



MODEL ZADATKA DISCIPLINE PRODAJNE VJEŠTINE

Školska godina 2023./2024.

Sadržaj

| | |
|--|----|
| UVOD | 3 |
| OPIS MODELA I ZADAĆA | 4 |
| Modul 1. Poslovna dokumentacija prodavaonice | 5 |
| Modul 2. Cijene u maloprodaji | 13 |
| Modul 3. Unapređenje prodaje | 15 |
| Modul 5. Komunikacija u prodavaonici | 22 |
| OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI | 25 |
| MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI | 27 |
| MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU | 28 |
| TABLICA OCJENJIVANJA PO MODULIMA | 29 |
| DODATNE UPUTE ZA PROVEDBU NATJECANJA U DISCIPLINI PRODAJNA VJEŠTINA | 52 |

UVOD

Naziv discipline: *Prodajne vještine*

Tema: *Procesi nabave i prodaje u prodavaonici Sweet dreams*

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 Sweet dreams.

Tvrtka Sweet dreams d.o.o. je trgovina na malo prehrambenim i neprehrambenim proizvodima u specijaliziranim prodavaonicama u Varaždinu, Zadru, Bjelovaru i Osijeku. U asortimanu nudi: razne vrste konditorskih proizvoda (bombone, lizalice, gume za žvakanje, čokoladice...), zdrave pločice te proizvode za organizaciju zabava (svijećice, prskalice, konfeti, baloni...). Ključni poslovi za koje si zadužen su: pripremanje radnog mjesta, naručivanje robe, komunikacija s dobavljačima, preuzimanje robe, pripremanje robe za prodaju, izlaganje robe, uređenje prodavaonice, komunikacija s kupcima, prodaja robe, izdavanje robe, vođenje blagajničkog poslovanja, vođenje zaliha i obavljanje inventure.

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 naplaćuješ, računaš ukupnu cijenu kupljene robe, primaš novac od kupca, vraćaš ostatak i izdaješ račun kupcu.

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. Komunikacija u prodavaonici

Modul 1. Poslovna dokumentacija prodavaonice

Ukupno trajanje modula: 3 sata (180 minuta)

1.1. Narudžbenica

- Opis situacije:

Dana 23. veljače 2024. trgovačko društvo Sweet dreams d.o.o., Trenkova ulica 10, 42000 Varaždin, Hrvatska, OIB: 20368562345, MB: 3568044, IBAN: HR7023900011500096454 kod Hrvatska poštanska banka d.d., naručilo je od trgovačkog društva Lidl Hrvatska d.o.o. k.d., Ulica kneza Ljudevita Posavskog 53, 10410 Velika Gorica, Hrvatska, OIB: 66089976432, MB: 080434955, IBAN: HR1424070001100614957 kod OTP banka d.d. sljedeću robu:

1. Papirnate čaše 2 dcl 10/1, 15 komada po cijeni od 1,29 €/kom
2. Salvete 33x33 cm 20/1, 15 komada po cijeni od 1,95 €/kom
3. Papirnati tanjuri 18 cm 10/1, 20 komada po cijeni 1,90 €/kom
4. Slamke papirnate 25/1, 12 komada po cijeni od 0,69 €/kom

Broj narudžbenice je 6. Rok isporuke je 5 dana, a rok plaćanja 7 dana. Način plaćanja je virmanom. Način otpreme je kamionom trgovačkog društva Lidl d.o.o. k.d., a robu je potrebno isporučiti u prodavaonicu Sweet dreams koja se nalazi na istoj adresi. Narudžbenicu je sastavio natjecatelj, a odgovorna osoba je Marko Horvatić.

- U Word dokumentu, prema opisu situacije, ispuni digitalnu tiskanu Narudžbenice (podatke koji nedostaju unesite sami, pazeći na to da imaju smisla).
- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak ostavi u radnoj mapi, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Izrađeni dokument spremi na USB memorijski štapić pod nazivom Narudžbenica.

