

- Organizacja i technika sprzedaży
-

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe			
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Stopień wymagań	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Stopień wymagań
I. Zagospodarowanie obiektów handlowych	1. Magazyny handlowe	wymieniać rodzaje magazynów handlowych	K	wymienić zasady rozplanowania powierzchni magazynu handlowego	R
		rozpoznawać funkcje magazynów i wyposażenia technicznego magazynów handlowych	K	wymienić czynniki decydujące o sprawnym funkcjonowaniu magazynu	R
		dobierać sprzęt i urządzenia magazynowe do rodzaju przechowywanych towarów	P	określić elementy decydujące o zagospodarowaniu przestrzeni magazynowej	D
		dobierać odpowiednie warunki przechowywania do towarów	P		
		wyjaśnić zasady rozmieszczania towarów w magazynie	K		
		rozmieszczać towary w magazynie zgodnie z zasadami przechowywania	P		
	2. Rozmieszczenie towarów w punkcie sprzedaży	rozmieszczać towary w sali sprzedażowej	K	wskazać elementy wyróżniające placówkę handlową w otoczeniu	R
		dobierać sposoby rozmieszczania towarów ze względu na stosowaną metodę sprzedaży	P	wskazać czynniki decydujące o zagospodarowaniu wnętrza sklepu	R
		wymieniać zasady merchandisingu handlowego	K	wskazać czynniki budujące atmosferę w sklepie	R
		wymienić ogólne zasady rozmieszczania grup towarowych w sklepie	K		
		przygotować ekspozycję towarów do sprzedaży	P		
		dobierać zasady przygotowania towarów do sprzedaży odpowiednio do asortymentu	P		
II. Towar jako przedmiot handlu	1. Kalkulacja cen	wyjaśnić pojęcie i strukturę ceny	K	opisać strategie cenowe stosowane w handlu	D
		opisać czynniki wpływające na poziom ceny	P		
		obliczyć marżę handlową i rabat	K		
		obliczyć ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej (z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów)	P		
	2. Przygotowanie towarów do sprzedaży	dokonać ilościowej i jakościowej kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży	K	przedstawić znaczenie znaków jakości	R

		oznaczać towary zgodnie z zasadami ustalonymi w handlu	K		
		dobierać opakowanie do rodzaju towaru	P		
		przechowywać towary przeznaczone do sprzedaży w zależności od asortymentu	P		
	3. Przyczyny strat w handlu	ustalać poziom zapasów łatwo psujących się gwarantujący utrzymanie ciągłości sprzedaży	K	wskazać czynniki wpływające na wielkość zapasów gwarantujących utrzymanie ciągłości sprzedaży	R
		dobierać systemy zabezpieczające magazyny i towary przed kradzieżą, włamaniem, uszkodzeniem, zniszczeniem itp.	P		
		wyjaśnić wpływ strat na wynik działalności placówki handlowej	K		
		dobierać systemy chroniące przed ponoszeniem strat w handlu	P		
III. Zaopatrzenie w handlu	1. Stany magazynowe	wymienić rodzaje zapasów	K	sporządzić harmonogram dostaw	D
		uzasadnić potrzebę utrzymywania zapasów w placówce handlowej placówek handlowych	P	opisać czynniki kształtujące popyt	R
		sprawdzić stany magazynowe	K		
		wyjaśnić wpływ popytu i podaży na gospodarkę zaopatrzeniową placówek handlowych	P		
		wymienić rodzaje popytu	K		
	2. Zamówienia towarów	przygotować dane do zamówienia	K	wymienić czynniki decydujące o wielkości i strukturze zaopatrzenia placówki	R
		złożyć zamówienie na towar z wykorzystaniem różnych kanałów komunikacji	P	wskazać czynniki wpływające na wybór dostawcy	R
		wybrać źródła zaopatrzenia	K		
	3. Odbiór towarów	stosować algorytm postępowania przy odbiorze towarów	P	sporządzić algorytm postępowania przy odbiorze towarów	D
		odczytać informacje zamieszczone na opakowaniach towarów w celu właściwego z nim postępowania	K	wskazać sposoby postępowania z dostarczonym towarem wadliwym, uszkodzonym lub zniszczonym	R
		sporządzić dokumenty związane z odbiorem towarów	K	wymienić czynniki, od których zależy prawidłowy odbiór towarów	R
		dokonać odbioru towarów pod względem ilościowym i jakościowym	P	sporządzić protokół różnic	D
		ustalić niezgodności między towarem	K		

