



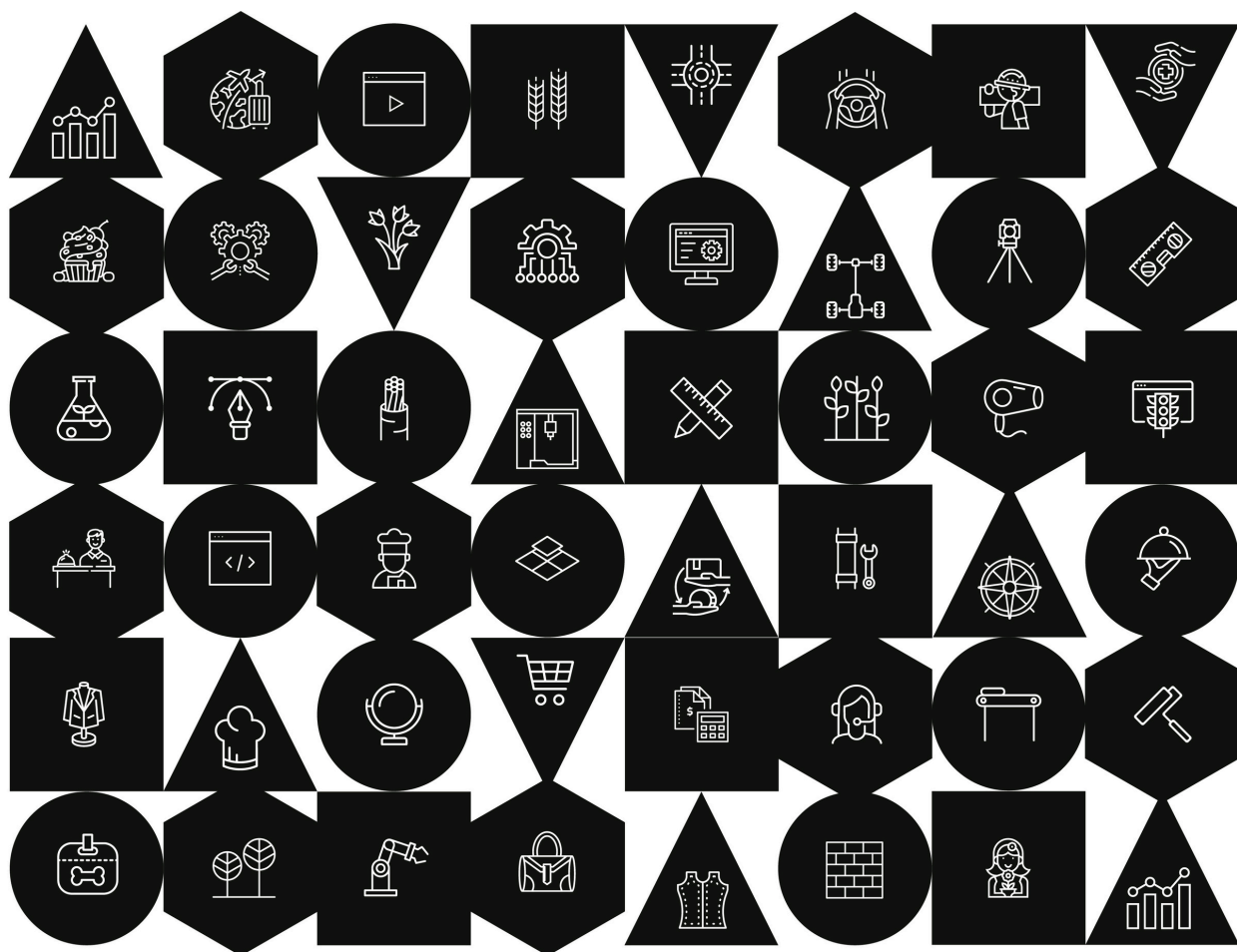
worldskills
Croatia

Državno natjecanje učenika strukovnih škola

WORLD SKILLS CROATIA 2024.

13. — 15. svibnja 2024. Zagreb

Agencija za stručno obrazovanje
Ministarstvo obrazovanja, znanosti i sporta
DZU
Europska unija



Zadatak s državnog natjecanja učenika strukovnih škola - WorldSkills Croatia 2024. za disciplinu **PRODAJNE VJEŠTINE**

Sadržaj

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

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 Slatka tajna.

Tvrtka Slatka tajna d.o.o. je trgovina na malo prehrambenim i neprehrambenim proizvodima u specijaliziranim prodavaonicama u Zagrebu, Varaždinu i Karlovcu. U asortimanu nudi: razne vrste konditorskih proizvoda (bombone, lizalice, gume za žvakanje, čokoladice...), zdrave pločice, sokove te proizvode za organizaciju zabava (svječice, 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. Unapređenje prodaje

Modul 2. Prodajni razgovor

Modul 3. Prigodna komunikacija

Modul 4. Poslovna dokumentacija prodavaonice

Modul 5. Cijene u maloprodaji

Modul 1. Unapređenje prodaje

Ukupno trajanje modula: 4 sata (240 minuta)

1.1. 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.