Ime i prezime natjecatelja:

| Naručitelj | |
|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |

| Dobavljač | |
|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |

NARUDŽBENICA broj

Pritisnite ovdje za umetanje datuma

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| Način otpreme: <input type="text"/> | Rok isporuke: <input type="text"/> | Mjesto isporuke: <input type="text"/> |
|--|---------------------------------------|--|

| Redni broj | Trgovački naziv dobara - usluge | Jed. mjere | Količina | Cijena | Iznos |
|----------------------|---------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <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"/> |

| | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| Rok plaćanja: <input type="text"/> | Način plaćanja: <input 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 Lidl Hrvatska d.o.o. k.d., Ulica kneza Ljudevita Posavskog 53, 10410 Velika Gorica, Hrvatska, dana 28. veljače 2024. u 6:20 sati isporučilo je po narudžbenici broj 6 robu u prodavaonicu Sweet dreams, Trenkova ulica 10 zajedno s pratećom dokumentacijom – otpremnica broj 35. Prilikom preuzimanja utvrdio si manjak od tri pakiranja Slamki papirnatih 25/1. Vrijeme završetka preuzimanja robe je 6:40 sati.

Dobavljač (naziv, adresa, OIB):

Lidl d.o.o. k.d.

Ulica kneza Ljudevita Posavskog 53

10410 Velika Gorica

OIB: 66089976432

Kupac (naziv, adresa, OIB):

Sweet dreams d.o.o.

Trenkova ulica 10

42 000 Varaždin

OIB: 20368562345

OTPREMNICA broj 35

28. veljače 2024.

Na temelju Vaše narudžbenice broj 6 od 23. veljače 2024.

| | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------------|
| Rok otpreme: 5 dana | Način otpreme: Kamionom | Mjesto isporuke: Sweet dreams, Trenkova ulica 10, Varaždin | Plaćanje: Virmanom |
|-------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------------|

| Redni broj | Šifra | Trgovački naziv dobara - usluge | Jed. mjere | Količina | Cijena | Iznos |
|----------------|--------|---------------------------------|------------|----------|--------|--------------|
| 1. | 123456 | Papirnat čaše 2 dcl 10/1 | kom | 15 | 1,29 | 19,35 |
| 2. | 234567 | Salvete 33x33 cm 20/1 | kom | 15 | 1,95 | 29,25 |
| 3. | 345678 | Papirnat tanjuri 18 cm 10/1 | kom | 20 | 1,90 | 38,00 |
| 4. | 456789 | Slamke papirnat 25/1 | kom | 12 | 0,69 | 8,28 |
| UKUPNO: | | | | | | 94,88 |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Robu izdao: Matija Mrzlečki | Robu primio: Ime i prezime natjecatelja |
|---------------------------------------|---|

- Vozač kamiona, registarske oznake ZG6328DT, je Vili Janković, robu na čuvanje preuzeo je natjecatelj, a obračunao vrijednost Petar Marić.
- Članovi komisije su: natjecatelj, Petar Marić i Vili Janković.

- U Word dokumentu, na temelju opisa situacije i otpremnice broj 35, ispuni digitalnu tiskanicu Komisijski zapisnik (podatke koji nedostaju unesite sami pazeći na to da imaju smisla).
- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak odloži u radnu mapu, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Izrađeni dokument spremi u mapu na USB memorijski štapić pod nazivom Komisijski zapisnik.

Ime i prezime natjecatelja:

Naziv tvrtke:

Adresa tvrtke:

KOMISIJSKI ZAPISNIK

o primitku robe

sastavljen dana s 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 €

Oštećenja €

Viška €

Preuzimanje robe završilo je u sati.

Za istinitost navoda članovi povjerenstva jamče materijalno i kazнено.

Preuzeo robu na čuvanje:

Obračunao vrijednost:

Članovi komisije:

-
-
-

1.2.2. Reklamacija

- Opis situacije:

Dana 28. veljače 2024. u 6:40 sati pri preuzimanju robe u prodavaonici Sweet dreams, Trenkova ulica 10, 42000 Varaždin utvrđen je manjak od tri pakiranja Slamki papirnatih 25/1 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 28. veljače 2024.
- Podaci potrebni za izradu reklamacije:
 - naziv dobavljača i djelatnost: Lidl d.o.o. k.d., trgovina na malo u nespecializiranim prodavaonicama pretežno hranom, pićima i duhanskim proizvodima
 - broj reklamacije: 4/24
 - zahtjev kupca: dostaviti otpremnicu i račun umanjen za 3 komada Slamki papirnatih 25/1
 - potpis: naziv trgovačkog društva i mjesto, dužnost potpisnika (voditelj nabave), ime i prezime potpisnika (Marko Horvatić)
 - podatke koji nedostaju unesi sam na temelju prethodnih tiskanica.
- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak odloži u radnu mapu, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Izrađeni dokument spremi u mapu na USB memorijski štapić pod nazivom Reklamacija.

