

Egzamin poprawkowy – zawód: SPRZEDAWCA kl. 1

przedmiot: Obsługa Klienta

ZAGADNIENIA DO OPRACOWANIA PRZEZ UCZNIA WE WŁASNYM ZAKRESIE

1. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej w obsłudze klienta.
2. Obowiązki pracownika podczas sprzedaży towarów.
3. Zasady obsługi klientów w różnych formach sprzedaży.
4. Klasyfikacja klientów.
5. Motywy zachowań klientów.
6. Popyt, podaż i potrzeby klientów.
7. Etapy rozmowy sprzedażowej.
8. Charakterystyka etapów rozmowy sprzedażowej.
9. Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej (aktywne słuchanie, zasada cechy – zalety – korzyści, argumentacja).
10. Formy prowadzenia rozmowy sprzedażowej.
11. Zasady etyki zawodowej handlowca.
12. Zasady kultury obsługi klienta.
13. Zachowania niedopuszczalne w sali sprzedażowej.
14. Kompetencje społeczne i zawodowe sprzedawcy.
15. Negocjacje w handlu – pojęcie i zasady prowadzenia.
16. Bariery w komunikacji w procesie negocjacji.
17. Stres w pracy sprzedawcy.