Planogram za izlaganje proizvoda

REGAL S 5 POLICA



Podaci za izlaganje proizvoda na police

Redni broj	Šifra	EAN	Artikl	Lica	Količina
POLICA 5					
1.	236813	2548788123742	Belvita Baked Bar Pločica dark chocolate & hazelnut 4 x 40 g	1	5
2.	236814	2548788123743	Corny Žitna pločica dark chocolate 138 g (6 x 25 g)	1	5
3.	236812	2548788123741	Corny Big Žitna pločica chocolate 50 g	1	5
4.	236815	2548788123744	Corny Big Žitna pločica chocolate-banana 50 g	1	5
5.	236841	2548788123730	Frutabela Voćno-žitna pločica s okusom šumskog voća i preljevom od jogurta 30 g	1	5
6.	236842	2548788123731	K Plus Muesli bar čokolada 50 g	1	5
7.	236891	2548788134965	Frutabela marelica jogurt 30 g	1	5
8.	236892	2548788144291	Raw Bite Pločica kakao eko 50 g	1	5
POLICA 4					
1.	236819	2548788123748	Smarties bomboni mini 158 g	1	4
2.	236820	2548788123749	Šumi Tvrdi Bomboni visoki C 400 g	1	4
3.	236821	2548788123710	Šumi Fru Fru Karamele voćne 400 g	1	4
4.	236822	2548788123711	Šumi Mix Bomboni 400 g	1	4
5.	236836	2548788123725	Elvan Toffix Bomboni mix 300 g	1	4

Redni broj	Šifra	EAN	Artikl	Lica	Količina
6.	236837	2548788123726	Storck Nimm2 Lolly Lizalice 120 g 12/1	1	4
7.	236838	2548788123727	Chupa Chups Mini lizalice 18 x 6 g	1	4
POLICA 3					
1.	456784	2548788123715	Vindi Cocktail mandarina i naranča 0,25 l	1	7
2.	345662	2548788123716	Vindi 100% sok jabuka 0,2 l	1	7
3.	234545	2548788123717	Vindi Frozen Nektar naranča s vitaminima 0,2 l	1	7
4.	123444	2548788123718	Vindi Nektar borovnica, jabuka, aronija, vitamini 0,2 l	1	7
5.	236830	2548788123719	Milka Biskvit choco brownie 150 g	1	4
6.	236831	2548788123720	Milka Keks choco minis 150 g	1	4
7.	236832	2548788123721	Kit Kat Vafel mini 200 g	1	4
8.	236833	2548788123722	Kinder Bueno mini 108 g	1	4
POLICA 2					
1.	236818	2548788123747	Dječji šampanjac jagoda 0,75 l	2	3
2.	236816	2548788123745	Dječji šampanjac breskva 0,75 l	2	3

Redni broj	Šifra	EAN	Artikl	Lica	Količina
3.	236823	2548788123712	Plastične čaše za šampanjac 4/1	2	3
4.	236824	2548788123713	Papirne čaše 2 dcl šarene 10/1	1	3
5.	236825	2548788123714	Papirne slamke 6 x 200 mm mix 4 boje 20/1	1	8
6.	236817	2548788123746	Papirni tanjuri 18 cm šareni 10/1	1	6
7.	236898	2548788163393	Salvete 33 x 33 cm 20 kom šarene i/ili sa uzorkom	1	6
8.	236899	2548788163392	Vilice drvene jednokratne 160 mm 20/1	1	6
POLICA 1					
1.	236831	2548788123720	Party kapice 6/1	1	5
2.	236832	2548788123721	Šarene party naočale razne	1	8
3.	236833	2548788123722	Šarene party krune razne	1	5
4.	236834	2548788123723	Party puhalice/trubice 10/1 razne boje	1	9
5.	236835	2548788123724	Svjećice za tortu šarene 24/1	1	8
6.	236893	2548788163394	Baloni Happy Birthday 10/1 Delfin	1	10
7.	236894	2548788163395	Zidni natpis Sretan rođendan	1	4
8.	236895	2548788163396	Girlande razne boje	1	9

Redni broj	Šifra	EAN	Artikl	Lica	Količina
9.	236896	2548788163397	Konfeti multicolor 25 cm	1	2
10.	236897	2548788163398	Dekoratívni ukrasi za koktele sorto	1	5

*NAPOMENA NATJECATELJU: za izlaganje proizvoda na police isključivo se koristiti količinama, slikom planograma i tablicom.

1.2. 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 računaru 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 Corny Big Žitna pločica chocolate - banana 50 g izdvoji na prodajni pult. Za taj proizvod snizi maloprodajnu cijenu za 30%. Izradi cijenu za sniženi proizvod i označi ga.
- Prazna cijena za sniženi proizvod:

Slatka tajna d.o.o.	
Corny Big Žitna pločica chocolate - banana 50 g	
MPC	
iznos €/kom	
sniženi iznos €/kom	
	Cijena €/kg
	Snižena cijena €/kg
ŠIFRA: 236815	EAN: 2548788123744

1.3. Uređenje prodavaonice (120 minuta)

- U digitalnom alatu po izboru izradi i ispiši naziv tvrtke, pravni oblik, djelatnost tvrtke i logo.
- Uredi izložbeni pult koristeći prethodno ispisane materijale i materijal za dekoriranje.
- Odaberi odgovarajući ukrasni materijal i opremu te vlastitom kreativnošću i maštovitošću uredi:
 - prodajni prostor,
 - izlog i
 - policu za izlaganje robe.
- Samostalno odaberi prigodu za uređenje prodavaonice.
- Odabranu prigodu ispiši na A4 papir i zalijepi na vidljivo mjesto u prodavaonici.
- Tema za uređenje neka bude u skladu s asortimanom kojeg prodavaonica nudi i prodaje te odabranom prigodom.
- Napomene 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.

