poštovanjem,

Mario Marković
Mario Marković

- U Word dokumentu, na temelju zaprimljene reklamacije kupca i opisa situacije, sastavi Odgovor na reklamaciju kupca u obliku pisane poslovne komunikacije na dan 21. veljače 2023.
- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak arhiviraj odlaganjem u registrator, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu.

- Izrađeni dokument spremi u mapu na USB memorijski štapić pod nazivom Nagodba.

5.3. E-mail komunikacija

- Izradi e-mail poruku u skladu s teorijom o poslovnim komunikacijama i protokolom e-maila (zaglavlje i tekst poruke)
- Odgovor kupcu (Nagodba) pošalji kao privitak e-mail poruke na e-mail adresu prosudbenog povjerenstva

OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI

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

Redni broj	Količina	Oprema/Pribor
1.	1	radni stol
2.	1	stolica
3.	1	laptop i miš s internetskom vezom
4.	1	dodatna zaštitna odjeća za natjecatelja
5.	1	pribor za čišćenje
6.	1	koš za smeće
7.	1	staklena vitrina s rasvjetom (izlog)
8.	1	radni pult
9.	1	visoka vitrina s pet polica (regal za izlaganje)
10.	1	podpultna blagajna
11.	1	novčanice i kovanice
12.	1	pribor za rukovanje proizvodima
13.	1	pomagala za zamatanje i aranžiranje proizvoda

14.	1	materijal za aranžiranje
15.	1	potrošni uredski materijal (kemijska olovka, papir A4, spjalice, kuverta, prozirne A4 košuljice za umetanje u registrator)
16.	1	registratori A4 uski s kutijom 6 cm
17.	1	roba za izlaganje
18.	1	poslovna dokumentacija
19.	1	pečat tvrtke
20.	1 kutija za prvu pomoć za cijelu disciplinu	
21.	2 printera - za natjecatelje	

MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI

Svaki natjecatelj treba biti odjeven prema pravilima odijevanja tvrtke Coffeeholic 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 prodavaonice (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 tablica vrednovanja po modulima.

Modul 1. Poslovna dokumentacija prodavaonice

Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
NARUDŽBENICA				
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 narudžbenice i datum	naveden je broj narudžbenice i datum	0,25		0,25
	nije naveden broj narudžbenice i datum	0		0
Narudžbenica – način otpreme, rok isporuke, mjesto isporuke	naveden je način otpreme, rok isporuke i mjesto isporuke	0,25		0,25
	nije naveden način otpreme ili rok isporuke ili mjesto isporuke	0		0
Narudžbenica - proizvod 1	naveden je redni broj, trgovački naziv dobra, jedinica mjere, količina, cijena i iznos	0,25		0,25
	nije naveden redni broj ili trgovački naziv dobra ili jedinica mjere ili količina ili cijena ili iznos	0		0
Narudžbenica - proizvod 2	naveden je redni broj, trgovački naziv dobra, jedinica mjere, količina, cijena i iznos	0,25		0,25
	nije naveden redni broj ili trgovački naziv dobra ili jedinica mjere ili količina ili cijena ili iznos	0		0

Narudžbenica - proizvod 3	naveden je redni broj, trgovački naziv dobra, jedinica mjere, količina, cijena i iznos	0,25		0,25
	nije naveden redni broj ili trgovački naziv dobra ili jedinica mjere ili količina ili cijena ili iznos	0		0
Narudžbenica - proizvod 4	naveden je redni broj, trgovački naziv dobra, jedinica mjere, količina, cijena i iznos	0,25		0,25
	nije naveden redni broj ili trgovački naziv dobra ili jedinica mjere ili količina ili cijena ili iznos	0		0
Narudžbenica – rok i način plaćanja	naveden je rok i način plaćanja	0,25		0,25
	nije naveden rok i način plaćanja	0		0
Narudžbenica - narudžbenicu sastavio i potpis odgovorne osobe	navedeno je ime i prezime osobe koja je sastavila narudžbenicu i potpis odgovorne osobe	0,5		0,5
	nije navedeno ime i prezime osobe koja je sastavila narudžbenicu ili potpis odgovorne osobe	0		0
Narudžbenica - pečat	otisnut je pečat	0,25		0,25
	nije otisnut pečat	0		0
Ukupno narudžbenica		3		3
KOMISIJSKI ZAPISNIK				
Komisijски zapisnik - naručitelj	naveden je naziv i adresa	0,25		0,25