1.3. Skladišna primka

- Opis situacije:

Dana 28. veljače 2024. trgovačko društvo Sweet dreams d.o.o. iz Varaždina, Trenkova ulica 10, primilo je u skladište prodavaonice Sweet dreams, Varaždin, Trenkova ulica 10, sljedeću robu:

1. 15 komada Papirnate čaše 2 dcl 10/1, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 1,29 €/kom, skladišni broj 7654321
2. 15 komada Salvete 33x33 cm 20/1, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 1,95 €/kom, skladišni broj 8765432
3. 20 komada Papirnati tanjuri 18 cm 10/1, pakirani u kartonske kutije, po cijeni od 1,90 €/kom, skladišni broj 9876543
4. 9 komada Slamke papirnate 25/1, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 0,69 €/kom, skladišni broj 1478965

Trgovačko društvo Lidl Hrvatska d.o.o. k.d., Ulica kneza Ljudevita Posavskog 53, 10410 Velika Gorica dopremilo je robu kaminom oznaka ZG6328DT uz otpremnicu broj 35. Pri preuzimanju robe utvrđen je manjak i sastavljen je komisijски zapisnik i reklamacija dobavljaču. Robu je preuzeo natjecatelj, kontrolirao kvalitetu Petar Marić, izračunavao - kontrolirao vrijednost Petar Marić, a knjižio Marko Horvatić.

- 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 odloži u radnu mapu, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Izrađeni dokument spremi u mapu na USB memorijski štapić pod nazivom Skladišna primka.

Ime i prezime natjecatelja:

Tvrtka:

Adresa tvrtke:

Dodirnite ovdje da biste unijeli datum

SKLADIŠNA PRIMKA br.

| | |
|--|--|
| Skladište: <input type="text"/> | Primljeno od (naziv i adresa): <input type="text"/> |
| Način dopreme: <input type="text"/> | Dokumenti: <input type="text"/> |

| Redni broj | MATERIJAL - ROBA | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | Skladišni broj | Naziv robe | Jed. mjere | Količina | Cijena | Iznos |
| <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: 40 minuta

2.1. Složena kalkulacija nabavne cijene robe

- Opis situacije:

Od trgovačkog društva DALIA PARTY SHOP, Ulica Palinovečka 19B, 10 000, Zagreb nabavljeno je:

1. 60 kom Party stolnjaka 120x180 cm - plastičnih 7,40 €/kom + PDV
2. 60 kom Toppera za tortu 5/1 - Disney junaci 5,00 €/kom + PDV

Troškovi dopreme po računu otpremnika iznose 50,00 € 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 odloži u radnu mapu, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Izrađeni dokument spremi u mapu na USB memorijski štapić pod nazivom Složena kalkulacija nabavne cijene robe.

Ime i prezime natjecatelja: _____

| Redni broj | Stupanj | Elementi kalkulacije | Vrsta robe | | | | UKUPNO |
|------------|---------|----------------------|------------|-----|-------|-----|--------|
| | | | | | | | |
| | | | 1 kom | kom | 1 kom | kom | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

2.2. Kalkulacija maloprodajne cijene robe

- Opis situacije:

Nabavna cijena za 60 komada Party stolnjaka 120x180 cm - plastičnih je 7,80 €/kom + PDV. Izračunajte maloprodajnu vrijednost robe ukoliko je trgovačka marža 20%.

- U Word dokumentu ispuni predložak Kalkulacija maloprodajne cijene (vrijednosti) robe.
- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak odloži u radnu mapu, a drugi predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Izrađeni dokument spremi u mapu na USB memorijski štapić pod nazivom Kalkulacija maloprodajne cijene.

Ime i prezime natjecatelj:

| Redni broj | Stupanj | Elementi kalkulacije | Naziv proizvoda | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | | | 1 kom | kom |
| <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"/> |

Modul 3. Unapređenje prodaje

Ukupno trajanje modula: 4 sata (240 minuta)

3.1. Priprema i izlaganje robe na police (45 minuta)

- 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.



