

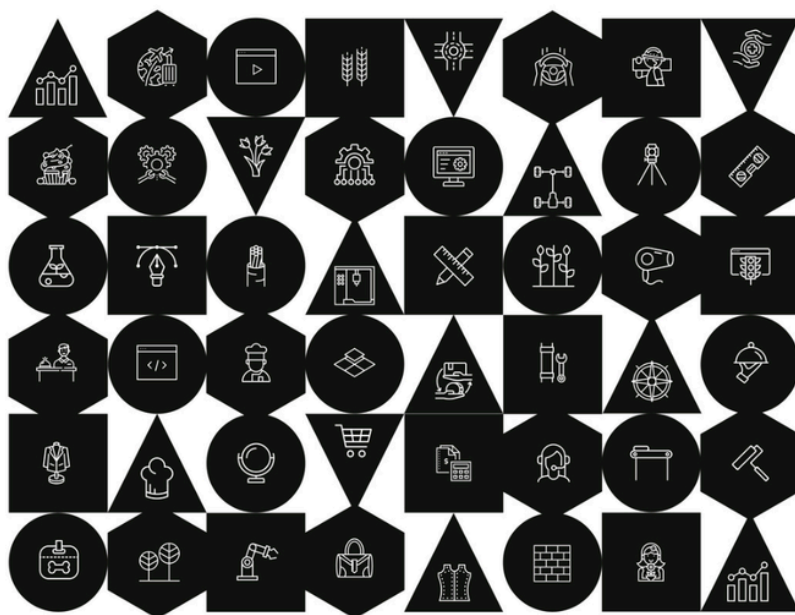


worldskills  
Croatia

Državno natjecanje  
učenika strukovnih škola

5.–7.5.2026.

# Zadatak s Državnog natjecanja učenika strukovnih škola - *WorldSkills Croatia 2026.* za disciplinu Prodajne vještine



# Sadržaj

<b>UVOD</b> .....	3
<b>OPIS MODELA I ZADAĆA</b> .....	4
<b>Modul 1. Poticanje prodaje usmjereno na prodajni prostor</b> .....	5
<b>Modul 2. Poticanje prodaje usmjereno na kupce</b> .....	12
<b>Modul 3. Prodajni razgovor</b> .....	14
<b>Modul 4. Poslovna dokumentacija prodavaonice</b> .....	16
<b>Modul 5. Cijene u maloprodaji</b> .....	22
<b>DODATNE UPUTE ZA PROVEDBU NATJECANJA U DISCIPLINI PRODAJNE VJEŠTINE</b> .....	24

# UVOD

Naziv discipline: Prodajne vještine

Tema: Procesi nabave i prodaje u prodavaonici SnackLab.

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 SnackLab.

Tvrtka SnackLab d.o.o. je trgovina na malo prehrambenim proizvodima u specijaliziranim prodavaonicama u Varaždinu, Čakovcu i Rijeci. 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.** Poticanje prodaje usmjereno na prodajni prostor