1.4. 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 2. Prodajni razgovor

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

Svaki natjecatelj ima na raspolaganju do 20 minuta.

2.1. Prodajni razgovor

- Opis situacije:

Tvrtka Slatka tajna d.o.o. iz Karlovca, je trgovina na malo prehrambenim i neprehrambenim proizvodima u specijaliziranim prodavaonicama u Zagrebu, Varaždinu i Karlovcu. Zaposlen/a si na radnom mjestu prodavač/ica u prodavaonici Slatka tajna na adresi Ulica Matije Gupca 3, 47000 Karlovac, tel: 047/5343-180, OIB: 56225466011, MB: 44356787, IBAN: HR7023900011500096454 kod Hrvatske poštanske banke d.d. U prodavaonicu ulazi kupac zaposlenik rođendaonice s namjerom kupnje proizvoda za proslavu desetog rođendana djevojčice Lare.

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: 54678562350, naziv: Rođendaonica Bubamara, adresu: Senjska ulica 1, 47000 Karlovac, broj telefona: 047/531-855,
 - uvjeti isporuke: osobno preuzimanje,

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

- oznaka načina plaćanja: novčanice i kovanice,
- OIB operatera: upisati ime i prezime natjecatelja,
- podatke koji nedostaju unesite sami pazeći na to da imaju smisla,
- ispraćaj kupca.

*NAPOMENA NATJECATELJU: kupljene proizvode potrebno je predati kupcu u papirnatu vrećicu.

2.2. Pakiranje robe

- Opis situacije:

Na zahtjev kupca potrebno je aranžirati sljedeće poklon pakete:

1. Prigodni poklon paket namijenjen djevojčici Lari za proslavu desetog rođendana koji sadrži sljedeće proizvode: šarene party krune, dječji šampanjac jagoda 0,75 l i konfete multicolor 25 cm.
2. Prigodni poklon paket za dječake na rođendanu: Party puhalice/trubice 10/1, šarene party naočale i Kinder Bueno mini 108 g.

Prilikom aranžiranja poklon paketa potrebno je izabrati boju i uzorak materijala za zamatanje, ukrasne vrpce i mašne. Izborom boja u aranžiranju i estetskom oblikovanju poklon paketa potrebno je naglasiti dobre želje, sreću i zahvalnost za sudjelovanje na proslavi rođendana te uskladiti izbor materijala za zamatanje sa zadanom prigodom.

- Aranžirati i estetski oblikovati dva poklon paketa prema opisu situacije.
- Zadano vrijeme aktivnosti je 15 minuta.
- Po završetku aktivnosti, aranžirane i estetski oblikovane poklon pakete potrebno je staviti na pult.

Modul 3. Prigodna komunikacija

Ukupno trajanje modula: 3 sata (180 minuta)

3.1. Letak (50 minuta)

- Istraži mogućnosti i osmisli dodatne usluge koje tvoja prodavaonica može ponuditi kupcima u svrhu povećanja zarade, zadovoljstva i vjernosti kupaca.
- U digitalnom alatu po izboru izradi letak u kojem ćeš istaknuti pet dodatnih usluga
- Format letka je A4 papir i otisnut je samo na jednoj stranici te mora slijediti vizualni identitet tvrtke.
- Letak mora sadržavati osnovne elemente: naziv i adresu prodavaonice, kontakt podatke prodavaonice (telefon, e-mail adresu, web stranicu), dodatne usluge koje prodavaonica nudi te korist za donositelja letka.
- Letak treba biti estetski privlačan, gramatički i daktilografski točan, poslati jasnu poruku, sadržavati ilustracije i slike, a naslovi i podnaslovi istaknuti.
- Izrađeni letak ispiši u 5 primjeraka, jedan primjerak predaj prosudbenom povjerenstvu, a četiri izloži na pult.

3.2. Pozivnica (30 minuta)

- U digitalnom alatu po izboru izradi pozivnicu za deseti rođendan djevojčice Lare.
- Pozivnica mora biti prigodna, vesela, sadržavati ilustracije i slike te sljedeće podatke: ime djevojčice koja slavi rođendan, godine koje navršava slavljenica, prostor za ime uzvanika, mjesto, datum i vrijeme održavanja rođendanske proslave, potvrdu dolaska s kontaktom roditelja.
- Podatke koji nedostaju unesite sami pazeći na to da imaju smisla.
- Izrađenu pozivnicu ispiši u 3 primjerka, jedan primjerak predaj prosudbenom povjerenstvu, a dva izloži na pult.

3.3. Poklon vrećice (100 minuta)

- Odaberi proizvode iz asortimana koje ćeš zapakirati u poklon vrećice zahvale uzvanicima na rođendanu.
- Celofanska poklon vrećica treba sadržavati odabrane proizvode u vrijednosti 3 eura, treba biti ukrašena ukrasnom vrpcom i/ili mašnom i sadržavati kratku poruku zahvale
- Ako odabereš proizvode kojih imaš više u jednom pakiranju, u pojedinu poklon vrećicu stavi samo po jedan komad (npr. lizalicu).
- Sve odabrane proizvode možeš raspakirati i podijeliti u više vrećica, vodeći računa o veličini i vrijednosti poklon vrećice.
- Izradi 12 poklon vrećica i izloži ih na pult u ukrasnu košaricu.

