



MODEL ZADATKA PRODAJNE VJEŠTINE

U ŠKOLSKOJ GODINI
2025./2026.

Sadržaj

UVOD.....	3
OPIS MODELA I ZADAĆA	4
Modul 1. Poslovna dokumentacija prodavaonice	5
Modul 2. Cijene u maloprodaji.....	14
Modul 3. Poticanje prodaje usmjereno na prodajni prostor.....	16
Modul 4. Prodajni razgovor.....	19
Modul 5. Komunikacija u prodavaonici	24
OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI	26
MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI	29
MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU	30
TABLICA OCJENJIVANJA PO MODULIMA	31
DODATNE UPUTE ZA PROVEDBU NATJECANJA U DISCIPLINI PRODAJNA VJEŠTINA.....	52

UVOD

Naziv discipline: Prodajne vještine

Tema: Procesi nabave i prodaje u prodavaonici *Pauza&Gric*.

Poštovana natjecateljice, poštovani natjecatelju,

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

U ovom zadatku zaposlen/a si na radnom mjestu prodavač/ica u prodavaonici *Pauza&Gric*.

Tvrtka *Pauza&Gric* d.o.o. je trgovina na malo prehrambenim proizvodima u specijaliziranim prodavaonicama u Puli, Koprivnici i Đakovu. U asortimanu nudi razne vrste snack proizvoda - grickalica (čips proizvodi, flips proizvodi, klasične grickalice - štapići, kokice, ribice i sl., pečene grickalice - krekeri, grisini i sl., prženi plodovi i sjemenke), konditorskih proizvoda (bomboni, čokolade, brašno - konditorski proizvodi i sl.), osvježavajućih bezalkoholnih pića te zdravih snackova i pića.

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, obračunavaš ukupnu vrijednost 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. Poticanje prodaje usmjereno na prodajni prostor

Modul 4. Prodajni razgovor

Modul 5. Komunikacija u prodavaonici

Modul 1. Poslovna dokumentacija prodavaonice

Ukupno trajanje modula: 2 sata i 40 minuta (160 minuta)

1.1. Narudžbenica

- Opis situacije:

Dana 10. veljače 2026. trgovačko društvo Pauza&Gric d.o.o., Trg slobode 7, 48000 Koprivnica, Hrvatska, OIB: 47568562269, MB: 1168098, IBAN: HR70 2390 0011 5000 8845 2 kod Hrvatska poštanska banka d.d., naručilo je od trgovačkog društva Tvornica zdrave hrane d.o.o., Predavčeva 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 99226620918, MB: 24939046, IBAN: HR3023600001102125436 kod Zagrebačke banke d.d. sljedeću robu:

1. Piškoti od rižinog brašna Bez glutena - Organski 120g Probios, 20 komada po cijeni od 4,93 €/kom
2. Krekeri od slanutka Morska sol Bez glutena - Organski 100g Dennree, 25 komada po cijeni od 1,60 €/kom
3. Čips Leća & Sweet Chili Bez glutena - Organski 75g Heimatgut, 40 komada po cijeni od 2,58 €/kom
4. Rižini krekeri Sjemenke & Morska sol - 100g Nutrigold, 30 komada po cijeni od 2,23 €/kom

Broj narudžbenice je 2. Rok isporuke je 6 dana, a rok plaćanja 7 dana. Način plaćanja je virmanom. Način otpreme je kamionom trgovačkog društva Tvornica zdrave hrane d.o.o., a robu je potrebno isporučiti u prodavaonicu Pauza&Gric koja se nalazi na istoj adresi. Narudžbenicu je sastavio natjecatelj, a odgovorna osoba je Marko Pintarić.

- 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 Tvornica zdrave hrane d.o.o., Predavčeva 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, dana 16. veljače 2026. u 7:30 sati isporučilo je po narudžbenici broj 2 robu u prodavaonicu Pauza&Gric, Trg slobode 7, Koprivnica zajedno s pratećom dokumentacijom – otpremnica broj 12. Prilikom preuzimanja utvrdio si manjak od 2 komada Piškoti od rižinog brašna Bez glutena - Organski 120g Probios. Vrijeme završetka preuzimanja robe je 7:50 sati.

Dobavljač:	Kupac:
Tvornica zdrave hrane d.o.o.	Pauza&Gric d.o.o.
Predavčeva 6	Trg slobode 7
10000 Zagreb	48000 Koprivnica
OIB: 99226620918	OIB: 47568562269

OTPREMNICA broj 12

16. veljače 2026.