	nije naveden naziv ili adresa	0		0
Komisijski zapisnik - datum, mjesto isporuke robe, naziv naručitelja i adresa naručitelja	naveden je datum, mjesto isporuke robe, naziv naručitelja i adresa naručitelja	0,5		0,5
	nije naveden datum ili mjesto isporuke robe ili naziv naručitelja ili adresa naručitelja	0		0
Komisijski zapisnik - naziv dobavljača, adresa dobavljača, naziv i adresa prijevoznika, ime i prezime vozača, prijevozno sredstvo i registarska oznaka	naveden je naziv dobavljača, adresa dobavljača, naziv i adresa prijevoznika, ime i prezime vozača, prijevozno sredstvo i registarska oznaka	0,75		0,75
	nije naveden naziv dobavljača ili adresa dobavljača ili naziv i adresa prijevoznika ili ime i prezime vozača ili prijevozno sredstvo ili registarska oznaka	0		0
Komisijski zapisnik - vrijeme preuzimanja robe, broj otpremnice i naziv dobavljača	navedeno je vrijeme preuzimanja robe, broj otpremnice i naziv dobavljača	0,5		0,5
	nije navedeno vrijeme preuzimanja robe ili broj otpremnice ili naziv dobavljača	0		0
Komisijski zapisnik - opis situacije i ukupna vrijednost	opisana je situacija i navedena je ukupna vrijednost	1		1
	nije opisana situacija ili nije navedena ukupna vrijednost	0		0
Komisijski zapisnik – vrijeme završetka preuzimanja robe	navedeno je vrijeme završetka preuzimanja robe	0,5		0,5
	nije navedeno vrijeme završetka preuzimanja robe	0		0

Komisijski zapisnik - ime i prezime osobe koja je preuzela robu na čuvanje, ime i prezime osobe koja je obračunala vrijednost i potpisi članova komisije	navedeno je ime i prezime osobe koja je preuzela robu na čuvanje, ime i prezime osobe koja je obračunala vrijednost i potpisi članova komisije	0,5		0,5
	nije navedeno ime i prezime osobe koja je preuzela robu na čuvanje ili ime i prezime osobe koja je obračunala vrijednost ili potpisi članova komisije	0		0
Ukupno komisijski zapisnik		4		4
REKLAMACIJA				
Reklamacija - logo, naziv, djelatnost, adresa i kontakt podaci naručitelja	naveden je naziv, djelatnost, adresa, logo i kontakt podaci naručitelja	0,25		0,25
	nije naveden naziv ili djelatnost ili adresa ili logo ili kontakt podaci naručitelja	0		0
Reklamacija - naziv, djelatnost i adresa dobavljača	naveden je naziv, djelatnost i adresa dobavljača	0,25		0,25
	nije naveden naziv ili djelatnost ili adresa dobavljača	0		0
Reklamacija - broj reklamacije, mjesto i nadnevak	naveden je broj reklamacije, mjesto i nadnevak	0,25		0,25
	nije naveden broj reklamacije ili mjesto ili nadnevak	0		0
Reklamacija - predmet	navedena je vrsta dopisa	0,25		0,25
	nije navedena vrsta dopisa	0		0
Reklamacija - uvod (potvrda primitka pošiljke)	sadrži detaljne podatke o primitku pošiljke	1		1
	ne sadrži detaljne podatke o primitku pošiljke	0		0

