

## **Teoretická časť odbornej zložky maturitnej skúšky**

---

**Študijný odbor: Predaj a servis vozidiel – 2493 L**

**Zameranie: manažment práce prijímacieho technika**

**Okruh tém:**

**Téma č.1:Vlastnosti a vedomosti predajcu**

**Téma č.2:Orientácia na zákazníka**

**Téma č.3:Nástroje na meranie a zvyšovanie spokojnosti zákazníka**

**Téma č.4:Rozdelenie predajcov a servisov**

**Téma č.5 Štruktúra distribúcie náhradných dielov**

**Téma č.6:Základy predaja**

**Téma č.7:Organizačná štruktúra autoservisu s predajom**

**Téma č.8:Služby pri predaji automobilov**

**Téma č.9:Bezpečnostné prvky automobilov**

**Téma č.10:Ekológia v automobilovom priemysle**

**Téma č.11:Zriadenie autorizovaného servisu**

**Téma č.12:Prihlasovanie vozidiel**

**Téma č.13:Zákaznícky orientovaný trh**

**Téma č. 14:Popredajné služby**

**Téma č.15:Obaly a obalové materiály**

**Téma č.16:Očakávania a záujmy zákazníkov**

**Téma č.17:Proces likvidácie záručnej opravy**

**Téma č. 18:Optimálny sortiment náhradných dielov**

**Téma č. 19:Konfigurácia predstavy zákazníka**

**Téma č. 20:Kalkulácia ceny opravy**

**Téma č. 21:Preberanie vozidla do servisu**

**Téma č. 22:Reklamácie zákazníka**

**Téma č. 23:Zvolávacia akcia**

**Téma č. 24:Optimalizovaná organizácia predaja**

**Téma č. 25:Úžitkové vlastnosti, úžitková hodnota tovaru**