Na temelju Vaše narudžbenice broj 2 od 10. veljače 2026.

Rok otpreme: 6 dana	Način otpreme: Kamionom	Mjesto isporuke: Pauza&Gric, Trg slobode 7, Koprivnica	Plaćanje: Virmanom
-------------------------------	-----------------------------------	---	------------------------------

Redni broj	Šifra	Trgovački naziv dobara - usluge	Jed. mjere	Količina	Cijena	Iznos
1.	550487	Piškoti od rižinog brašna Bez glutena - Organski 120g Probios	kom	20	4,93	98,60
2.	237890	Krekeri od slanutka Morska sol Bez glutena - Organski 100g Dennree	kom	25	1,60	40,00
3.	145604	Čips Leća & Sweet Chili Bez glutena - Organski 75g Heimatgut	kom	40	2,58	103,20
4.	550231	Rižini krekeri Sjemenke & Morska sol - 100g Nutrigold	kom	30	2,23	66,90
UKUPNO:						308,70

Robu izdala: Branka Mandić	Robu primio: Ime i prezime natjecatelja
--------------------------------------	---

- Vozač kamiona, registarske oznake ZG0032MK, je Boris Kapeš, robu na čuvanje preuzeo je natjecatelj, a obračunao vrijednost Marko Pintarić.
- Članovi komisije su: natjecatelj, Marko Pintarić i Boris Kapeš.
- U Word dokumentu, na temelju opisa situacije i otpremnice broj 12, 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 16. veljače 2026. u 7:50 sati pri preuzimanju robe u prodavaonici Pauza&Gric, Trg slobode 7, 48000 Koprivnica utvrđen je manjak od dva komada Piškoti od rižinog brašna Bez glutena - Organski 120g Probios 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 16. veljače 2026.
- Podaci potrebni za izradu reklamacije:
 - naziv dobavljača i djelatnost: Tvornica zdrave hrane d.o.o. nespecijalizirana trgovina na veliko
 - broj reklamacije: 8/26
 - zahtjev kupca: dostaviti otpremnicu i račun umanjen za dva komada Piškoti od rižinog brašna Bez glutena - Organski 120g Probios
 - potpis: naziv trgovačkog društva i mjesto, dužnost potpisnika (voditelj nabave), ime i prezime potpisnika (Irena Zaplatić)
 - 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 16. veljače 2026. trgovačko društvo Pauza&Gric d.o.o., Trg slobode 7, 48000 Koprivnica, primilo je u skladište prodavaonice Pauza&Gric, Trg slobode 7, 48000 Koprivnica, sljedeću robu:

1. 18 komada Piškoti od rižinog brašna Bez glutena - Organski 120g Probios, pakirane u kartonsku kutiju po cijeni od 4,93 €/kom, skladišni broj 4356259
2. 25 komada Krekeri od slanutka Morska sol Bez glutena - Organski 100g Dennree, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 1,60 €/kom, skladišni broj 4985748
3. 40 komada Čips Leća & Sweet Chili Bez glutena - Organski 75g Heimatgut, pakirani u kartonske kutije, po cijeni od 2,58 €/kom, skladišni broj 4876537
4. 30 komada Rižini krekeri Sjemenke & Morska sol - 100g Nutrigold, pakirane u kartonsku kutiju, po cijeni od 2,23 €/kom, skladišni broj 4478986

Trgovačko društvo Tvornica zdrave hrane d.o.o., Predavčeva 6, 10000 Zagreb, dopremilo je robu kaminom oznaka ZG0032MK uz otpremnicu broj 12. Pri preuzimanju robe utvrđen je manjak i sastavljen je komisijski zapisnik i reklamacija dobavljaču. Robu je preuzeo natjecatelj, kontrolirao kvalitetu Marko Pintarić, izračunavao - kontrolirao vrijednost Marko Pintarić, a knjižila Manda Petrić.

- 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 Biovega d.o.o., Ivana Zajca 24, 51000 Rijeka nabavljeno je:

1. 20 kom Zobeni keksi Scottish Tradicional 200g, 4,20 €/kom + PDV
2. 40 kom Čips cikla, pastrnjak i batat 90g, 3,40 €/kom + PDV

Troškovi dopreme po računu otpremnika iznose 27,50 € 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 40 kom Čips cikla, pastrnjak i batat 90g 3,74 €/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 style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>
<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>
<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>
<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>
<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>

Modul 3. Poticanje prodaje usmjereno na prodajni prostor

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: Za vrijeme trajanja natjecanja otpad je potrebno razvrstati u odgovarajući koš (papir - plastika - mješoviti otpad).