Reklamacija - bit (popratna dokumentacija i objašnjenje o nedostatku dostavljene robe)	navedena je popratna dokumentacija i objašnjenje o nedostatku dostavljene robe	1		1
	nije navedena popratna dokumentacija ili objašnjenje o nedostatku dostavljene robe	0		0
Reklamacija - zahtjev kupca	naveden je zahtjev kupca	0,75		0,75
	nije naveden zahtjev kupca	0		0
Reklamacija - završetak i poziv na daljnju suradnju	predstavlja zaokruženu cjelinu reklamacije	0,25		0,25
	ne predstavlja zaokruženu cjelinu reklamacije	0		0
Reklamacija - pozdrav	naveden je jedan od uobičajenih pozdrava	0,25		0,5
	nije naveden jedan od uobičajenih pozdrava	0		0
Reklamacija - potpis	naveden je naziv trgovačkog društva i mjesto, dužnost potpisnika, prostor za vlastoručni potpis i otisnuto ime i prezime potpisnika	0,25		0,25
	nije naveden naziv trgovačkog društva ili mjesto ili dužnost potpisnika ili prostor za vlastoručni potpis ili otisnuto ime i prezime potpisnika	0		0
Reklamacija - pečat	otisnut je pečat	0,25		0,25
	nije otisnut pečat	0		0
Reklamacija - prilog	naveden je prilog	0,25		0,25
	nije naveden prilog	0		0

Ukupno reklamacija		5		5
SKLADIŠNA PRIMKA				
Skladišna primka - naziv i adresa tvrtke	naveden je naziv i adresa tvrtke	0,25		0,25
	nije naveden naziv ili adresa tvrtke	0		0
Skladišna primka - broj primke i nadnevak	naveden je broj primke i nadnevak	0,25		0,25
	nije naveden broj primke i nadnevak	0		0
Skladišna primka - mjesto isporuke robe, naziv dobavljača i adresa, način dopreme, naziv i broj popratnih dokumenata	navedeno je mjesto isporuke robe, naziv dobavljača i adresa, način dopreme, naziv i broj popratnih dokumenata	0,5		0,5
	nije navedeno mjesto isporuke robe ili naziv dobavljača i adresa ili način dopreme ili naziv i broj popratnih dokumenata	0		0
Skladišna primka - proizvod 1	naveden je redni broj, skladišni broj, naziv robe, jedinica mjere, količina, cijena i iznos	0,25		0,25
	nije naveden redni broj ili skladišni broj ili naziv robe ili jedinica mjere ili količina ili cijena ili iznos	0		0
Skladišna primka - proizvod 2	naveden je redni broj, skladišni broj, naziv robe, jedinica mjere, količina, cijena i iznos	0,25		0,25
	nije naveden redni broj ili skladišni broj ili naziv robe ili jedinica mjere ili količina ili cijena ili iznos	0		0
Skladišna primka - proizvod 3	naveden je redni broj, skladišni broj, naziv robe, jedinica mjere, količina, cijena i iznos	0,25		0,25
	nije naveden redni broj ili skladišni broj ili naziv robe ili jedinica mjere ili količina ili cijena ili iznos	0		0

Skladišna primka - proizvod 4	naveden je redni broj, skladišni broj, naziv robe, jedinica mjere, količina, cijena i iznos	0,25		0,25
	nije naveden redni broj ili skladišni broj ili naziv robe ili jedinica mjere ili količina ili cijena ili iznos	0		0
Skladišna primka - primjedba	navedena je primjedba	0,5		0,5
	nije navedena primjedba	0		0
Skladišna primka - ime i prezime osobe koja je preuzela robu, kontrolirala kvalitetu, izračunavala-kontrolirala vrijednost i knjižila	navedeno je ime i prezime osobe koja je preuzela robu, kontrolirala kvalitetu, izračunavala-kontrolirala vrijednost i knjižila	0,5		0,5
	nije navedeno ime i prezime osobe koja je preuzela robu ili kontrolirala kvalitetu ili izračunavala-kontrolirala vrijednost ili knjižila	0		0
Ukupno skladišna primka		3		3
Ukupno Modul 1.		15		15