		dostarczonym a zamówionym			
	4. Prowadzenie dokumentacji handlowej	sporządzić dokumenty handlowe (np.: zapytanie ofertowe, ofertę sprzedaży, reklamację itp.)	K	sprawdzić poprawność i kompletność dokumentacji handlowej	R
		dobrać techniki do sporządzania dokumentów handlowych	P	dokonać sprawdzenia otrzymanych dokumentów pod względem merytorycznym, formalnym i rachunkowym	R
		zabezpieczyć dokumenty zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami	P	poprawić błędy w dokumentacji zgodnie z zasadami i przepisami	R
IV. Gospodarka opakowaniami	1. Zasady gospodarowania opakowaniami	opisać zasady gospodarki opakowaniami w przedsiębiorstwie handlowym	P	opisać wpływ opakowań na ochronę środowiska	R
		dokonać segregacji opakowań zgodnie z obowiązującymi przepisami	K		
		prowadzić ewidencję opakowań zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie handlowym	P		
		odczytać informacje zamieszczone na towarach i opakowaniach towarów w celu właściwego z nimi postępowania	K		
V. Odpowiedzialność w handlu	1. Inwentaryzacja towarów	zidentyfikować metody inwentaryzacji	K	wyjaśnić potrzebę przeprowadzenia różnego rodzaju inwentaryzacji	R
		przygotować towary do inwentaryzacji	K	omówić warunki przeprowadzenia inwentaryzacji	R
		przeprowadzić inwentaryzację towarów metodą spisu z natury	P	obliczyć różnice inwentaryzacyjne	D
		wypełnić dokumenty inwentaryzacyjne	P	scharakteryzować różnice inwentaryzacyjne	D
	2. Odpowiedzialność materialna	scharakteryzować rodzaje odpowiedzialności materialnej	P	wskazać przyczyny strat	R
		określić skutki nieprzestrzegania przepisów o odpowiedzialności materialnej	P	przedstawić sposoby przeciwdziałania stratom	R
		ustalić zakres odpowiedzialności za stwierdzone różnice inwentaryzacyjne	P	wyjaśnić zasady kompensaty niedoborów z nadwyżkami	D
VI. Odpowiedzialność zawodowa	1. Rodzaje odpowiedzialności prawnej związanej z wykonywaniem zawodu handlowca	rozpoznać przypadki naruszenia norm i procedur postępowania	P	wyjaśnić pojęcie odpowiedzialności cywilnej, karnej i zawodowej	R
		wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania	K	wyjaśnić pojęcie mobbingu i humanizacji pracy	R
		ustalić konsekwencje nieprzestrzegania przepisów prawa w	P		

		zakresie odpowiedzialności w związku z wykonywaną pracą handlowca			
	2. Odpowiedzialność w zakresie ochrony danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa	pozyskać dane osobowe zgodnie z przepisami prawa	K	wyjaśnić podstawy prawne ochrony danych osobowych (RODO)	D
		przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	K	wskazać przepisy prawne dotyczące tajemnicy zawodowej	D
		ustalić konsekwencje nieprzestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych i różnego rodzaju tajemnic	K		
		przetwarzać dane osobowe w zakresie dopuszczonym zgodą udostępniającego	P		
		zdefiniować tajemnicę zawodową	K		
		przestrzegać zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych objętych tajemnicą zawodową	K		
		realizować zadania handlowca z poszanowaniem tajemnicy zawodowej i tajemnicy przedsiębiorstwa	P		
VII. Dokumentacja na stanowisku sprzedaży	1. Opracowanie oferty handlowej	opisać znaczenie formy dokumentów handlowych	K	opracować ofertę handlową z wykorzystaniem różnych form prezentacji oferty	R
		opracować ofertę handlową, uwzględniając oczekiwania klienta	K		
	2. Sporządzanie dokumentacji sprzedaży	zarejestrować sprzedaż zgodnie z ustalonymi w przedsiębiorstwie zasadami	K	opisać zasady zabezpieczenia dokumentów handlowych	R
		zastosować specjalistyczne urządzenia do rejestracji sprzedaży, np. kasa fiskalna	P		
		sporządzić lub wygenerować dokument sprzedaży	K		
	zabezpieczyć dokumenty przez kradzież, zniszczeniem lub zaginięciem	P			
VIII. Technologia na stanowisku sprzedaży	1. Urządzenia sklepowe i magazynowe	wymienić urządzenia sklepowe wykorzystywane przy przechowywaniu i sprzedaży towarów, np. kasa fiskalna, chłodnie, metkownice itp.	K	zaprogramować proste urządzenia wykorzystywane przy przechowywaniu i sprzedaży towarów	R
		obsługiwać urządzenia sklepowe, np. kasa fiskalna, waga, chłodnie itp. zgodnie z instrukcją obsługi	K		
		identyfikować urządzenia wykorzystywane w magazynach, np. wózki jezdne, podnośniki itp.	K		
IX. Formy i techniki sprzedaży	1. Formy sprzedaży towarów	dobrać formę sprzedaży do rodzaju asortymentu,	P	uzasadnić wybór danej formy i techniki sprzedaży	D