REGAL S 5 POLICA SA ZATVORENOM POZADINOM



- Napomena natjecatelju: za izlaganje robe na police isključivo se koristi 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 proizvoda koja ćeš označiti oznakom “Ponuda dana”.
- Odaberi dva proizvoda koja ćeš označiti oznakom “Posljednji komadi”.
- Odaberi dva proizvoda koja ćeš označiti oznakom “Kratak rok trajanja”.
- Izradi i osmisli na računalu u digitalnom alatu po izboru oznaku “Ponuda dana”, “Posljednji komadi” i “Kratak rok trajanja”. 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 sniženom cijenom i oznakom.
- Napomena: Za vrijeme trajanja natjecanja otpad je potrebno razvrstati u odgovarajući koš (papir - plastika - mješoviti otpad).

3.3. Uređenje prodavaonice (120 minuta)

- Izbor teme uređenja prodavaonice:
 - teme su objavljene na mrežnim stranicama WSC natjecanja, disciplina Prodajne vještine,
 - izaberi jednu od osam ponuđenih tema slučajnim odabirom,
 - naziv teme ispiši na A4 papir i umetni u stalak kojeg ćeš izložiti na vidljivom mjestu na pultu,
 - odabrana tema treba biti glavna smjernica u vizualnom identitetu uređenja prodavaonice.
- U Word dokumentu izradi i ispiši naziv tvrtke, pravni oblik, djelatnost tvrtke i logo.
- Logo izradi u digitalnom alatu po izboru.
- Pripremljene materijale (naziv tvrtke, pravni oblik, djelatnost tvrtke i logo) postavi na izložbeni pult.
- U digitalnom alatu po izboru ili ručno izradi ukrase na odabranu temu uređenja prodavaonice te vlastitom kreativnošću i maštovitošću uredi:
 - prodajni prostor,
 - izložbeni pult,
 - izlog i

- policu za izlaganje robe.
- Pri uređenju prodavaonice uz izrađene dekoracije koristi i pripremljene materijale (mašne, ukrasne papire, različite dekoracije...).
- Posebnu pozornost obrati na zadanu temu te na originalnost, inovativnost i praktičnu primjenjivost uređenja prodajnog prostora.
- Napomena natjecatelju:
 - Pri uređenju prodavaonice:
 - izradi svoje dekoracije ručno ili na računalu te njima dekoriraj prodajni prostor, izlog i police za izlaganje,
 - kao nadopunu uređenja prodavaonice koristi i pripremljene materijale (mašne, ukrasne papire...).
 - Za uređenje izloga odaberi proizvode iz asortimana prodavaonice. Za odabrane proizvode u izlogu ispiši i postavi njihove cijene.
- Napomena: Za vrijeme trajanja natjecanja otpad je potrebno razvrstati u odgovarajući koš (papir - plastika - mješoviti otpad).

3.4. Prezentacija prodavaonice i asortimana (30 minuta)

- Osmisli kratko predstavljanje prodavaonice (naziv tvrtke, pravni oblik, djelatnost tvrtke, logo, asortiman, temu uređenja prodavaonice i svojstva proizvoda iz "Ponude dana").
- Proizvode iz "Ponude dana" izloži na pult.
- Koristeći se metodom "Elevator pitch" u 60 sekundi predstavi prodavaonicu.

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 Pauza&Gric d.o.o. iz Koprivnice je trgovina na malo prehrambenim proizvodima u specijaliziranim prodavaonicama u Puli, Koprivnici i Đakovu. Zaposlen/a si na radnom mjestu prodavač/ica u prodavaonici Pauza&Gric na adresi Trg slobode 7, 48000 Koprivnica, tel: 048/625-186, OIB: 47568562269, MB: 1168098, IBAN (žiro račun) HR70 2390 0011 5000 8845 2, kod Hrvatske poštanske banke d.d. U prodavaonicu ulazi kupac s namjerom kupnje zdravih snackova za organizaciju domjenka prilikom otvorenja izložbe. Kupac je zaposlenik Muzeja grada Koprivnice.