Modul 2. Cijene u maloprodaji

Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
SLOŽENA KALKULACIJA NABAVNE CIJENE ROBE				
Elementi složene kalkulacije nabavne cijene robe - Struktura (tekstualni podaci) za svaki točan redak 0,75 bodova	<ul style="list-style-type: none"> - neto fakturna cijena/vrijednost (kupovna cijena/vrijednost) - ovisni troškovi - nabavna cijena/vrijednost (troškovi kupnje) 	2,25		2,25
Elementi složene kalkulacije nabavne cijene robe - Točnost (brojčani podaci) za svaki točan redak 0,75 bodova	<ul style="list-style-type: none"> - neto fakturna cijena/vrijednost (kupovna cijena/vrijednost) - ovisni troškovi - nabavna cijena/vrijednost (troškovi kupnje) 	2,25		2,25
Kalkulacija – količina i naziv proizvoda	navedena je količina i naziv	0,25		0,25
	nije navedena količina i/ili naziv proizvoda	0		0
Ukupno složena kalkulacija nabavne cijene robe		4,75		4,75
KALKULACIJA MALOPRODAJNE CIJENE ROBE				
Elementi kalkulacije maloprodajne cijene - Struktura (tekstualni podaci) za svaki točan redak 0,5 bodova	<ul style="list-style-type: none"> - nabavna cijena/vrijednost (troškovi kupnje) - trgovačka marža - prodajna cijena/vrijednost - PDV - maloprodajna cijena/vrijednost 	2,5		2,5

Elementi kalkulacije maloprodajne cijene - Točnost (brojčani podaci) za svaki točan redak 0,5 bodova	<ul style="list-style-type: none"> - nabavna cijena/vrijednost (troškovi kupnje) - trgovačka marža - prodajna cijena/vrijednost - PDV - maloprodajna cijena/vrijednost 	2,5		2,5
Kalkulacija – količina i naziv proizvoda	navedena je količina i naziv proizvoda	0,25		0,25
	nije navedena količina i/ili naziv proizvoda	0		0
Ukupno kalkulacija maloprodajne cijene robe		5,25		5,25
Ukupno Modul 2.		10		10

Modul 3. Unapređenje prodaje				
Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
PRIPREMA I IZLAGANJE ROBE NA POLICE				
Čišćenje prodajnog prostora – pulta, izloga, polica	proveden postupak čišćenja odgovarajućim sredstvima i priborom uz propisno odlaganje korištenih sredstava	0,5		0,5
	nije proveden postupak čišćenja i nisu propisno odložena korištena sredstva	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 je izložena prema planogramu (mogući broj pogrešaka 4)	1		1
	roba nije izložena prema planogramu (mogući broj pogrešaka 5 i dalje)	0		0
Ukupno priprema i izlaganje robe na police		4,5		4,5
CIJENA PROIZVODA				
Cijena	točno izrađena i ispisana tri predloška regalne cijene	1,5		1,5
	točno izrađena i ispisana dva predloška regalne cijene	1		1
	točno izrađen i ispisan jedan predložak	0,5		0,5

	regalne cijene			
	nije izrađen i ispisan predložak regalne cijene	0		0
Ukupno cijena proizvoda		1,5		1,5
UREĐENJE PRODAVAONICE				
Uređenje prodajnog prostora	izrađen i ispisan naziv tvrtke, pravni oblik, djelatnost tvrtke i logo	1		1
	nije izrađeno i ispisano	0		0
Uređenje prodajnog prostora – pult	izložbeni pult se ističe kreativnošću i originalnošću te sadrži sve zadane ispisan materijale		2	2
	nije uredio pult zadanim ispisan materijalima		0	0
Uređenje prodajnog prostora – izlog	izlog se ističe kreativnošću, originalnošću i vizualnom atraktivnošću		2	2
	nije uredio izlog		0	0
Uređenje prodajnog prostora – police	police se ističu kreativnošću, originalnošću i vizualnom atraktivnošću		2	2
	nije uredio police		0	0
Priprema proizvoda za degustaciju	proizvodi pripremljeni za degustaciju uz naglasak na vizualnu atraktivnost i estetski doživljaj proizvoda		2	2
	proizvodi nisu pripremljeni za degustaciju		0	0
Ukupno uređenje prodavaonice		1	8	9
Ukupno Modul 3.		7	8	15