towarów		rodzaju placówki handlowej itp.		towarów w handlu	
		określić techniki sprzedaży stosowane w handlu	K		
		dobrać technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów	P		
	2. Typologia klientów	klasyfikować klientów według różnych kryteriów	K	opisać motywy zachowań klientów w procesie sprzedaży	R
		określić rodzaj klientów ze względu na cechy osobowości i motywy podejmowania decyzji zakupowych	P		
	3. Obsługa klienta	wykonywać wszystkie czynności związane z pełną lub częściową obsługą klienta	P	wykorzystać pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i informacji o towarach	R
		przekazać klientowi informacje o sposobach użytkowania kupowanych towarów	K	poinformować klienta o warunkach sprzedaży, np.: w formie elektronicznej, papierowej	D
		rozpoznać potrzeby klienta	K		
		zaprezentować klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru	K		
		przygotować towar do wydania zgodnie z potrzebami klienta	P		
		pobrać należność za zakupiony towar	K		
		wydać klientowi zakupiony towar	K		
		stosować zasady etyki zawodowej przy obsłudze klienta	P		
	4. Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej	rozdzielić komunikację werbalną i niewerbalną	K	wykazać znaczenie komunikacji niewerbalnej w procesie sprzedaży	R
		komunikować się zgodnie z zasadami sprawnej komunikacji i kultury	K	wyjaśnić znaczenie funkcjonowania standardów obsługi klienta w przedsiębiorstwie	R
		dobrać sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta oraz formy i techniki sprzedaży	P	opracować standard sprzedaży i obsługi klienta w przedsiębiorstwie handlowym	D
		prowadzić rozmowę sprzedażową dostosowaną do typu klienta	P		
		przestrzegać ustalonych w przedsiębiorstwie handlowym standardów w kontaktach z klientami	K		
		stosować ustalone w przedsiębiorstwie handlowym zasady	K		

		bezpośredniej obsługi klientów			
5. Realizacja zamówienia klienta		udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta	K	wyjaśnić prawa klienta wynikające z umowy kupna-sprzedaży, np.: prawo do zwrotu towaru, gwarancji	R
		poinformować klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru	P		
		sporządzić dokumentację związaną z obrotem towarowym	P		
		ustalić kwotę należności za sprzedawany towar	K		
		przyjąć zapłatę w formie gotówkowej lub bezgotówkowej	K		
		dobrać właściwy sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta	P		
6. Obsługa stanowiska kasowego		rozdzielić stanowiska kasowe	K	uzasadnić potrzebę rejestrowania sprzedaży przy pomocy kas fiskalnych scharakteryzować dokumenty kasowe	D
		omówić zasady przygotowania stanowiska kasowego do pracy	P		
		wyjaśnić zasady pracy na stanowisku kasowym	K		
		wyjaśnić odpowiedzialność materialną kasjera	P		
		omówić zasady rozliczania utargu	P		
		sporządzić dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami	P		
X. Obsługa posprzedażowa	1. Postępowanie reklamacyjne	wymienić akty prawne regulujące odpowiedzialność sprzedawcy oraz określające uprawnienia kupującego wynikające z zawartej umowy kupna-sprzedaży	K	wyjaśnić, czym jest rękojmia	R
		wymienić uprawnienia klienta wynikające z rękojmi i z gwarancji	K	wyjaśnić, czym jest gwarancja	R
		podać czas i zakres odpowiedzialności z tytułu rękojmi	K	objaśnić sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji	D
		podać przykłady wyłączenia odpowiedzialności sprzedawcy i/lub producenta za wady sprzedanych towarów	P		
		poinformować klienta o procedurach reklamacyjnych i uprawnieniach klienta	P		