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)¹:
 - 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-1bd2c10bb182²,
 - primatelj (kupac) upisati: OIB: 50546676951, naziv: Muzej grada Koprivnice, adresu: Trg dr. Leandera Brozovića 1, 48000 Koprivnica, broj telefona: 048/622-851,
 - 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

¹Na državnoj razini postoji mogućnost korištenja računalnog programa za izradu računa o kojem će natjecatelji i mentori biti pravodobno obaviješteni.

² 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 robe³

- 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: zaporka 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)

³Na državnoj razini postoji mogućnost korištenja računalnog programa za izradu računa o kojem će natjecatelji i mentori biti pravodobno obaviješteni.

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)
- Napomena: Za vrijeme trajanja natjecanja otpad je potrebno razvrstati u odgovarajući koš (papir - plastika - mješoviti otpad).

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 20. veljače 2026. godine na e-mail adresu tvrtke zaprimljena je reklamacija kupca u kojoj navodi nezadovoljstvo kupljenim proizvodima.

Ivana Horvat
Bilogorska ulica 4
48000 Koprivnica
Mobitel: 099/987-6543
Mail: ivanahorvat@gmail.com
Koprivnica, 20. veljače 2026. godine

Pauza&Gric d.o.o.
Trg slobode 7
48000 Koprivnica

PREDMET: Reklamacija proizvoda

Poštovani,

dana 20. veljače 2026. godine u vašoj prodavaonici u Koprivnici, na adresi Trg slobode 7, kupila sam više proizvoda iz vašeg asortimana.

Naknadno sam uočila kako kupljeni proizvod Čips Leća & Sweet Chili Bez glutena - Organski 75g Heimatgut ima nedostatak – istek roka trajanja.

Smatram da je time prekršeno moje pravo na zaštitu potrošača jer takva roba može biti štetna za moje zdravlje. Ovoj reklamaciji prilažem i kopiju računa, kao dokaz o datumu kad sam kupila navedeni proizvod. Molim da moju reklamaciju uvažite i da mi proizvod ili zamijenite ili vratite novac.

Nadam se da ćete moju reklamaciju uvažiti i riješiti je na gore predloženi način.

S poštovanjem,

Ivana Horvat

Ivana Horvat

Privitak: kopija računa

- U Word dokumentu, na temelju zaprimljene reklamacije kupca i opisa situacije, sastavi Odgovor na reklamaciju kupca u obliku pisane poslovne komunikacije na dan 20. veljače 2026.
- 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	Opis
1.	20	radni stol	8 za natjecatelje, 5 za Državno povjerenstvo, 4 za Organizacijsko povjerenstvo, 3 za printere
2.	28	stolica	8 za natjecatelje, 10 za Državno povjerenstvo, 10 za Organizacijsko povjerenstvo
3.	10	laptop i miš s internetskom vezom	8 za natjecatelje, 2 za Državno povjerenstvo
4.	3	printer u boji	za ispisivanje rješenja zadatka i izrađene dokumente 2 za natjecatelje, 1 za Državno povjerenstvo
5.	8	dodatna zaštitna odjeća za natjecatelja	za svakog natjecatelja
6.	8	pribor za čišćenje	za svaki radni prostor
7.	18	set koševa za recikliranje otpada (plastika, papir, miješani otpad)	8 za natjecatelje, 5 za Državno povjerenstvo, 5 za Organizacijsko povjerenstvo

8.	8	staklena vitrina s rasvjetom (izlog)	za svakog natjecatelja
9.	8	radni pult	za svakog natjecatelja
10.	8	visoka vitrina s pet polica (regal za izlaganje) sa zatvorenom pozadinom	za svakog natjecatelja
11.	8	Pano 95*250 cm	za svakog natjecatelja
12.	8	podpultna blagajna	za svakog natjecatelja
13.	8	novčanice i kovanice (SPECIMEN uzorak novca Hrvatske narodne banke u bilježnici pripremljen za korištenje)	za svakog natjecatelja
14.	8	pribor za rukovanje proizvodima	za svakog natjecatelja
15.	50	pribor za zamatanje i aranžiranje proizvoda	za svakog natjecatelja
16.	50	materijal za aranžiranje	za svakog natjecatelja
17.	50	materijal za pakiranje proizvoda	za svakog natjecatelja
18.	8	potrošni uredski materijal (kemijska olovka, papir A4, prozirne A4 košuljice, spjalice, kuverta)	za svakog natjecatelja
19.	8	bušilica papira	za svakog natjecatelja
20.	8	klamerica	za svakog natjecatelja
21.	10	ljepljiva traka na stalku	za svakog natjecatelja, 2 za Državno povjerenstvo
22.	8	roba za izlaganje	za svakog natjecatelja