Modul 4. Prodajni razgovor

Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
PRIPREMA				
Pravila odijevanja prodavača	poštuje propisana pravila odijevanja	1		1
	ne poštuje propisana pravila odijevanja	0		0
Ukupno priprema		1		1
USPOSTAVLJANJE KONTAKTA S KUPCEM I DEFINIRANJE KUPČEVIH POTREBA				
Pozdrav kupcu	upućen je pozdrav kupcu s osmijehom		1	1
	nije upućen pozdrav kupcu		0	0
Pristup kupcu	iskazuje zainteresiranost za potrebe i želje kupca		1	1
	ne iskazuje zainteresiranost za potrebe i želje kupca		0	0
Postavljanje otvorenih pitanja	postavlja otvorena pitanja kupcu, uspostavlja prijateljski odnos s njim, aktivno ga sluša i ne prekida u razgovoru		2	2
	ne postavlja otvorena pitanja		0	0
Postavljanje zatvorenih pitanja	postavlja zatvorena pitanja kupcu, aktivno ga sluša i ne prekida u razgovoru		2	2
	ne postavlja zatvorena pitanja		0	0
Ukupno uspostavljanje kontakta s kupcem i definiranje kupčevih potreba			6	6
PRODAJNA PREZENTACIJA				

Prodajna prezentacija – svojstva i vrsta/brand ponuđenog proizvoda	navodi svojstva i vrstu ponuđenog proizvoda, ističe njegova obilježja i opće podatke o proizvođaču		2	2
	ne navodi svojstva i vrstu ponuđenog proizvoda i opće podatke o proizvođaču		0	0
Povezanost cijene, količine i kvalitete proizvoda	povezuje podatke o količini, kvaliteti i cijeni ponuđenog proizvoda, ističe nepristrane pokazatelje kvalitete (nagrade, priznanja, certifikati)		2	2
	ne navodi podatke o količini, kvaliteti i cijeni		0	0
Korisnost proizvoda za kupca	ističe prednosti kojima će ponuđeni proizvod zadovoljiti specifične potrebe i želje kupca te ispuniti njegova očekivanja		2	2
	ne ističe prednosti ponuđenog proizvoda		0	0
Specifičnost proizvoda i način uporabe	ističe specifičnost ponuđenog proizvoda u odnosu na ostale konkurentske proizvode i opisuje način njegove uporabe		2	2
	ne ističe specifičnost ponuđenog proizvoda ni način njegove uporabe		0	0
Ukupno prodajna prezentacija			8	8
PRIGOVOR KUPCA				
Prigovor kupca	pušta kupca da u cijelosti izgovori prigovor i koristi jednu od preporučenih tehnika za odgovor na prigovor		1	1
	ne pušta kupca da u cijelosti izgovori prigovor, ne koristi jednu od preporučenih tehnika za odgovor na prigovor i ne uvažava prigovor kupca		0	0

Ukupno prigovor kupca			1	1
DOPUNSKA PONUDA I ZAKLJUČIVANJE PRODAJNOG RAZGOVORA				
Provođenje i argumentiranje dopunske ponude	nudi proizvod koji nadopunjuje onaj za kojeg se kupac već odlučio i argumentira dopunsku ponudu		1	1
	ne provodi i ne argumentira dopunsku ponudu		0	0
Zaključivanje prodajnog razgovora	verbalno i neverbalno zaključuje prodajni razgovor		1	1
	ne zaključuje prodajni razgovor		0	0
Ukupno dopunska ponuda i zaključivanje prodajnog razgovora			2	2
OBRAČUN I NAPLATA PRODANE ROBE				
Plaćanje	informira kupca s oblicima plaćanja u prodavaonici		1	1
	ne informira kupca s oblicima plaćanja u prodavaonici		0	0
Podaci u računu ¹ elementi	<ul style="list-style-type: none"> - broj računa (0,25 bodova) - JIR (0,25 bodova) - datum i vrijeme izdavanja računa (0,25 bodova) - prodavatelj: OIB, naziv - ime prodavatelja, adresa, telefon (0,5 bodova) - primatelj: OIB, naziv - ime primatelja, adresa, telefon (0,5 bodova) - žiro račun (IBAN) i banka (0,5 bodova) - uvjeti isporuke (0,25 bodova) - podaci u tablici računa te ukupni iznos 	6		6