Modul 4. Poslovna dokumentacija prodavaonice

Ukupno trajanje modula: 3 sata (180 minuta)

4.1. Narudžbenica (30 minuta)

- Opis situacije:

Dana 7. svibnja 2024. trgovačko društvo Slatka tajna d.o.o., Ulica Matije Gupca 3, 47000 Karlovac, tel: 047/5343-180, OIB: 56225466011, MB: 44356787, IBAN: HR7023900011500096454 kod Hrvatske poštanske banke d.d., naručilo je od trgovačkog društva Kockica d.o.o., Ulica kralja Tomislava 16, 47300 Ogulin, Hrvatska, OIB: 66089876594, MB: 080434966, IBAN: HR1424070001100614957 kod OTP banka d.d. sljedeću robu:

1. Vindi Nektar borovnica, jabuka, aronija, vitamini 0,2 l, 30 komada po cijeni od 0,50 €/kom
2. Vindi Frozen Nektar naranča s vitaminima 0,2 l, 28 komada po cijeni od 0,48 €/kom
3. Vindi 100% sok jabuka 0,2 l, 38 komada po cijeni od 0,65 €/kom
4. Vindi Cocktail mandarina i naranča 0,25 l, 23 komada po cijeni od 0,45 €/kom

Broj narudžbenice je 3. Rok isporuke je 4 dana, a rok plaćanja 8 dana. Način plaćanja je virmanom. Način otpreme je kamionom trgovačkog društva Kockica d.o.o., a robu je potrebno isporučiti u prodavaonicu Slatka tajna koja se nalazi na istoj adresi. Narudžbenicu je sastavio natjecatelj, a odgovorna osoba je Darko Mikić.

- 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.

4.2. Komisijski zapisnik i reklamacija dobavljaču

4.2.1. Komisijski zapisnik (60 minuta)

- Opis situacije:

Trgovačko društvo Kockica d.o.o., Ulica kralja Tomislava 16, 47300 Ogulin, dana 13. svibnja 2024. u 6:20 sati isporučilo je po narudžbenici broj 3 robu u prodavaonicu Slatka tajna, Ulica Matije Gupca 3, Karlovac zajedno s pratećom dokumentacijom – otpremnica broj 12. Prilikom preuzimanja utvrdio si oštećenje od pet komada Vindi Nektar borovnica, jabuka, aronija, vitamini 0,2 l. Vrijeme završetka preuzimanja robe je 6:40 sati.

Dobavljač:

Kockica d.o.o.

Ulica kralja Tomislava 16

47300 Ogulin

OIB: 66089876594

Kupac:

Slatka tajna d.o.o.

Ulica Matije Gupca 3

47 000 Karlovac

OIB: 56225466011

OTPREMNICA broj 12

13. svibnja 2024.

 Na temelju **Vaše narudžbenice broj 3 od 7. svibnja 2024.**

Rok otpreme: 4 dana	Način otpreme: Kamionom	Mjesto isporuke: Slatka tajna, Ulica Matije Gupca 3, Karlovac	Plaćanje: Virmanom
-------------------------------	-----------------------------------	--	------------------------------

Redni broj	Šifra	Trgovački naziv dobara - usluge	Jed. mjere	Količina	Cijena	Iznos
1.	123444	Vindi Nektar borovnica, jabuka, aronija, vitamini 0,2 l	kom	30	0,50	15,00
2.	234545	Vindi Frozen Nektar naranča s vitaminima 0,2 l	kom	28	0,48	13,44
3.	345662	Vindi 100% sok jabuka 0,2 l	kom	38	0,65	24,70
4.	456784	Vindi Cocktail mandarina i naranča 0,25 l	kom	23	0,45	10,35
UKUPNO:						63,49

Robu izdala: Marta Marković	Robu primio: Ime i prezime natjecatelja
---------------------------------------	---

- Vozač kamiona, registarske oznake OG0704BR, je Boris Jelić, robu na čuvanje preuzeo je natjecatelj, a obračunala vrijednost Ana Salopek.
- Članovi komisije su: natjecatelj, Ana Salopek i Boris Jelić.

- U Word dokumentu, na temelju opisa situacije i otpremnice broj 12, ispunite digitalnu tiskanice 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.

4.2.2. Reklamacija (60 minuta)

- Opis situacije:

Dana 13. svibnja 2024. u 6:40 sati pri preuzimanju robe u prodavaonici Slatka tajna, Ulica Matije Gupca 3, 47000 Karlovac utvrđeno je oštećenje pet komada Vindi Nektar borovnica, jabuka, aronija, vitamini 0,2 l 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 13. svibnja 2024.
- Podaci potrebni za izradu reklamacije:
 - naziv dobavljača i djelatnost: Kockica d.o.o., trgovina na malo u nespecializiranim prodavaonicama pretežno hranom, pićima i duhanskim proizvodima
 - broj reklamacije: 3/24
 - zahtjev kupca: dostaviti otpremnicu i račun umanjen za pet komada Vindi Nektar borovnica, jabuka, aronija, vitamini 0,2 l
 - potpis: naziv trgovačkog društva i mjesto, dužnost potpisnika (voditelj nabave), ime i prezime potpisnika (Darko Mikić)
 - 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.