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

3.2. Cijena proizvoda (45 minuta)

- Ispiši jedan primjerak regalnih cijena.
- Ispisane cijene proizvoda izreži i postavi na izložbeni regal uz odgovarajući proizvod.
- Odaberi dva prehrambena proizvoda koja ćeš označiti oznakom “Ponuda dana”.
- Odaberi dva neprehrambena proizvoda koja ćeš označiti oznakom “Posljednji komadi”.
- Izradi i osmisli na računalu u digitalnom alatu po izboru oznaku “Ponuda dana” i “Posljednji komadi”. Pri kreiranju oznaka vodi računa o vizualnom identitetu odabranih proizvoda i prodavaonice te boji u kojoj ćeš oznaku izraditi. Pri izradi budi kreativan, oznake mogu biti različitih boja, oblika i dimenzija.
- Nakon izrade, oznake ispiši i postavi ih uz odabrane proizvode.
- Proizvod pred istekom roka trajanja izdvoji na prodajni pult. Za taj proizvod snizi maloprodajnu cijenu za 30%. Izradi cijenu za sniženi proizvod i označi ga.

3.3. Uređenje prodavaonice (120 minuta)

- U Word dokumentu izradi i ispiši naziv tvrtke, pravni oblik, djelatnost tvrtke i logo.
- Logo izradi u digitalnom alatu po izboru.
- Uredi izložbeni pult koristeći prethodno ispisane materijale i materijal za dekoriranje.
- Odaberi odgovarajući ukrasni materijal i opremu te vlastitom kreativnošću i maštovitošću povodom 10. rođendana prodavaonice uredi:
 - prodajni prostor,
 - izlog i
 - policu za izlaganje robe.
- Napomena natjecatelju:
- Posebnu pozornost obrati na originalnost, inovativnost i praktičnu primjenjivost uređenja prodajnog prostora.
- Pri uređenju prodavaonice iskoristi sve pripremljene materijale (balone, mašne, ukrasne papire...) te izradi svoje dekoracije ručno ili na računalu.
- Pri uređenju izloga možeš koristiti proizvode iz asortimana prodavaonice. Za odabrane proizvode u izlogu ispiši i postavi njihove cijene.

3.4. Degustacija proizvoda (30 minuta)

- Odaberi dva proizvoda i izloži ih za degustaciju.
- Koristeći se metodom “Elevator speech” u 30 sekundi predstavi odabrane proizvode i njihova obilježja.

Modul 4. Prodajni razgovor

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

Svaki natjecatelj ima na raspolaganju do 20 minuta.

Prodajna situacija: Tvrtka Sweet dreams d.o.o. iz Varaždina, je trgovina na malo prehrambenim i neprehrambenim proizvodima u specijaliziranim prodavaonicama u Varaždinu, Zadru, Bjelovaru i Osijeku. Zaposlen/a si na radnom mjestu prodavač/ica u prodavaonici Sweet dreams na adresi Trenkova ulica 10, 42 000 Varaždin, tel: 042/5245-186, OIB: 20368562345, MB: 3568044, IBAN: HR7023900011500096454 kod Hrvatske poštanske banke d.d. U prodavaonicu ulazi kupac s namjerom kupnje dodataka za završnu priredbu za predškolce u vrtiću. Kupac je zaposlenik dječjeg vrtića.

Po zaključivanju prodajnog razgovora kupac je zatražio R-1 račun i dao potrebne podatke: OIB, naziv, adresu i broj telefona. Tvoj zadatak je voditi prodajni razgovor i potaknuti kupca na kupnju.

Tijek prodajnog razgovora će se odvijati po fazama:

- uspostava kontakta s kupcem i definiranje kupčeve potrebe
- prodajna prezentacija
- prigovor kupca
- dopunska ponuda i zaključivanje prodajnog razgovora
- obračun i naplata prodane robe (upisati sve podatke koji račun čine pravovaljanim):
 - broj računa sastoji se od 3 dijela i to: broj računa ____, oznaka poslovnog prostora je PP1, oznaka naplatnog mjesta je 1,
 - JIR: 48001457-f812-4350-816c-1bd2c10bb182¹,
 - primatelj (kupac) upisati: OIB: 23368562355, naziv: Dječji vrtić Osmijeh, adresu: Radnička 40, 42 000 Varaždin, broj telefona: 042/231-851,
 - uvjeti isporuke: osobno preuzimanje,
 - oznaka načina plaćanja: novčanice i kovanice,
 - OIB operatera: upisati zaporku natjecatelja,
 - podatke koji nedostaju unesite sami pazeći na to da imaju smisla,
- pakiranje robe i ispraćaj kupca

¹ Za potrebe natjecanja natjecatelj JIR upisuje odmah u obrazac računa.