23.	1	Uvezana knjiga računa obveznika koji su u sustavu PDV-a	za disciplinu
24.	8	pečat tvrtke	za svakog natjecatelja
25.	50	celofanske vrećice 200 g	za svakog natjecatelja
26.	10	poklon vrećice	za svakog natjecatelja
27.	8	košarice	za svakog natjecatelja
28.	1	kutija za prvu pomoć	za disciplinu
29.	4	plastifikator	za disciplinu
30.	2	pakat folija za plastifikaciju	za disciplinu
31.	8	bar kod čitač - skener	za svakog natjecatelja
32.	8	rola za ispisivanje računa	za svakog natjecatelja
33.	8	pisač računa	za svakog natjecatelja
34.	8	računalni program - modul maloprodaja i POS blagajna	za svakog natjecatelja
35.	10	kalkulator	8 za natjecatelje, 2 za Državno povjerenstvo
36.	pristup Internetu za svako radno mjesto		

MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI

Svaki natjecatelj treba biti odjeven prema pravilima odijevanja tvrtke Pauza&Gric 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.

Mentori:

Mentori natjecatelja koji su se plasirali na državnu razinu natjecanja u disciplini Prodajne vještine obvezni su dostaviti dvije (2) teme uređenja prodavaonice. Mentori dostavljaju obje teme u pisanom obliku, najkasnije do 2. ožujka 2026. godine, na e-mail adresu: prodajne.vjestine.wsc@gmail.com. Prosudbeno povjerenstvo odabrat će osam (8) tema koje će se koristiti na natjecanju. Teme za uređenje prodavaonice bit će objavljene na mrežnim stranicama natjecanja (disciplina Prodajne vještine) tijekom ožujka 2026. godine. Natjecatelji će slučajnim odabirom izabrati jednu od ponuđenih tema neposredno prije provedbe modula.

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	0,25		0,25
	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	0,25		0,25
	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	0,25		0,25
	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	0,25		0,25

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		1,75		1,75
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	0,25		0,25
	ne sadrži detaljne podatke o primitku pošiljke	0		0
Reklamacija - bit (popratna)	navedena je popratna dokumentacija i objašnjenje o nedostatku dostavljene robe	0,25		0,25

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		3,25		3,25
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.		10		10

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 kalkulacija maloprodajne cijene robe		4,25		4,25
Ukupno Modul 2.		7		7

Modul 3. Poticanje prodaje usmjereno na prodajni prostor

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 i otpada	0,5		0,5
	nije proveden postupak čišćenja i nisu propisno odložena korištena sredstva i otpad	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
	izrađena i postavljena oznaka "Kratak rok	1		1

	trajanja” je uočljiva i razumljiva			
	izrađena i postavljena oznaka “Kratok rok trajanja” nije uočljiva i razumljiva	0		0
	izrađena oznaka “Kratok rok trajanja” je vizualno privlačna		0,50	0,50
	izrađena oznaka “Kratok rok trajanja” 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		7	1,50	8,50
UREĐENJE PRODAVAONICE				
Naziv tvrtke, logo i tema	izrađen i ispisani naziv tvrtke, pravni oblik, djelatnost tvrtke, logo i tema uređenja	1		1
	nije izrađeno i ispisano	0		0
Uređenje prodajnog prostora – pult	izložbeni pult se ističe kreativnošću i originalnošću te sadrži sve zadane ispisane materijale i materijale za dekoriranje koji su u skladu s temom uređenja prodavaonice		1	1

	pult nije uređen zadanim ispisanim materijalima i materijalima za dekoriranje i/ili nije u skladu s temom uređenja prodavaonice		0	0
Uređenje prodajnog prostora – izlog	izlog se ističe kreativnošću, originalnošću i vizualnom atraktivnošću u skladu s temom uređenja prodavaonice		1	1
	nije uređen izlog u skladu s temom uređenja prodavaonice		0	0
	izlog je vizualno pregledan i predstavlja temu uređenja prodavaonice		1	1
	izlog je vizualno zaklonjen i/ili ne predstavlja temu uređenja prodavaonice		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
Prezentacija prodavaonice i asortimana	predstavljena je prodavaonica (naziv tvrtke, pravni oblik, djelatnost tvrtke, logo, asortiman, tema uređenja prodavaonice i svojstva proizvoda iz "Ponude dana")		2,50	2,50
	nije predstavljena je prodavaonica (naziv tvrtke, pravni oblik, djelatnost tvrtke, logo, asortiman, tema uređenja prodavaonice i svojstva proizvoda iz "Ponude dana")		0	0
	proizvodi iz "Ponude dana" su izloženi na pult	0,50		0,50
	proizvodi iz "Ponude dana" nisu izloženi na pult	0		0