4.3. Skladišna primka (30 minuta)

- Opis situacije:

Dana 13. svibnja 2024. trgovačko društvo Slatka tajna d.o.o. iz Karlovca, Ulica Matije Gupca 3, primilo je u skladište prodavaonice Slatka tajna, Karlovac, Ulica Matije Gupca 3, sljedeću robu:

1. Vindi Nektar borovnica, jabuka, aronija, vitamini 0,2 l, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 0,50 €/kom, skladišni broj 7654351
2. Vindi Frozen Nektar naranča s vitaminima 0,2 l, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 0,48 €/kom, skladišni broj 7654387
3. Vindi 100% sok jabuka 0,2 l, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 0,65 €/kom, skladišni broj 7654421
4. Vindi Cocktail mandarina i naranča 0,25 l, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 0,45 €/kom, skladišni broj 7654430

Trgovačko društvo Kockica d.o.o., Ulica kralja Tomislava 16, 47300 Ogulin dopremilo je robu kaminom oznaka OG0704BR uz otpremnicu broj 12. Pri preuzimanju robe utvrđeno je oštećenje i sastavljen je komisijski zapisnik i reklamacija dobavljaču. Robu je preuzeo natjecatelj, kontrolirao kvalitetu Ana Salopek, izračunavao - kontrolirao vrijednost Ana Salopek, a knjižio Darko Mikić. Broj skladišne primke je 3.

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

Modul 5. Cijene u maloprodaji

Ukupno trajanje modula: 40 minuta

5.1. Složena kalkulacija nabavne cijene robe (20 minuta)

- Opis situacije:

Od trgovačkog društva VIGO PARTY SHOP, Ruđera Boškovića 18, 42000 Varaždin nabavljeno je:

1. 120 kom Dekoracija za stol Happy Birthday rose gold 9,90 €/kom + PDV
2. 20 kom Kostim Baby Shark roza 1-2 g 40,00 €/kom s PDV-om

Troškovi dopreme po računu otpremnika iznose 45,70 € 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.

5.2. Kalkulacija maloprodajne cijene robe (20 minuta)

- Opis situacije:

Nabavna cijena za 20 komada Kostim Baby Shark roza 1-2 g 32,64 €/kom + PDV. Izračunajte maloprodajnu vrijednost robe ako 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.

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	pribor za čišćenje
5.	1	koš za smeće
6.	1	staklena vitrina s rasvjetom (izlog)
7.	1	radni pult
8.	1	visoka vitrina s pet polica (regal za izlaganje)
9.	1	podpultna blagajna

Redni broj	Količina	Oprema/Pribor po natjecatelju
10.	1	novčanice i kovanice: <ul style="list-style-type: none"> - za povjerenstvo dvije novčanice od 50 € - za natjecatelje po pet novčanica u apoenima od 5, 10 i 20 € - za natjecatelje po deset kovanica u apoenima od 2 €, 1 €, 50 centa, 20 centa, 10 centa, 5 centa, 2 centa i 1 cent Napomena: novčanice i kovanice (SPECIMEN uzorak novca Hrvatske narodne banke u bilježnici pripremljen za korištenje)
11.	1	pomagala za zamatanje i aranžiranje proizvoda: <ul style="list-style-type: none"> - škare - prozirna ljepljiva traka sa stalkom - bušilica za papir
12.	4	pribor za aranžiranje: <ul style="list-style-type: none"> - ukrasni papir (celofan, rozi, plavi, šareni) - ukrasne vrpce (roze, plave, zelene i žute) - ukrasi (npr. mašna potezna roza, plava, zelena i žuta)
13.	1	kemijska olovka za natjecatelja
14.	1	kalkulator
15.	1	pumpa za puhanje balona
16.	1	luk za balone
17.	1	stalak za balone
18.	1	potrošni uredski materijal (kemijska olovka, papir A4, papir A4 u boji, spjalice, kuverta, prozirne A4 košuljice)
19.	1	pečat tvrtke
20.	1	samostojeći stalak A4 formata od pleksiglasa prozirni okomiti

Redni broj	Količina	Oprema/Pribor po natjecatelju
21.	5	Corny Žitna pločica dark chocolate 138 g (6x25g)
22.	5	Belvita Baked Bar Pločica dark chocolate&hazelnut 4x40 g
23.	5	K Plus Muesli bar čokolada 50 g
24.	5	Frutabela marelica jogurt 30 g
25.	5	Frutabela Voćno-žitna pločica s okusom šumskog voća i preljevom od jogurta 30 g
26.	5	Corny Big Žitna pločica chocolate-banana 50 g
27.	5	Corny Big Žitna pločica chocolate 50 g
28.	5	Raw Bite Pločica kakao eko 50 g
29.	4	Kinder Bueno mini 108 g
30.	4	Kit Kat Vafel mini 200 g
31.	7	Vindi Nektar borovnica, jabuka, aronija, vitamini 0,2 l
32.	7	Vindi Frozen Nektar naranča s vitaminima 0,2 l
33.	7	Vindi 100% sok jabuka 0,2 l
34.	7	Vindi Cocktail mandarina i naranča 0,25 l
35.	4	Milka Biskvit choco brownie 150 g
36.	4	Milka Keks choco minis 150 g
37.	4	Storck Nimm2 Lolly Lizalice 120 g 12/1
38.	4	Chupa Chups Mini lizalice 18x6 g