¹ Prema uputama Porezne uprave https://www.porezna-uprava.hr/pozivni_centar/Stranice/Knjiga-racuna.aspx za Knjigu računa - posjećeno 5. veljače 2023.

	u EUR i kn (2,75 bodova) - oznaka načina plaćanja (0,25 bodova) - OIB operatera (0,25 bodova) - pečat (0,25 bodova)			
Naplata prodane robe	preuzima novčanice i vraća točan iznos ostatka novca kupcu	1		1
	ne vraća točan iznos ostatka novca kupcu	0		0
Ukupno obračun i naplata prodane robe		7	1	8
PAKIRANJE ROBE I ISPRAĆAJ KUPCA				
Brzina pakiranja	proizvod zapakiran u zadanom vremenu	1		1
	proizvod nije zapakiran u zadanom vremenu	0		0
Vještina pakiranja	proizvod je atraktivno pakiran i estetski oblikovan u skladu sa strukom		2	2
	proizvod nije atraktivno pakiran ni estetski oblikovan u skladu sa strukom		0	0
Dodatna usluga	upućuje kupca na reklamaciju i pozdravlja uz prigodne riječi i smiješak		1	1
	ne upućuje kupca na reklamaciju i ne pozdravlja uz prigodne riječi i smiješak		0	0
Ukupno pakiranje robe i ispraćaj kupca		1	3	4
Ukupno Modul 4.		9	21	30

Modul 5. Neizravna komunikacija u prodavaonici

Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
POSTKUPOVNO ZADOVOLJSTVO KUPCA				
Anketni upitnik – vrste pitanja	izrađen je anketni upitnik s 10 pitanja zatvorenog tipa o zadovoljstvu kupca prodajnim procesom - pitanja su jednostavna, jasna, neposredna i nesugestivna (svako pitanje izrađeno prema zadanim kriterijima iznosi 0,5 boda) s predloženim ocjenama od 1 do 5	5		5
	nije izrađen anketni upitnik	0		0
Anketni upitnik – demografska pitanja	anketni upitnik sadrži demografska pitanja (spol, dob)	1		1
	anketni upitnik ne sadrži demografska pitanja	0		0
Anketni upitnik – stavovi	anketni upitnik sadrži pitanja o stavovima	1		1
	anketni upitnik ne sadrži pitanja o stavovima	0		0
Anketni upitnik – zadovoljstvo kupca uslugom prodaje (doživljaj kupnje)	anketni upitnik sadrži pitanja o pruženim uslugama	1		1
	anketni upitnik ne sadrži pitanja o pruženim uslugama	0		0
Anketni upitnik – logički slijed	pitanja su posložena logičkim slijedom (vodeće pitanje izaziva najveći interes)	1		1
	pitanja nisu posložena logičkim slijedom	0		0

Anketni upitnik – kvaliteta i cijena proizvoda	anketni upitnik sadrži pitanja o kvaliteti i cijeni proizvoda	1		1
	anketni upitnik ne sadrži pitanja o kvaliteti i/ili cijeni proizvoda	0		0
Ukupno postkupovno zadovoljstvo kupca		10		10
ANKETIRANJE KUPCA				
Anketiranje - broj anketiranih	provedena anketa na uzorku od pet ispitanika	1		1
	nije provedena anketa na uzorku od pet ispitanika	0		0
Sažetak o provedenom istraživanju - format	sažetak o provedenom istraživanju preuzet je u zadanom formatu s Google Forms-a	1		1
	sažetak nije preuzet u zadanom formatu	0		0
Izvešće o provedenom istraživanju - interpretacija	izvešće je potpuno, kratko, jasno i sadrži interpretaciju rezultata provedenog istraživanja te zaključak (0,5 boda po interpretaciji pitanja)	5		5
	izvešće ne sadrži interpretaciju rezultata	0		0
Ukupno anketiranje kupca		7		7
REKLAMACIJA KUPCA				
Odgovor na reklamaciju - zaglavlje	zaglavlje sadrži naziv trgovačkog društva, djelatnost, sjedište (ulica i broj), poštanski broj i mjesto i logo	1		1

