

WYMAGANIA EDUKACYJNE NIEZBĘDNE DO UZYSKANIA POSZCZEGÓLNYCH OCEN Z PRZEDMIOTU

SPRZEDAŻ TOWARÓW

Ocenę **dopuszczającą** otrzymuje uczeń, który określa kto to jest sprzedawca, wylicza cechy pracy w handlu, rozpoznaje zachowania niedopuszczalne w sali sprzedażowej, definiuje podział pracy, wylicza czynności zawodowe sprzedawcy, magazyniera, kasjera, akwizytora, wylicza wyposażenie boksów kasowych, wylicza rodzaje klientów, wylicza formy obsługi klienta, zna etapy obsługi klienta, wymienia zasady i techniki aktywnego słuchania podczas obsługi klienta, definiuje pojęcie oferty, oferuje towary zgodnie z potrzebą klienta, wylicza rodzaje ofert, definiuje pojęcie inkasa należności, wymienia rodzaje inkasa, rozpoznaje dokumentację kasową, określa na czym polega sprzedaż na raty, rozpoznaje manko i superatę, wylicza instytucje broniące praw klienta, definiuje pojęcie gwarancji, reklamacji, określa na czym polega niezgodność towaru z umową, rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną.

Ocenę **dostateczną** otrzymuje uczeń, który wyjaśnia zasady etyczne pracy handlowca, wyjaśnia cechy pracy w handlu, wymienia zachowania niedopuszczalne w sali sprzedażowej, wyjaśnia zasady organizacji i podziału pracy, rozróżnia rodzaje struktur, streszcza czynności zawodowe sprzedawcy, magazyniera, kasjera, akwizytora, rozróżnia wyposażenia boksów kasowych, rozróżnia psychologiczne typy klientów, wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej, streszcza formy obsługi klienta, rozróżnia fazy procesu sprzedaży, rozróżnia motywacje racjonalne i emocjonalne wpływające na decyzje zakupu towarów i usług, wymienia etapy obsługi klienta we właściwej kolejności, określa techniki sprzedaży stosowane w handlu, rozpoznaje istotne elementy formułowania oferty, charakteryzuje elementy oferty, rozróżnia dowody sprzedaży, sporządza podstawowe dokumenty kasowe, wyjaśnia zasady odprowadzania utargu do kasy przedsiębiorstwa i do banku, charakteryzuje prawa konsumenta, charakteryzuje obowiązki sprzedawcy, wyjaśnia zakres odpowiedzialności sprzedawcy, wyjaśnia zasady reklamacji towarów, opisuje elementy sprzedaży, posługuje się podstawowymi pojęciami z zakresu towaroznawstwa, wyjaśnia znaczenie PKWiU w obrocie handlowym, określa rodzaje asortymentów, wydaje klientowi zakupiony towar, omawia zasady przygotowania stanowiska kasowego do pracy, wymienia akty prawne regulujące odpowiedzialność sprzedawcy oraz określające uprawnienia kupującego wynikające z zawartej umowy kupna-sprzedaży.

Ocenę **dobrą** otrzymuje uczeń, który identyfikuje zasady etyczne pracy handlowca, porównuje etyczne i nieetyczne formy postępowania podczas obsługi klientów, streszcza zachowania niedopuszczalne w sali sprzedażowej, porównuje różne struktury organizacyjne, porównuje pracę na różnych stanowiskach, klasyfikuje zasady organizacji pracy w tradycyjnej formie sprzedaży, identyfikuje rodzaje klientów przedsiębiorstwa handlowego, porównuje zachowania klientów dokonujących zakupów towarów, charakteryzuje psychologiczne typy klientów, wyjaśnia zasady i techniki aktywnego słuchania podczas obsługi klienta, rozpoznaje potrzeby klienta, klasyfikuje formy sprzedaży, dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu, rodzaju placówki handlowej itp., dobiera technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów, dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta i formy techniki sprzedaży, komunikuje się zgodnie z zasadami sprawnej komunikacji i kultury, udziela wyjaśnień na zapytanie klienta, informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru, przygotowuje towar do wydania zgodnie z