Redni broj	Količina	Oprema/Pribor po natjecatelju
39.	4	Šumi Mix Bomboni 400 g
40.	4	Elvan Toffix Bomboni mix 300 g
41.	4	Šumi Fru Fru Karamele voćne 400 g
42.	4	Šumi Tvrđi Bomboni visoki C 400 g
43.	4	Smarties bomboni mini 158 g
44.	3	Papirnate čaše 10/1 2 dcl šarene
45.	3	Plastične čaše za šampanjac 6/1
46.	6	Papirnati tanjuri 10/1 18 cm šarene
47.	6	Salvete 33x33 cm 30 kom šarene i/ili sa uzorkom
48.	6	Jednokratni drveni pribor za jelo vilice 20/1
49.	9	Slamke papirnate šarene 25/1
50.	3	Dječji šampanjac jagoda 0,75 l
51.	3	Dječji šampanjac breskva 0,75 l
52.	5	Dekoratívni ukrasi za koktele sorto
53.	9	Party puhalice/trubice 6/1 razne boje
54.	5	Party kapice 6/1
55.	8	Svjećice za tortu šarene 24/1

--	--	--

Redni broj	Količina	Oprema/Pribor po natjecatelju
56.	10	Baloni pastelnih boja/uzorak junaka/natpis sretan rođendan razni 10/1
57.	8	Šarene party naočale razne dečko+cura
58.	5	Šarene party krune razne
59.	4	Zidni natpis Sretan rođendan
60.	9	Girlande plave i roze
61.	2	Konfeti multicolor 25 cm
62.	1	Ukrasna plastična košarica za izlaganje
63.	1 uvezana knjiga računa obveznika koji su u sustavu PDV-a za cijelu disciplinu	
64.	1 kutija za prvu pomoć za cijelu disciplinu	
65.	2 printera u boji - za natjecatelje	

MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI

Svaki natjecatelj treba biti odjeven prema pravilima odijevanja tvrtke Slatka tajna 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 4),
- ako natjecatelji i dalje imaju jednak broj bodova, bolje je rangiran natjecatelj koji je ostvario više bodova u modulu Cijene u maloprodaji (Modul 5).

U nastavku je prikazana tablica vrednovanja po modulima.

Modul 1. 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

Modul 1. Unapređenje prodaje

Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
Cijena	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

Modul 1. Unapređenje prodaje				
Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
	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 ispisane 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

Modul 1. Unapređenje prodaje				
Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
	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 1.		13	8	21

Modul 2. 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, natjecatelj smiren i siguran u prvom kontaktu s kupcem		1	1
	upućen je pozdrav kupcu bez osmijeha, natjecatelj ukočen pri prvom kontaktu s kupcem		0,5	0,5
	nije upućen pozdrav kupcu		0	0
Pristup kupcu	natjecatelj kombiniranim pristupom iskazuje zainteresiranost za potrebe i želje kupca, prema standardu struke predstavlja prodavaonicu i asortiman		1	1
	natjecatelj kombiniranim pristupom pokazuje zainteresiranost za potrebe i želje kupca, predstavlja prodavaonicu ili asortiman		0,5	0,5
	ne pokazuje zainteresiranost za potrebe i želje kupca		0	0

Modul 2. Prodajni razgovor

Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
Postavljanje otvorenih pitanja	postavlja otvorena pitanja kupcu kojim potiče kupca na razgovor, uspostavlja prijateljski odnos s njim, aktivno ga sluša i ne prekida u razgovoru		2	2
	postavlja otvorena pitanja kupcu kojim potiče kupca na razgovor, uspostavlja prijateljski odnos s njim, ali ga prekida u razgovoru		1	1
	ne postavlja otvorena pitanja		0	0
Postavljanje zatvorenih pitanja	postavlja zatvorena pitanja kupcu, aktivno ga sluša i ne prekida kupca u razgovoru		2	2
	postavlja zatvorena pitanja kupcu i prekida ga u razgovoru		1	1
	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
	navodi svojstva i vrstu ponuđenog proizvoda, ne ističe njegova obilježja i/ili opće podatke o proizvođaču		1	1

Modul 2. Prodajni razgovor

Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
	ne navodi svojstva i vrstu ponuđenog proizvoda, njegova obilježja te 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
	povezuje podatke o količini, kvaliteti i cijeni ponuđenog proizvoda, ali ne ističe nepristrane pokazatelje kvalitete (nagrade, priznanja, certifikati)		1	1
	ne navodi podatke o količini, kvaliteti i cijeni		0	0
Korisnost proizvoda za kupca	ističe dvije prednosti kojima će ponuđeni proizvod zadovoljiti specifične potrebe i želje kupca te ispuniti njegova očekivanja		2	2
	ističe jednu prednost kojom će ponuđeni proizvod zadovoljiti specifične potrebe i želje kupca te ispuniti njegova očekivanja		1	1
	ne ističe prednosti ponuđenog proizvoda		0	0
Specifičnost proizvoda i način uporabe	ističe dvije specifičnosti ponuđenog proizvoda u odnosu na ostale konkurentske proizvode i opisuje način njegove uporabe		2	2
	ističe jednu specifičnost ponuđenog proizvoda u odnosu na ostale konkurentske proizvode i opisuje način njegove uporabe		1	1

Modul 2. Prodajni razgovor				
Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
	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, sluša ga pozorno i sa zanimanjem te koristi jednu od preporučenih tehnika za odgovor na prigovor		1	1
	pušta kupca da u cijelosti izgovori prigovor, ne sluša ga pozorno i sa zanimanjem, ali koristi jednu od preporučenih tehnika za odgovor na prigovor		0,5	0,5
	ne pušta kupca da u cijelosti izgovori prigovor, ne koristi preporučene tehnike 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