		wypełnić dokumenty związane z reklamacją towarów	K		
	2. Realizacja prawa klienta do zwrotu towaru	poinformować klienta o okolicznościach uprawniających do zwrotu towarów	K	wskazać podstawę prawną możliwości odstąpienia klienta od umowy kupna-sprzedaży	R
		przyjąć zwracane towary	K	opisać zasady przyjmowania zwracanych przez klientów towarów	R
		dokonać stosownych rozliczeń z tytułu zwracanych towarów	P		
XI. Komunikacja interpersonalna	1. Zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej	opisać rodzaje komunikacji interpersonalnej	P	wyjaśnić cechy efektywnego przekazu	R
		wskazać ogólne zasady komunikacji interpersonalnej	K	wyjaśnić sposoby eliminowania barier powstałych w procesie komunikacji	R
		zidentyfikować formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej	K	zaplanować rozwój własnej asertywności na podstawie samoobserwacji	D
		zidentyfikować elementy procesu komunikacji interpersonalnej	K		
		wyeliminować bariery komunikacyjne	P		
		stosować zasady asertywnego zachowania przy wykonywaniu zadań zawodowych	P		
		wskazać cechy zachowania nieasertywnego	P		
	2. Znaczenie pracy zespołowej w działalności handlowej	wskazać różnice między jednostką, grupą i zespołem	K	wymienić warunki dla dobrej współpracy w zespole	R
		zidentyfikować rodzaje więzi powstające w przedsiębiorstwie	P	wymienić i rozpoznać zachowania destrukcyjne, hamujące współpracę w zespole	D
		rozpoznać kluczowe role w zespole	K	omówić wpływ struktur nieformalnych na pracę zespołu	R
		ocenić możliwość pełnienia ról w zespole przez poszczególnych jego członków	P	wyjaśnić znaczenie współdziałania pracowników w przedsiębiorstwie	R
		wyjaśnić zasady podziału zadań i zakresy odpowiedzialności w zespole zadaniowym	P	wyjaśnić pojęcie integracji i dezintegracji grup pracowniczych	D
	XII. Rozwój kompetencji interpersonalnych	1. Radzenie sobie ze stresem	zidentyfikować sytuacje wywołujące stres	K	wskazać przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej
zidentyfikować objawy stresu			K		
wymienić skutki wywołane sytuacją stresową			K		
opisać sposoby pokonania stresu			P		
zastosować techniki relaksacji			P		

	2. Planowanie pracy własnej	zaplanować pracę własną z uwzględnieniem etapów planowania ustalić terminy wykonania zadań i rezerwy czasowe	P	wymienić środki i narzędzia do wykonania zadań	R
		sformułować cel dotyczący rozwoju własnego zgodnie z koncepcją formułowania celów w dziedzinie planowania	P	ocenić skutki planowanych i podejmowanych działań	D
		wskazać, na czym polega dobre gospodarowanie czasem	K		
		sporządzić listę kontrolną czynności niezbędnych do wykonania zadania	P		
		pogrupować zadania według kryterium ważności i pilności	K		
		zaplanować pracę własną z uwzględnieniem etapów planowania ustalić terminy wykonania zadań i rezerwy czasowe	P		
		3. Rozwój osobisty	wskazać najbardziej pożądane przez pracodawców kompetencje i kwalifikacje zawodowe w handlu	K	wyjaśnić pojęcia kwalifikacji i kompetencji zawodowych
	zidentyfikować możliwości podniesienia efektywności własnego działania	P	wyjaśnić strukturę i hierarchię potrzeb wg A.H. Masłowa	R	
	wyznaczyć cele rozwojowe, sposoby i terminy ich realizacji	P	wymienić źródła zmian organizacyjnych	R	
	wskazać formy i metody doskonalenia zawodowego	K	zidentyfikować metody poznania mocnych i słabych stron swojej osobowości i określić obszary do rozwoju	R	
	zaplanować własną ścieżkę rozwoju zawodowego	P	uzasadnić potrzebę zmian w handlu	D	
	zidentyfikować etapy wprowadzenia zmiany	K	wymienić etapy wprowadzania zmiany	R	
	dokonać analizy przyczyn utrudniających lub uniemożliwiających modyfikację zachowań	P	zidentyfikować przyczyny oporu wobec zmian w środowisku pracy	D	
	wprowadzić zaplanowane zmiany w życie	P			
	XIII. Negocjacje	1. Techniki negocjacji handlowych	wymienić style negocjacji	K	rozpoznawać rodzaje negocjacji ze względu na ich styl
dobrać techniki negocjowania do warunków negocjacji			P	omówić przygotowanie i przebieg poszczególnych etapów negocjacji	R
określić skutki podejmowanych działań w procesie negocjacji			P	wymienić cechy wytrawnego negocjatora	R
2. Prowadzenie negocjacji handlowych		przeprowadzić negocjacje handlowe	P	rozdzielić czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji	R
		wskazać zasady prezentacji	K	ustalić BATNA w procesie	D

		oferty		negocjacji	
		wskazać znaczenie ustępstw w negocjacjach	K	dokonać „zamknięcia” transakcji w odpowiednim momencie negocjacji	D