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 konkurentske 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: 48001457-f812-4350-816c-1bd2c10bb182, 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)

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. Komunikacija u prodavaonici

Ukupno trajanje modula: 3 sata i 20 minuta (200 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 očekivanjima 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.
- Anketni upitnik ispiši i predaj prosudbenom povjerenstvu

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 ispiši i predaj prosudbenom povjerenstvu

5.3. Reklamacija kupca

- Opis situacije:

Dana 21. veljače 2024. godine na e-mail adresu tvrtke zaprimljena je reklamacija kupca u kojoj navodi nezadovoljstvo kupljenim proizvodima.

Ivan Horvat
 Vukovarska 12
 42000 Varaždin
 Mobitel: 099/123-4567
 Mail: ivan.horvat@gmail.com
 Varaždin, 21. veljače 2024. godine

Sweet dreams d.o.o.
 Trenkova ulica 10
 42000 Varaždin

PREDMET: Reklamacija proizvoda

Poštovani,

dana 21. veljače 2024. godine u vašoj prodavaonici u Varaždinu, na adresi Trenkova ulica 10, kupio sam više proizvoda iz vašeg asortimana.

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

- papirnate slamke 25/1
- papirnate čaše 2 dcl 10/1

Na proizvodima su vidljivi tragovi skalpela, koji su nastali najvjerojatnije prilikom nespretnog otvaranja kutije u kojoj je roba bila pakirana. Prema vlastitom mišljenju, slamke i čaše imaju na sebi porezotine i takve nisu za uporabu.

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

S poštovanjem,

Ivan Horvat
Ivan Horvat

- 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 2024.
- Ispiši dva primjerka dokumenta - jedan primjerak odloži u radnu mapu, 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 po natjecatelju |
|------------|----------|--|
| 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. | 5 | vrećice ukrasne celofan 11,5x19 cm prozirne 10/1 |
| 16. | 10 | papirnata vrećica smeđa 20x30 cm |
| 17. | 1 | pumpa za puhanje balona |
| 18. | 1 | luk za balone |
| 19. | 1 | stalak za balone |
| 20. | 1 | potrošni uredski materijal (kemijska olovka, papir A4, spjalice, kuverta, prozirne A4 košuljice) |
| 21. | 1 | roba za izlaganje |
| 22. | 1 | poslovna dokumentacija |
| 23. | 1 | pečat tvrtke |
| 24. | 1 | samostojeći stalak A4 formata od pleksiglasa prozirni okomiti |
| 25. | 1 kutija za prvu pomoć za cijelu disciplinu | |
| 26. | 2 printera u boji - za natjecatelje | |

MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI

Svaki natjecatelj treba biti odjeven prema pravilima odijevanja tvrtke Sweet Dreams 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
- 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 | 0,25 | | 0,25 |
| | 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 | | 2,75 | | 2,75 |
| 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 | 0,25 | | 0,25 |
| | 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 | 0,50 | | 0,50 |
| | 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 | 0,50 | | 0,50 |
| | 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 | 0,75 | | 0,75 |
| | nije opisana situacija ili nije navedena ukupna vrijednost | 0 | | 0 |
| Komisijski zapisnik – vrijeme završetka preuzimanja robe | navedeno je vrijeme završetka preuzimanja robe | 0,25 | | 0,25 |
| | nije navedeno vrijeme završetka preuzimanja robe | 0 | | 0 |
| Komisijski zapisnik - ime i prezime osobe koja je preuzela robu na čuvanje, ime i | navedeno je ime i prezime osobe koja je preuzela robu na čuvanje, ime i prezime osobe koja je obračunala vrijednost i potpisi članova komisije | 0,50 | | 0,50 |

| | | | | |
|--|---|----------|--|----------|
| prezime osobe koja je obračunala vrijednost i potpisi članova komisije | 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 | | 3 | | 3 |
| 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 | 0,75 | | 0,75 |
| | ne sadrži detaljne podatke o primitku pošiljke | 0 | | 0 |
| Reklamacija - bit (popratna) | navedena je popratna dokumentacija i objašnjenje o nedostatku dostavljene robe | 0,50 | | 0,50 |