Modul 2. Prodajni razgovor

Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
	nudi proizvod koji nadopunjuje onaj za kojeg se kupac već odlučio, ali ne argumentira dopunsku ponudu		0,5	0,5
	ne provodi i ne argumentira dopunsku ponudu		0	0
Zaključivanje prodajnog razgovora	verbalno i neverbalno ukazuje da je prodaja završena		1	1
	verbalno ili neverbalno ukazuje da je prodaja završena		0,5	0,5
	ne zaključuje prodajni razgovor		0	0
Ukupno dopunska ponuda i zaključivanje prodajnog razgovora			2	2
OBRAČUN I NAPLATA PRODANE ROBE				
Plaćanje	informira kupca o oblicima plaćanja u prodavaonici		1	1
	ne informira kupca o 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, 	6		6

Modul 2. Prodajni razgovor

Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
	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) - 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 do 15 minuta	1		1
	proizvod nije zapakiran u zadanom vremenu	0		0
Vještina pakiranja	proizvod je atraktivno pakiran i estetski oblikovan u skladu s pravilima struke i zadanom prigodom		2	2
	proizvod je pakiran u skladu sa zadanom prigodom, ali nije estetski atraktivan		1	1
	proizvod nije pakiran u skladu s pravilima struke i zadanom prigodom ni estetski atraktivan		0	0

Modul 2. Prodajni razgovor

Element vrednovanja	Kriterij vrednovanja	M	P	UKUPNO
Dodatna usluga	upućuje kupca na reklamaciju i pozdravlja ga uz prigodne riječi i smiješak		1	1
	upućuje kupca na reklamaciju ili ga pozdravlja uz prigodne riječi i smiješak		0,5	0,5
	ne upućuje kupca na reklamaciju ni ne pozdravlja ga uz prigodne riječi i smiješak		0	0
Ukupno pakiranje robe i ispraćaj kupca		1	3	4
Ukupno Modul 2.		9	21	30

Modul 3. Prigodna komunikacija

Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
LETAK				
Osnovni elementi letka - naziv i adresa prodavaonice	naveden je naziv i adresa prodavaonice	0,50		0,50
	nije naveden naziv i/ili adresa prodavaonice	0		0
Osnovni elementi letka - kontakt podaci prodavaonice (telefon, e-mail adresa i web stranica)	navedeni su kontakt podaci prodavaonice - telefon, e-mail adresa i web stranica	0,50		0,50
	nisu navedeni kontakt podaci prodavaonice - telefon, e-mail adresa i/ili web stranica	0		0
Osnovni elementi letka - dodatne usluge prodavaonice	navedeno je pet dodatnih usluga	1,50		1,50
	navedene su četiri dodatne usluge	1		1
	navedene su tri dodatne usluge	0,75		0,75
	navedene su dvije dodatne usluge	0,50		0,50
	navedena je jedna dodatna usluga	0,25		0,25
	nije navedena niti jedna dodatna usluga	0		0
Osnovni elementi letka - korist za donositelja letka	navedena je korist za donositelja letka	0,50		0,50
	nije navedena korist za donositelja letka	0		0

Modul 3. Prigodna komunikacija

Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
Usklađenost s vizualnim identitetom tvrtke	letak je u skladu s vizualnim identitetom tvrtke	1		1
	letak nije u skladu s vizualnim identitetom tvrtke	0		0
Estetsko oblikovanje letka (ilustracije, slike, jasnoća poruke, isticanje naslova i podnaslova, gramatička točnost, daktilografska točnost)	odabrane ilustracije i slike u skladu su s namjenom letka	1		1
	odabrane ilustracije i/ili slike nisu u skladu s namjenom letka	0		0
	poruka letka je jasno istaknuta	1		1
	poruka letka nije jasno istaknuta	0		0
	naslovi i podnaslovi letka su istaknuti	1		1
	naslovi i/ili podnaslovi letka nisu istaknuti	0		0
	tekst letka je gramatički i daktilografski točan	1		1
	tekst letka nije gramatički i/ili daktilografski točan	0		0
Ukupno letak		8		8
POZIVNICA				
Osnovni elementi pozivnice - ime	navedeno je ime djevojčice koja slavi rođendan	0,50		0,50

Modul 3. Prigodna komunikacija

Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
djevojčice koja slavi rođendan	nije navedeno ime djevojčice koja slavi rođendan	0		0
Osnovni elementi pozivnice - godine koje navršava slavljenica	navedene su godine koje navršava slavljenica	0,50		0,50
	nisu navedene godine koje navršava slavljenica	0		0
Osnovni elementi pozivnice - prostor za ime uzvanika	pozivnica sadrži prostor za ime uzvanika	1		1
	pozivnica ne sadrži prostor za ime uzvanika	0		0
Osnovni elementi pozivnice - mjesto, datum i vrijeme rođendanske proslave	navedeni su mjesto, datum i vrijeme rođendanske proslave	1		1
	nisu navedeni mjesto, datum i/ili vrijeme rođendanske proslave	0		0
Osnovni elementi pozivnice - potvrda dolaska s kontaktom roditelja	navedena je potvrda dolaska s kontaktom roditelja	1		1
	nije navedena potvrda dolaska s kontaktom roditelja	0		0
Estetsko oblikovanje pozivnice (u skladu s prigodom, ilustracije, slike, gramatička točnost)	pozivnica je oblikovana u skladu s prigodom	1		1
	pozivnica nije oblikovana u skladu s prigodom	0		0
	odabrane ilustracije i slike su u skladu s namjenom i prigodom pozivnice	2		2