potrzebami klienta, dobra właściwy sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta, dobiera prowadzone działania promocyjne do typu klienta, dokonuje rozmieszczenia towarów w placówce handlowej, rozpoznaje na podstawie charakterystyki towaroznawczej wybrane grupy towarowe (żywnościowe i nieżywnościowe), kwalifikować towary do odpowiedniej grupy asortymentowej, identyfikuje przykładowe motywy wpływające na decyzje zakupu towarów i usług w celu zaspokojenia uświadomionej potrzeby, potrafi opisać znaczenie formy dokumentów handlowych, dobiera sposób prezentowania do oferty handlowej, porównuje wybrane oferty handlowe, charakteryzuje przebieg inkasa, przygotowuje pieniądze do odprowadzenia utargu, charakteryzuje zasady wystawiania faktur sprzedaży i rachunków, wylicza koszt kredytu, rozróżnia odpowiedzialność z tytułu gwarancji oraz z tytułu rękojmi, porównuje poszczególne instytucje broniące praw konsumenta, streszcza podstawowe zadania Rzecznika Praw Konsumenta, identyfikuje przesłanki, niezbędne do uznania towaru za niezgodny z umową, porównuje druki postępowania reklamacyjnego, informuje klienta o okolicznościach uprawniających do zwrotu towarów, przyjmuje zwracane towary, dokonuje stosownych rozliczeń z tytułu zwracanych towarów, informują klienta o warunkach sprzedaży, np.: w formie elektronicznej, papierowej, wykazuje znaczenie komunikacji niewerbalnej w procesie sprzedaży, wyjaśnia zasady pracy na stanowisku kasowym, wyjaśnia odpowiedzialność materialną kasjera, omawia zasady rozliczania utargu.

Ocenę **bardzo dobrą** otrzymuje uczeń, który analizuje zdarzenia i sytuacje naruszające etykę w handlu, proponuje strukturę Kodeksu etyki w przedsiębiorstwie, analizuje stosowanie struktur w gospodarce, opracowuje samodzielnie harmonogram pracy, planuje czas pracy pracowników, dokonuje analizy zachowań klienta dokonującego zakupu towarów, obsługuje klienta w zależności od zastosowanych nowoczesnych form sprzedaży, stosuje zasady i techniki aktywnego słuchania podczas obsługi klienta, informuje klienta o sposobach użytkowania i przechowywania nabywanych towarów, wykonuje wszystkie czynności związane z pełną lub częściową obsługą klienta, prezentuje towary eksponując zalety i korzyści zgodnie z rozpoznaną potrzebą klienta, wyjaśnia zasady tworzenia asortymentu towarowego, opracowuje ofertę handlową zgodnie z oczekiwaniami klienta, sporządza dowody korygujące sprzedaż towarów, sporządza wniosek kredytowy, biegle wylicza koszt kredytu, samodzielnie i bezbłędnie sporządza faktury i rachunki sprzedaży i paragony, analizuje odpowiedzialność sprzedawcy w sprzedaży na odległość lub poza lokalem, proponuje i wskazuje odpowiednią instytucję w zależności od zaistniałej sytuacji, przyjmuje zgłoszenia reklamacyjne zgodnie z zasadami postępowania reklamacyjnego w przedsiębiorstwie handlowym, sporządza dokumenty reklamacyjne, opisuje zasady przyjmowania zwracanych przez klientów towarów, wskazuje podstawę prawną możliwości odstąpienia klienta od umowy kupna-sprzedaży, biegle obsługuje kasę fiskalną, wykorzystują pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i informacji o towarach, uzasadnia potrzebę rejestrowania sprzedaży przy pomocy kas fiskalnych.

Cenę **celującą** otrzymuje uczeń, który uzasadnia konieczność zachowań etycznych w handlu, rozwiązuje samodzielnie zadania problemowe, dowodzi słuszności swoich rozwiązań w oparciu o zdobytą wiedzę i umiejętności, proponuje sposoby postępowania z różnymi typami klientów i dowodzi słuszności swojego postępowania, dobra system sprzedaży do rodzaju placówki handlowej i oferowanego asortymentu, analizuje potrzeby klientów, opracowuje ofertę handlową z wykorzystaniem różnych form prezentacji oferty, dokonuje analizy ofert handlowych opracowanych w różnych przedsiębiorstwach handlowych, analizuje zalety i

wady stosowania inkasa do rozliczeń, analizuje przepisy prawne regulujące prawa konsumenta i obowiązki sprzedawcy, tworzy algorytm postępowania w sytuacji zgłoszenia przez klienta nieprawidłowości w obsłudze lub w przypadku zgłoszenia reklamacji, analizuje procedury postępowania reklamacyjnego ujęte w aktualnie obowiązujących przepisach prawa, objaśnia sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji, samodzielnie i twórczo rozwija własne uzdolnienia, osiąga sukcesy w konkursach.

UWAGA: wymagania na oceny wyższe obejmują również wymagania na oceny niższe

Opracowała Urszula Banaś