| | | | | |
|--|---|----------|--|----------|
| dokumentacija i objašnjenje o nedostatku dostavljene robe) | nije navedena popratna dokumentacija ili objašnjenje o nedostatku dostavljene robe | 0 | | 0 |
| Reklamacija - zahtjev kupca | naveden je zahtjev kupca | 0,50 | | 0,50 |
| | 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 | | 0,25 |
| | 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 | | 4 | | 4 |
| 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 | 0,25 | | 0,25 |
| | 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 | 0,25 | | 0,25 |
| | 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 | 0,25 | | 0,25 |
| | nije navedeno ime i prezime osobe koja je preuzela robu ili kontrolirala kvalitetu ili izračunavala-kontrolirala vrijednost ili knjižila | 0 | | 0 |
| Ukupno skladišna primka | | 2,25 | | 2,25 |
| Ukupno Modul 1. | | 12 | | 12 |

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) | neto fakturna cijena/vrijednost (kupovna cijena/vrijednost) | 0,25 | | 0,25 |
| | nije navedena neto fakturna cijena/vrijednost | 0 | | 0 |
| | ovisni troškovi | 0,25 | | 0,25 |
| | nisu navedeni ovisni troškovi | 0 | | 0 |
| | nabavna cijena/vrijednost (troškovi kupnje) | 0,25 | | 0,25 |
| | nije navedena nabavna cijena/vrijednost | 0 | | 0 |
| Elementi složene kalkulacije nabavne cijene robe - Točnost (brojčani podaci) | neto fakturna cijena/vrijednost (kupovna cijena/vrijednost) | 0,50 | | 0,50 |
| | nije izračunata neto fakturna cijena/vrijednost | 0 | | 0 |
| | ovisni troškovi | 0,50 | | 0,50 |
| | nisu izračunati ovisni troškovi | 0 | | 0 |
| | nabavna cijena/vrijednost (troškovi kupnje) | 0,75 | | 0,75 |
| | nije izračunata nabavna cijena/vrijednost | 0 | | 0 |
| 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 | | 2,75 | | 2,75 |
| KALKULACIJA MALOPRODAJNE CIJENE ROBE | | | | |
| Elementi kalkulacije maloprodajne cijene - Struktura (tekstualni podaci) | nabavna cijena/vrijednost (troškovi kupnje) | 0,25 | | 0,25 |
| | nije navedena nabavna cijena/vrijednost | 0 | | 0 |
| | trgovačka marža | 0,25 | | 0,25 |
| | nije navedena trgovačka marža | 0 | | 0 |
| | prodajna cijena/vrijednost | 0,25 | | 0,25 |
| | nije navedena prodajna cijena/vrijednost | 0 | | 0 |
| | PDV | 0,25 | | 0,25 |
| | nije naveden PDV | 0 | | 0 |
| | maloprodajna cijena/vrijednost | 0,25 | | 0,25 |
| | nije navedena maloprodajna cijena/vrijednost | 0 | | 0 |
| Elementi kalkulacije maloprodajne cijene - Točnost (brojčani podaci) | nabavna cijena/vrijednost (troškovi kupnje) | 0,50 | | 0,50 |
| | nije izračunata nabavna cijena/vrijednost | 0 | | 0 |
| | trgovačka marža | 0,50 | | 0,50 |
| | nije izračunata trgovačka marža | 0 | | 0 |
| | prodajna cijena/vrijednost | 0,50 | | 0,50 |

| | | | | |
|--|--|-------------|--|-------------|
| | nije izračunata prodajna cijena/vrijednost | 0 | | 0 |
| | PDV | 0,50 | | 0,50 |
| | nije izračunat PDV | 0 | | 0 |
| | maloprodajna cijena/vrijednost | 0,75 | | 0,75 |
| | nije izračunata maloprodajna cijena/vrijednost | 0 | | 0 |
| 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 kalkucija maloprodajne cijene robe | | 4,25 | | 4,25 |
| Ukupno Modul 2. | | 7 | | 7 |

