

## **PROFESJONALNY SPRZEDAWCA 120 H.**

### **A. Sprzedawca 64 h**

#### **I. Wiadomości wstępne :**

- Proces gospodarczy i jego uczestnicy,
- Istota handlu, jego zadania i klasyfikacja

#### **II . Zasady profesjonalnej obsługi klienta:**

- etyka zawodowa na stanowisku sprzedawcy,
- zasadami niezbędnymi do właściwej autoprezentacji (m.in. doboru właściwego ubioru, stosowanie zasad savoir – vivre, komunikacja werbalna i niewerbalna, mowa ciała)

#### **III. Handel detaliczny:**

- Organizacja handlu detalicznego,
- charakterystyka sklepów, lokal handlowy,
- techniki sprzedaży
- asortyment towarowy jednostek sprzedaży detalicznej,
- organizacją gospodarki magazynowej,
- elementami towaroznawstwa handlowego (istota kodowania towarów, kodowanie towarów w Polsce i na świecie),
- sposobami przeprowadzania wyprzedaży,
- zasadami udzielania gwarancji na towary ( karta gwarancyjna),
- istota i załatwienie reklamacji

#### **IV. Higiena żywności**

- Podstawowe zagadnienia higieny przy pracy z żywnością,
- Podstawowe zasady znakowania żywności,
- Przechowywanie żywności, przedłużenie trwałości towaru,
- Towaroznawstwo wybranych artykułów żywnościowych,
- Towaroznawstwo wybranych artykułów nieżywnościowych

#### **V. Marketing**

- istota marketingu, segmentacja rynku,
- planowanie i strategia produktu,
- strategia cen,
- dystrybucja,
- promocja i reklama w handlu detalicznym,

#### **VI. Zasady ekspozycji towarów w sklepie (sztuka merchandisingu)**

- Podstawy merchandisingu zwiększające sprzedaż w sklepie
- Techniki efektywnego wykorzystania powierzchni w sklepie
- Techniki efektywnego wykorzystania powierzchni półek sklepowych
- Techniki skutecznej ekspozycji towarów na półkach sklepowych
- Techniki optymalizacji wielkość ekspozycji towarów na półkach

#### **B. Program magazynowo – fakturowy (21h)**

- ewidencji kontrahentów,
- ewidencji towarów, cen i marż,
- rejestru sprzedaży i zakupów,
- kontroli stanów magazynowych,

- wystawiania dokumentów sprzedaży: faktur VAT, pro-forma, wz-faktury,
- korekty zamówienia, faktury zakupu, faktury sprzedaży.

### **C. Obsługa kasy fiskalnej (21 h)**

- budowa oraz rodzaj i zastosowanie kas fiskalnych,
- charakterystyka dokumentów kasowych ((paragon, raport dobowy i raport okresowy),
- oprogramowanie kas fiskalnych,,
- praktyczne umiejętności z obsługi: metkownicy, wagi elektronicznej, czytników kodów kreskowych, czytników kart płatniczych, budowa terminala/PINpada,

### **D. Excel podstawowy (14h)**

- formuły,
- funkcje matematyczne,
- funkcje logiczne,
- funkcje statystyczne,
- funkcje tekstowe,
- wykresy,
- tabele przestawne
- zabezpieczenie arkusza