**Modul 2.** Poticanje prodaje usmjereno na kupce

**Modul 3.** Prodajni razgovor

**Modul 4.** Poslovna dokumentacija prodavaonice

**Modul 5.** Cijene u maloprodaji

## Modul 1. Poticanje prodaje usmjereno na prodajni prostor

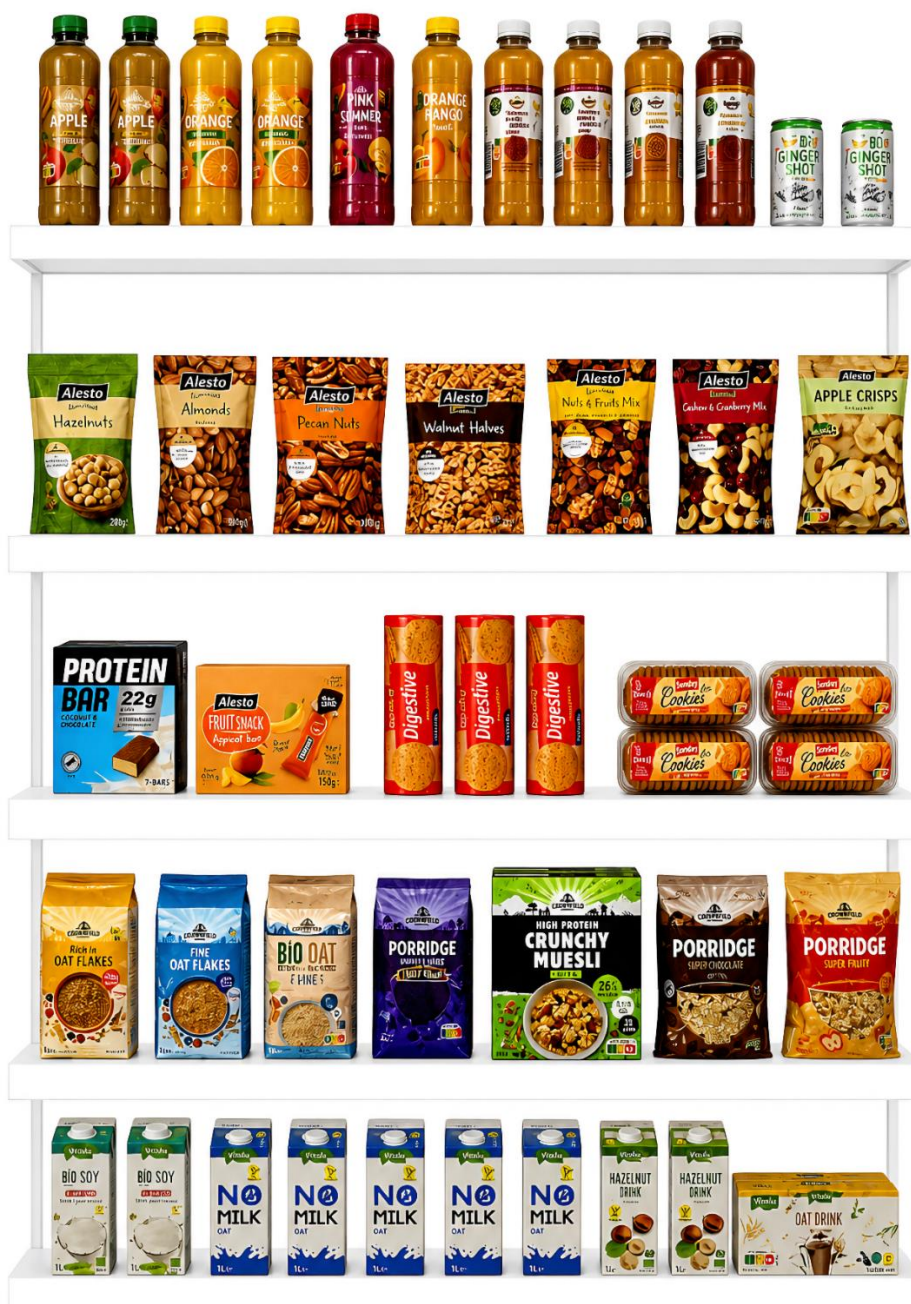
Ukupno trajanje modula: 4 sata (240 minuta)

### 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.

NAPOMENA NATJECATELJU: 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.