| 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 | | 4,50 | | 4,50 |
| CIJENA PROIZVODA | | | | |
| Cijena | točno postavljene regalne cijene | 1 | | 1 |
| | nisu točno postavljene regalne cijene | 0 | | 0 |
| | izrađena i postavljena oznaka "Ponuda dana" je uočljiva i razumljiva | 1 | | 1 |
| | izrađena oznaka "Ponuda dana" nije uočljiva i/ili razumljiva | 0 | | 0 |
| | izrađena oznaka "Ponuda dana" je vizualno privlačna | | 0,50 | 0,50 |
| | izrađena oznaka "Ponuda dana" nije vizualno privlačna | | 0 | 0 |
| | izrađena i postavljena oznaka "Posljednji komadi" je uočljiva i razumljiva | 1 | | 1 |
| | izrađena oznaka "Posljednji komadi" nije uočljiva i/ili razumljiva | 0 | | 0 |
| | izrađena oznaka "Posljednji komadi" je vizualno privlačna | | 0,50 | 0,50 |
| | izrađena oznaka "Posljednji komadi" nije vizualno privlačna | | 0 | 0 |
| | izdvojen proizvod pred istekom roka trajanja | 0,75 | | 0,75 |

| | | | | |
|-------------------------------------|---|----------|----------|----------|
| | nije izdvojen proizvod pred istekom roka trajanja | 0 | | 0 |
| | izrađena maloprodajna cijena za sniženi proizvod | 1,50 | | 1,50 |
| | nije izrađena maloprodajna cijena za sniženi proizvod | 0 | | 0 |
| | sniženi proizvod označen cijenom | 0,75 | | 0,75 |
| | sniženi proizvod nije označen cijenom | 0 | | 0 |
| Ukupno cijena proizvoda | | 6 | 1 | 7 |
| UREĐENJE PRODAVAONICE | | | | |
| Naziv tvrtke i logo | izrađen i ispisan naziv tvrtke, pravni oblik, djelatnost tvrtke i logo | 1 | | 1 |
| | nije izrađeno i ispisan | 0 | | 0 |
| Uređenje prodajnog prostora – pult | izložbeni pult se ističe kreativnošću i originalnošću te sadrži sve zadane ispisan materijale i materijale za dekoriranje | | 1 | 1 |
| | pult nije uređen zadanim ispisanim materijalima i materijalima za dekoriranje | | 0 | 0 |
| Uređenje prodajnog prostora – izlog | izlog se ističe kreativnošću, originalnošću i vizualnom atraktivnošću | | 1,50 | 1,50 |
| | nije uređen izlog | | 0 | 0 |
| | izlog je vizualno pregledan i predstavlja prodavaonicu | | 1 | 1 |
| | izlog je vizualno zaklonjen i/ili ne predstavlja prodavaonicu | | 0 | 0 |

| | | | | |
|--|--|-------------|----------|-------------|
| | postavljena je cijena za proizvode u izlogu | 1 | | 1 |
| | nije postavljena cijena za proizvode u izlogu | 0 | | 0 |
| Uređenje prodajnog prostora – police | police se ističu kreativnošću, originalnošću i vizualnom atraktivnošću | | 1 | 1 |
| | police se ne ističu kreativnošću, originalnošću i vizualnom atraktivnošću | | 0 | 0 |
| Priprema i predstavljanje proizvoda za degustaciju | proizvodi su pripremljeni za degustaciju uz naglasak na vizualnu atraktivnost i estetski doživljaj proizvoda | | 1 | 1 |
| | proizvodi za degustaciju ne odražavaju vizualnu atraktivnost i estetski doživljaj | | 0 | 0 |
| | proizvodima su istaknuta obilježja | | 1,50 | 1,50 |
| | proizvodima nisu istaknuta obilježja | | 0 | 0 |
| | proizvodi su predstavljeni u zadanom roku | 0,50 | | 0,50 |
| | proizvodi nisu predstavljeni u zadanom roku | 0 | | 0 |
| Ukupno uređenje prodavaonice | | 2,50 | 7 | 9,50 |
| Ukupno Modul 3. | | 13 | 8 | 21 |

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 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 (2,75 bodova) - oznaka načina plaćanja (0,25 bodova) - OIB operatera (0,25 bodova) | 6 | | 6 |

| | | | | |
|---|---|----------|-----------|-----------|
| | - 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. Komunikacija u prodavaonici

| Element vrednovanja | Kriterij 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 sadrži pitanja o kvaliteti i cijeni proizvoda | 1 | | 1 |

| | | | | |
|--|---|-----------|--|-----------|
| Anketni upitnik – kvaliteta i cijena proizvoda | 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 IBAN i/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. 2024. | 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 izlaganja 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



ESF+
Učinkoviti ljudski
potencijali



Sufinancira
Europska unija