	zaglavlje ne sadrži naziv trgovačkog društva i/ili djelatnosti/ili sjedište (ulica i broj)i/ili poštanski broj i mjesto i/ili logo	0		0
Odgovor na reklamaciju - prošireni dio zaglavlja	sadrži prošireni dio zaglavlja - pisano u podnožju - broj upisa u Trgovački registar, temeljni kapital, ime i prezime odgovorne osobe, OIB, MB, IBAN, e-mail adresa, web stranica, broj telefona/faxa	1		1
	ne sadrži prošireni dio zaglavlja (broj upisa u Trgovački registar i/ili temeljni kapital i/ili ime i prezime odgovorne osobe i/ili OIB i/ili MB i/ili IBANi/ili e-mail adresa i/ili web stranica i/ili broj telefona i/ili faksa)	0		0
Odgovor na reklamaciju - adresa primatelja	sadrži adresu primatelja - ime i prezime fizičke osobe (kupca), ulica i kućni broj, poštanski broj i mjesto	1		1
	ne sadrži adresu primatelja - ime i prezime fizičke osobe (kupca) i/ili ulica i kućni broj i/ili poštanski broj i mjesto	0		0
Odgovor na reklamaciju - mjesto i nadnevak	sadrži mjesto i nadnevak - pisanje prema nacionalnim standardima, npr. Zagreb, 25. 05. 2023.	1		1
	ne sadrži mjesto i/ili nadnevak	0		0
Odgovor na reklamaciju - sadržaj	sadržaj dopisa u odlomcima - uvod - potvrda primitka reklamacije, bit - prihvaćanje kupčeva prigovora i prijedlog za rješavanje spora	2		2
	sadržaj dopisa je oblikovan u odlomcima, ali nedostaju bitni podaci	1		1
	sadržaj nije oblikovan u odlomcima i nedostaju bitni podaci	0		0

Odgovor na reklamaciju - završetak i pozdrav	sadrži završetak i pozdrav - osiguranje daljnje suradnje s kupcem i jedan od uobičajenih pozdrava na kraju pisma	1		1
	ne sadrži završetak i/ili pozdrav	0		0
Odgovor na reklamaciju - potpis	sadrži potpis - naziv trgovačkog društva i mjesto, dužnost potpisnika, mjesto za vlastoručni potpis i ime i prezime potpisnika	1		1
	ne sadrži potpis	0		0
Ukupno reklamacija kupca		8		8
E-MAIL KOMUNIKACIJA				
e-mail komunikacija - zaglavlje	naveden predmet/naslov	1		1
	nije naveden predmet/naslov	0		0
e-mail komunikacija - prilog	priložen je zadani dokument	1		1
	nije priložen zadani dokument	0		0
e-mail komunikacija - oslovljavanje	oslovljavanje prema pravilima pisane poslovne komunikacije	1		1
	oslovljavanje nije prema pravilima pisane poslovne komunikacije	0		0
e-mail komunikacija - tekst	tekst e-mail poruke je oblikovan prema pravilima pisane poslovne komunikacije (sadržaj, pozdrav, potpis)	2		2

	tekst e-mail poruke je djelomično oblikovan prema pravilima pisane poslovne komunikacije - nedostaje jedan od elemenata	1		1
	tekst e-mail poruke nije oblikovan prema pravilima pisane poslovne komunikacije - nedostaju sadržaj, pozdrav i potpis	0		0
Ukupno e-mail komunikacija		5		5
UKUPNO Modul 5.		30	0	30
SVEUKUPNO		71	29	100

DODATNE UPUTE ZA PROVEDBU NATJECANJA U DISCIPLINI PRODAJNA VJEŠTINA

Molimo vas da poštujuete ove dodatne upute:

1. Svaka uporaba Interneta u nedozvoljene svrhe poput korištenja 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 natjecatelja pri simulaciji prodajnog razgovora nasumično određuje povjerenstvo.
5. Ako natjecatelji ostvare jednak broj bodova na natjecanju, prednost će imati natjecatelj koji je osvojio više bodova iz Modula 1. Poslovna dokumentacija prodavaonice.
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