## Podaci za izlaganje proizvoda na police

Redni broj	Šifra	EAN	Artikli	Lica	Količina
<b>POLICA 1</b>					
1.	143048	6289435255048	Bio napitak od soje 1 l	2	8
2.	143049	6289435255049	Napitak na bazi zobi 1 l	5	12
3.	143051	6289435255051	Bio napitak na bazi lješnjaka 1 l	2	5
4.	143052	6289435255052	Napitak na bazi zobi s kakaom 3x200 ml	1	5
<b>POLICA 2</b>					
1.	143039	6289435255039	Zobene pahuljice krupne 500 g	1	4
2.	143040	6289435255040	Zobene pahuljice sitne 500 g	1	6
3.	143041	6289435255041	Bio zobene pahuljice 500 g	1	4
4.	143045	6289435255045	Instant mješavina za pripremu zobene kaše 65 g sorto	1	10
5.	143042	6289435255042	Proteinski hrskavi müsli 500 g sorto	1	4
6.	143043	6289435255043	Čokoladna kaša 375 g	1	3
7.	143044	6289435255044	Voćna kaša 375 g	1	2

Redni broj	Šifra	EAN	Artikl	Lica	Količina
<b>POLICA 3</b>					
1.	143001	6289435255001	Proteinska pločica 3x45 g sorto	1	8
2.	143003	6289435255003	Voćni prutići 5x30 g sorto	1	3
3.	143046	6289435255046	Digestive keksi 400 g	3	10
4.	143047	6289435255047	Zobeni keksi sa sezamom 210 g	2	10
<b>POLICA 4</b>					
1.	143014	6289435255014	Lješnjaci suho pečeni 200 g	1	4
2.	143020	6289435255020	Bademi 200 g	1	4
3.	143023	6289435255023	Pekan orah 200 g	1	4
4.	143021	6289435255021	Orah jezgra 200 g	1	4
5.	143022	6289435255022	Mješavina orah, badem, grožđice 200 g	1	2
6.	143024	6289435255024	Mješavina indijski oraščić, brusnica 200 g	1	2
7.	143029	6289435255029	Čips od jabuke 50 g	1	8
<b>POLICA 5</b>					
1.	143030	6289435255030	Sok od jabuke 1 l	2	5

Redni broj	Šifra	EAN	Artikl	Lica	Količina
2.	143031	6289435255031	Sok od naranče 1 l	2	5
3.	143032	6289435255032	Pink summer sok 1 l	1	3
4.	143033	6289435255033	Orange i mango sok 1 l	1	2
5.	143034	6289435255034	Smoothies 0,75 l sorto	4	19
6.	143038	6289435255038	Bio sok od đumbira 150 ml	2	4

**\*NAPOMENA NATJECATELJU:**

- za izlaganje proizvoda na police isključivo se koristiti količinama, slikom planograma i tablicom,
- pojedini proizvodi dolaze u različitim varijantama.

**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 proizvoda koja ćeš označiti oznakom "Ponuda dana".
- Odaberi dva proizvoda koja ćeš označiti oznakom "Posljednji komadi".
- Izradi i osmisli na računaru 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, ispiši oznake.
- Proizvod pred istekom roka trajanja - **Smoothies 0,75 l sorto** - izdvoji na prodajni pult. Za taj proizvod snizi maloprodajnu cijenu za 30%. Izradi cijenu za sniženi proizvod i označi ga sniženom cijenom i oznakom.

- Prazna cijena za sniženi proizvod:

ShackLab d.o.o.	
<b>SMOOTHIES 0,75 l SORTO</b>	
MPC	<b>iznos</b> €/kom
	<b>sniženi iznos</b> €/kom
	Cijena €/l
	Snižena cijena €/l
ŠIFRA: 143034	EAN: 6289435255034

- Postavi ispisane oznake „Ponuda dana“ i „Posljednji komadi“.

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

### 1.3. 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 prednju stranu izložbenog pulta.
- 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
  - police 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.

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

#### **1.4. Presentacija prodavaonice i asortimana (30 minuta)**

- Osmisli kratko predavljanje 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 2. Poticanje prodaje usmjereno na kupce

Ukupno trajanje modula: 3 sata i 20 minuta (200 minuta)

### 2.1. Poklon vrećice (100 minuta)

- Odaberi proizvode iz asortimana koje ćeš zapakirati u poklon vrećice zahvale kupcima prodavaonice SnackLab za sudjelovanje u degustaciji proizvoda.
- Celofanska poklon vrećica treba sadržavati odabrane proizvode u vrijednosti 8,00 eura (uz mogućnost odstupanja +/- 0,50 eura), treba biti ukrašena ukrasnom vrpcom i/ili mašnom i sadržavati kratku poruku zahvale.
- Izradi 12 poklon vrećica i izloži ih na pult u ukrasnu košaricu.