Modul 3. Prigodna komunikacija

Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
	odabrane ilustracije i/ili slike nisu u skladu s namjenom i/ili prigodom pozivnice	0		0
	tekst pozivnice je gramatički točan	1		1
	tekst pozivnice nije gramatički točan	0		0
Ukupno pozivnica		8		8
POKLON VREĆICE				
Sadržaj poklon vrećice - vrijednost	odabrani su proizvodi u vrijednosti 3 eura (dozvoljeno odstupanje +/- 20 centi)	4		4
	odabrani proizvodi nisu u vrijednosti 3 eura (odstupanje je veće od dozvoljenog)	0		0
Aranžiranje poklon vrećice (celofanska vrećica, ukrasna vrpca i/ili mašna)	poklon vrećica je ukrašena ukrasnom vrpcom ili mašnom	1		1
	poklon vrećica nije ukrašena	0		0
Poruka zahvale na poklon vrećici	poklon vrećica sadrži kratku poruku zahvale koja je gramatički točna i u skladu s prigodom	3		3
	poklon vrećica ne sadrži kratku poruku zahvale, poruka nije gramatički točna i/ili nije u skladu s prigodom	0		0
Količina poklon vrećica	izrađeno je 12 poklon vrećica	5		5

Modul 3. Prigodna komunikacija

Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
	izrađeno je 11 poklon vrećica	4		4
	izrađeno je 10 poklon vrećica	3		3
	izrađeno je 9 poklon vrećica	2		2
	izrađeno je 8 poklon vrećica	1		1
	izrađeno je manje od 8 poklon vrećica	0		0
Izlaganje poklon vrećica (ukrasna košarica na pultu)	poklon vrećice su vizualno atraktivno izložene na pultu u ukrasnoj košarici	1		1
	poklon vrećice nisu vizualno atraktivno izložene na pultu u ukrasnoj košarici	0		0
Ukupno poklon vrećice		14		14
Ukupno Modul 3.		30		30

Modul 4. 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	0		0

Modul 4. Poslovna dokumentacija prodavaonice				
Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
	dobra ili jedinica mjere ili količina ili cijena ili iznos			
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

Modul 4. Poslovna dokumentacija prodavaonice				
Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
	nije otisnut pečat	0		0
Ukupno narudžbenica		2,75		2,75
KOMISIJSKI ZAPISNIK				
Komisijski 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	navedeno je vrijeme preuzimanja robe, broj otpremnice i naziv dobavljača	0,50		0,50

Modul 4. Poslovna dokumentacija prodavaonice				
Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
robe, broj otpremnice i naziv dobavljača	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 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	0,50		0,50
	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,	naveden je naziv, djelatnost, adresa, logo i kontakt podaci naručitelja	0,25		0,25

Modul 4. Poslovna dokumentacija prodavaonice				
Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
adresa i kontakt podaci naručitelja	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 dokumentacija i objašnjenje o nedostatku dostavljene robe)	navedena je popratna dokumentacija i objašnjenje o nedostatku dostavljene robe	0,50		0,50
	nije navedena popratna dokumentacija ili objašnjenje o nedostatku dostavljene robe	0		0
	naveden je zahtjev kupca	0,50		0,50

Modul 4. Poslovna dokumentacija prodavaonice				
Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
Reklamacija - zahtjev kupca	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, vlastoručni potpis i otisnuto ime i prezime potpisnika	0,25		0,25
	nije naveden naziv trgovačkog društva ili mjesto ili dužnost potpisnika ili 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				

Modul 4. Poslovna dokumentacija prodavaonice				
Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
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	0		0

Modul 4. Poslovna dokumentacija prodavaonice				
Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
	naziv robe ili jedinica mjere ili količina ili cijena ili iznos			
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 4.		12		12

Modul 5. 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

Modul 5. Cijene u maloprodaji

Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
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 kalkucije 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

Modul 5. Cijene u maloprodaji

Element vrednovanja	Opis kriterija vrednovanja	M	P	UKUPNO
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 kalkulacija maloprodajne cijene robe		4,25		4,25
Ukupno Modul 5.		7		7
SVEUKUPNO		71	29	100

DODATNE UPUTE ZA PROVEDBU NATJECANJA U DISCIPLINI PRODAJNA VJEŠTINA

Molimo vas da poštujete ove dodatne upute:

1. Svaka uporaba Interneta u nedozvoljene svrhe poput 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. 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 4),
 - ako natjecatelji i dalje imaju jednak broj bodova, bolje je rangiran natjecatelj koji je ostvario više bodova u modulu Cijene u maloprodaji (Modul 5).
6. Povjerenstvo je dužno nadzirati rad natjecatelja tijekom natjecanja.
7. Svaki natjecatelj ima na raspolaganju do 20 minuta (što uključuje tijek prodaje, tj. izvršenje zadatka).
8. Natjecatelj otvara omotnicu i čita zadatak te ga predaje kupcu na uvid. Nakon uvida, kupac/član povjerenstva vraća zadatak natjecatelju, kako bi se njime koristio prilikom popunjavanja obrasca računa.
9. Pri obračunu prodane robe natjecatelj može koristiti kalkulator. Za računanje vrijednosti novca koji mora vratiti kupcu nakon primitka novčanice (ostatak novaca), natjecatelj ne smije koristiti kalkulator.

Povjerenstvo za provedbu natjecanja



world skills Croatia



@worldskillscroatia



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih



ESF+
Učinkoviti ljudski
potencijali



Sufinancira
Europska unija