	prodavaonica i asortiman su predstavljeni u zadanom roku	1		1
	prodavaonica i asortiman nisu predstavljeni u zadanom roku	0		0
Ukupno uređenje prodavaonice		3,50	6,50	10
Ukupno Modul 3.		15	8	23

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) 	6		6

	<ul style="list-style-type: none"> - 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) - 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 zapakiran i estetski oblikovan u skladu sa strukom		2	2
	proizvod nije atraktivno zapakiran 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 – kvaliteta i cijena proizvoda	anketni upitnik sadrži pitanja o kvaliteti i cijeni proizvoda	1		1
	anketni upitnik ne sadrži pitanja o kvaliteti i/ili cijeni proizvoda	0		0
Ukupno postkupovno zadovoljstvo kupca		10		10
ANKETIRANJE KUPCA				
Anketiranje - broj anketiranih	provedena anketa na uzorku od pet ispitanika	1		1
	nije provedena anketa na uzorku od pet ispitanika	0		0
Sažetak o provedenom istraživanju - format	Sažetak o provedenom istraživanju preuzet je u zadanom formatu s Google Forms-a	1		1
	Sažetak nije preuzet u zadanom formatu	0		0
Izvešće o provedenom istraživanju - interpretacija	Izvešće je potpuno, kratko, jasno i sadrži interpretaciju rezultata provedenog istraživanja te zaključak (0,5 boda po interpretaciji pitanja)	5		5
	Izvešće ne sadrži interpretaciju rezultata	0		0
Ukupno anketiranje kupca		7		7
REKLAMACIJA KUPCA				
Odgovor na reklamaciju - zaglavlje	Zaglavlje sadrži naziv trgovačkog društva, djelatnost, sjedište (ulica i broj), poštanski broj i mjesto i logo	1		1

	Zaglavlje ne sadrži naziv trgovačkog društva i/ili djelatnosti/ili sjedište (ulica i broj)i/ili poštanski broj i mjesto i/ili logo	0		0
Odgovor na reklamaciju - prošireni dio zaglavlja	Sadrži prošireni dio zaglavlja - pisano u podnožju - broj upisa u Trgovački registar, temeljni kapital, ime i prezime odgovorne osobe, OIB, MB, IBAN, e-mail adresa, web stranica, broj telefona/faxa	1		1
	Ne sadrži prošireni dio zaglavlja (broj upisa u Trgovački registar i/ili temeljni kapital i/ili ime i prezime odgovorne osobe i/ili OIB i/ili MB i/ili IBANi/ili e-mail adresa i/ili web stranica i/ili broj telefona i/ili faksa)	0		0
Odgovor na reklamaciju - adresa primatelja	Sadrži adresu primatelja - ime i prezime fizičke osobe (kupca), ulica i kućni broj, poštanski broj i mjesto	1		1
	Ne sadrži adresu primatelja - ime i prezime fizičke osobe (kupca) i/ili ulica i kućni broj i/ili poštanski broj i mjesto	0		0
Odgovor na reklamaciju - mjesto i nadnevak	Sadrži mjesto i nadnevak - pisanje prema nacionalnim standardima, npr. Zagreb, 25. 01. 2025.	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 poštujte 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. Ako natjecatelji i dalje imaju jednak broj bodova, bolje je rangiran natjecatelj koji je ostvario više bodova u modulu Cijene u maloprodaji (Modul 2).
6. Povjerenstvo je dužno nadzirati rad natjecatelja tijekom natjecanja.

Povjerenstvo za provedbu natjecanja



world skills Croatia



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih



ESF+
Učinkoviti ljudski
potencijali



Sufinancira
Europska unija



PODRŠKA IZVRSNOSTI,
INOVATIVNOSTI I VIDLJIVOSTI
STRUKOVNOG OBRAZOVANJA
I OSPOSOBLJAVANJA