### 2.2. Ispitivanje zadovoljstva kupaca (45 minuta)

- Izradi anketni upitnik koristeći *Google Forms* dokument.
- Anketa treba sadržavati dva demografska pitanja i osam pitanja o mišljenjima i stavovima, osjećajima i očekivanjima kupca o proizvodu i doživljaju prezentacije (komunikacijsko-prezentacijske vještine prodavača prilikom predstavljanja proizvoda za degustaciju).
- Napomena natjecatelju:
  - oblikuj anketni upitnik na sljedeći način:
    - u odjeljak *Naslov* umetni logo tvrtke SnackLab i naziv tvrtke,
    - u odjeljak *Opis obrasca* ukratko navedi svrhu provedbe ispitivanja,
  - postavi pitanja zatvorenog tipa (jednostavna, jasna, neposredna i nesugestivna pitanja),
  - posloži pitanja logičkim slijedom,
  - pitanja koja se odnose na stavove o zadovoljstvu predstavljenih proizvoda trebaju se postaviti pri kraju,
  - anketni upitnik treba sadržavati pitanja o zadovoljstvu komunikacijsko-prezentacijskim vještinama prodavača prilikom predstavljanja proizvoda s predloženim ocjenama od 1 do 5 pri čemu je navedeno značenje svake ocjene.
- Anketni upitnik ispiši i predaj prosudbenom povjerenstvu
- Generiraj QR kod za poveznicu na anketni upitnik te ga ispiši

### 2.3. Degustacija proizvoda i anketiranje kupaca (55 minuta)

- Odaberi dva proizvoda i izloži ih za degustaciju.
- Osmisli kratko predstavljanje odabranih proizvoda.
- U 60 sekundi predstavi:
  - odabrane proizvode i njihova obilježja,
  - dvije prednosti kojima će odabrani proizvodi zadovoljiti specifične potrebe i želje kupca te ispuniti njegova očekivanja.
- Provedi ispitivanje o zadovoljstvu predstavljenih proizvoda i komunikacijsko - prezentacijskim vještinama prodavača prilikom predstavljanja proizvoda za degustaciju koristeći prethodno izrađen anketni upitnik.
- Sažetak o provedenom ispitivanju preuzmi s Google Forms-a u PDF formatu i predaj prosudbenom povjerenstvu.

## Modul 3. Prodajni razgovor

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

Svaki natjecatelj ima na raspolaganju do 20 minuta.

### 3.1. Prodajni razgovor (240 minuta)

- Opis situacije:

Tvrtka SnackLab d.o.o. iz Varaždina je trgovina na malo prehrambenim proizvodima u specijaliziranim prodavaonicama u Varaždinu, Čakovcu i Rijeci. Zaposlen/a si na radnom mjestu prodavač/ica u prodavaonici SnackLab na adresi Optujska 157, 42000 Varaždin, tel: 042/351-261, OIB: 24723122482, MB: 3864316, IBAN (žiro račun) HR7924020061100295117, kod Erste&Steiermarkische Bank d.d. U prodavaonicu ulazi kupac s namjerom kupnje zdravih snackova za organizaciju humanitarnog nogometnog turnira. Kupac je zaposlenik tvrtke Fulir d.o.o.

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
- ispraćaj kupca

NAPOMENA NATJECATELJU: kupljene proizvode potrebno je predati kupcu u papirnatoj vrećici.

### 3.2. Pakiranje robe (30 minuta)

- Opis situacije:

Na zahtjev kupca potrebno je aranžirati sljedeće poklon pakete:

1. Prigodni poklon paket *Fitness*: Mješavina orah, badem, groždice 200 g, Instant mješavina za pripremu zobene kaše 65 g sorto i Smoothies 0,75 l sorto.
  2. Prigodni poklon paket *Wellness*: Pekan orah 200 g, Bio sok od đumbira 150 ml i Zobeni keksi sa sezamom 210 g.
- Prilikom aranžiranja poklon paketa potrebno je uskladiti boju i uzorak materijala za zamatanje, ukrasne vrpce i mašne.
  - 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.

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

## Modul 4. Poslovna dokumentacija prodavaonice

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

### 4.1. Narudžbenica (30 minuta)

- Opis situacije:

Dana 4. svibnja 2026. trgovačko društvo SnackLab d.o.o., Optujska 157, 42000 Varaždin, tel: 042/351-261, OIB: 24723122482, MB: 3864316, IBAN (žiro račun) HR7924020061100295117, kod Erste&Steiermarkische Bank d.d., naručilo je od trgovačkog društva LIDL HRVATSKA d.o.o. k.d., Ulica kneza Ljudevita Posavskog 53, 10410 Velika Gorica, Hrvatska, OIB: 66089976432, MB: 080434955, IBAN: HR4823600001101805531 kod Zagrebačke banke d.d. sljedeću robu:

1. Beauty Shot Collagen 150 ml, 30 komada po cijeni od 2,05 €/kom
2. Mlijeko soja vanilija 1l, 35 komada po cijeni od 1,60 €/kom
3. Mlijeko soja kakao 1l, 35 komada po cijeni od 1,58 €/kom
4. Gran Cereale Keksi Frutta 250 g, 30 komada po cijeni od 2,30 €/kom

Broj narudžbenice je 4. Rok isporuke je 6 dana, a rok plaćanja 7 dana. Način plaćanja je virmanom. Način otpreme je kamionom trgovačkog društva LIDL HRVATSKA d.o.o. k.d., a robu je potrebno isporučiti u prodavaonicu SnackLab koja se nalazi na istoj adresi. Narudžbenicu je sastavio natjecatelj, a odgovorna osoba je Una Antić.

- U Word dokumentu, prema opisu situacije, ispuni digitalnu tiskanicu Narudžbenice (podatke koji nedostaju unesite sami, pazite na to da imaju smisla).
- Ispiši jedan primjerak dokumenta i predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Izrađeni dokument spremi u mapu na radnu površinu računala pod nazivom Narudžbenica.

Ime i prezime natjecatelja: [ ]

Naručitelj	
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]

Dobavljač	
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]

NARUDŽBENICA broj [ ]

Pritisnite ovdje za umetanje datuma

Način otpreme: [ ]	Rok isporuke: [ ]	Mjesto isporuke: [ ]
-----------------------	----------------------	-------------------------

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

Rok plaćanja: [ ]	Način plaćanja: [ ]
-------------------	---------------------

[ ]  
(narudžbenicu sastavio-la)

M.P.

\_\_\_\_\_  
(potpis odgovorne osobe)

## 4.2. Komisijski zapisnik i reklamacija dobavljaču

### 4.2.1. Komisijski zapisnik (50 minuta)

- Opis situacije:

Trgovačko društvo LIDL HRVATSKA d.o.o. k.d., Ulica kneza Ljudevita Posavskog 53, 10410 Velika Gorica, Hrvatska, dana 12. svibnja 2026. u 6:30 sati isporučilo je po narudžbenici broj 4 robu u prodavaonicu SnackLab, Optujska 157, Varaždin zajedno s pratećom dokumentacijom – otpremnica broj 9. Prilikom preuzimanja utvrdio si oštećenje od 3 komada Gran Cereale Keksi Frutta 250 g. Vrijeme završetka preuzimanja robe je 7:10 sati.

<b>Dobavljač:</b>	<b>Kupac:</b>
LIDL HRVATSKA d.o.o. k.d.	<u>SnackLab</u> d.o.o.
Ulica kneza Ljudevita Posavskog 53	Optujska 157
10410 Velika Gorica	42000 Varaždin
OIB: 66089976432	OIB: 24723122482

**OTPREMNICA broj 9**

12. svibnja 2026.

Na temelju Vaše narudžbenice broj 4 od 4. svibnja 2026.

<b>Rok otpreme:</b> 6 dana	<b>Način otpreme:</b> Kamionom	<b>Mjesto isporuke:</b> <u>SnackLab</u> , Optujska 157, Varaždin	<b>Plaćanje:</b> Virmanom
-------------------------------	-----------------------------------	--	------------------------------

Redni broj	Šifra	Trgovački naziv <u>dobara</u> - usluge	Jed. mjere	Količina	Cijena	Iznos
1.	550469	Beauty Shot Collagen 150 ml	kom	30	2,05	61,50
2.	550470	Mlijeko soja vanilija 1l	kom	35	1,60	56,00
3.	550471	Mlijeko soja kakao 1l	kom	35	1,58	55,30
4.	550472	<u>Gran Cereale</u> Keksi Frutta 250 g	kom	30	2,30	69,00
<b>UKUPNO:</b>						<b>241,80</b>

<b>Robu izdala:</b> Klara Matić	<b>Robu primio:</b> Ime i prezime natjecatelja
------------------------------------	---

- Vozač kamiona, registarske oznake ZG1378LH, je Marko Jambrek, robu na čuvanje preuzeo je natjecatelj, a obračunao vrijednost Luka Radić.
- Članovi komisije su: natjecatelj, Marko Jambrek i Luka Radić.
- U Word dokumentu, na temelju opisa situacije i otpremnice broj 9, ispuni digitalnu tiskanicu Komisijski zapisnik (podatke koji nedostaju unesite sami pazeći na to da imaju smisla).
- Ispiši jedan primjerak dokumenta i predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Izrađeni dokument spremi u mapu na radnu površinu računala 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.
3.

#### 4.2.2. Reklamacija (50 minuta)

- Opis situacije:

Dana 12. svibnja 2026. u 7:10 sati pri preuzimanju robe u prodavaonici SnackLab, Optujska 157, 42000 Varaždin utvrđeno je oštećenje od tri komada Gran Cereale Keksi Frutta 250 g te je sastavljen komisijски zapisnik.

- U Word dokumentu, na temelju prethodno sastavljenog komisijskog zapisnika i opisa situacije, sastavi reklamaciju u obliku pisane poslovne komunikacije na dan 12. svibnja 2026.
- Podaci potrebni za izradu reklamacije:
  - naziv dobavljača i djelatnost: LIDL HRVATSKA d.o.o. k.d., nespecijalizirana trgovina na malo pretežno hranom, pićima i duhanskim proizvodima
  - broj reklamacije: 3/26
  - zahtjev kupca: dostaviti otpremnicu i račun umanjen za tri komada Gran Cereale Keksi Frutta 250 g
  - potpis: naziv trgovačkog društva i mjesto, dužnost potpisnika (voditelj nabave), ime i prezime potpisnika (Lucija Pavić)
  - podatke koji nedostaju unesi sam na temelju prethodnih tiskanica.
- Ispiši jedan primjerak dokumenta i predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Izrađeni dokument spremi u mapu na radnu površinu računala pod nazivom Reklamacija.

#### 4.3. Skladišna primka (30 minuta)

- Opis situacije:

Dana 12. svibnja 2026. trgovačko društvo SnackLab d.o.o., Optujska 157, Varaždin, primilo je u skladište prodavaonice SnackLab, Optujska 157, 42000 Varaždin, sljedeću robu:

1. 30 komada Beauty Shot Collagen 150 ml, pakirane u kartonsku kutiju po cijeni od 2,05 €/kom, skladišni broj 3356251
2. 35 komada Mlijeko soja vanilija 1l, pakirane u kartonske kutije, po cijeni od 1,60 €/kom, skladišni broj 3985742
3. 35 komada Mlijeko soja kakao 1l, pakirani u kartonske kutije, po cijeni od 1,58 €/kom, skladišni broj 3876533

4. 27 komada Gran Cereale Keksi Frutta 250 g, pakirane u kartonsku kutiju, po cijeni od 2,30 €/kom, skladišni broj 3478984

Trgovačko društvo LIDL HRVATSKA d.o.o. k.d., Ulica kneza Ljudevita Posavskog 53, 10410 Velika Gorica, dopremilo je robu kaminom oznaka ZG1378LH uz otpremnicu broj 9. Pri preuzimanju robe utvrđeno je oštećenje i sastavljen je komisijski zapisnik i reklamacija dobavljaču. Robu je preuzeo natjecatelj, kontrolirao kvalitetu Luka Radić, izračunavao - kontrolirao vrijednost Luka Radić, a knjižila Vesna Vukas. Broj skladišne primke: 27.

- U Word dokumentu, prema opisu situacije, ispunite digitalnu tiskanu Skladišna primka (podatke koji nedostaju unesite sami pazeći na to da imaju smisla).
- Ispiši jedan primjerak dokumenta i predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Izrađeni dokument spremi u mapu na radnu površinu računala pod nazivom Skladišna primka.

Ime i prezime natjecatelja:

Tvrtka:

Adresa tvrtke:

Dodirnite ovdje da biste unijeli datum

SKLADIŠNA PRIMKA br.

Skladište:	Primljeno od (naziv i adresa):
Način dopreme:	Dokumenti:

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:	Kontrolirao kvalitetu:	Izračunavao- kontrolirao vrijednost:	Knjižilo:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## Modul 5. Cijene u maloprodaji

Ukupno trajanje modula: 40 minuta

### 5.1. Složena kalkulacija nabavne cijene robe (20 minuta)

- Opis situacije:

Od trgovačkog društva Galleria Internazionale d.o.o., Predavčeva 6, 10 000 Zagreb nabavljeno je:

1. 44 kom Čips od krumpira rebrasti paprika 125g TRAF0, 5,00 €/kom + PDV
2. 80 kom Sladoled na štapiću malina - za bebe 12m+ 35 ml DAŠ POPS, 3,50 €/kom + PDV

Troškovi dopreme po računu otpremnika iznose 62,50 € 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 jedan primjerak dokumenta te ga predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Izrađeni dokument spremi u mapu na radnu površinu računala pod nazivom Složena kalkulacija nabavne cijene robe.

Ime i prezime natjecatelja: \_\_\_\_\_

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

## 5.2. Kalkulacija maloprodajne cijene robe (20 minuta)

- Opis situacije:

Nabavna cijena za 44 kom Čips od krumpira rebrasti paprika 125g TRAF0 5,50 €/kom + PDV. Izračunajte maloprodajnu vrijednost robe ukoliko je trgovačka marža 30%.

- U Word dokumentu ispuni predložak Kalkulacija maloprodajne cijene (vrijednosti) robe.
- Ispiši jedan primjerak dokumenta te ga predaj prosudbenom povjerenstvu.
- Izrađeni dokument spremi u mapu na radnu površinu računala pod nazivom Kalkulacija maloprodajne cijene.

Ime i prezime natjecatelj:

Redni broj	Stupanj	Elementi kalkulacije	Naziv proizvoda	
			1 kom	kom
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

# DODATNE UPUTE ZA PROVEDBU NATJECANJA U DISCIPLINI PRODAJNE VJEŠTINE

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 4. Poslovna dokumentacija prodavaonice. Ako natjecatelji i dalje imaju jednak broj bodova, bolje je rangiran natjecatelj koji je ostvario više bodova iz Modula 5. Cijene u maloprodaji.
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