

Egzamin poprawkowy – SPRZEDAWCA kl. 2

przedmiot: Obsługa Klienta

ZAGADNIENIA DO OPRACOWANIA PRZEZ UCZNIA WE WŁASNYM ZAKRESIE

1. Marketing w działalności handlowej.
2. Segmentacja rynku.
3. Marketing mix – produkt, cena, dystrybucja, promocja.
4. Cena i strategię cenowe.
5. Narzędzia i cele promocji.
6. Pojęcie i cele reklamy.
7. Formy i środki reklamy.
8. Obsługa i organizacja stanowiska kasowego.
9. Formy zapłaty za towar.
10. Środki płatnicze.
11. Rozliczenia gotówkowe.
12. Rozliczenia bezgotówkowe.
13. Polecenie przelewu.
14. Wpłata gotówkowa.
15. Inkaso należności.
16. Rozliczanie sprzedaży.
17. Utarg - zabezpieczanie i odprowadzanie utargu.
18. Zasady sporządzania faktury VAT.
19. Wystawianie faktury VAT.
20. Prawa konsumenta w handlu.
21. Gwarancja i rękojmia.
22. Odpowiedzialność sprzedawcy w przypadku sprzedaży na odległość.
23. Procedury postępowania reklamacyjnego.
24. Sporządzanie zgłoszenia reklamacyjnego.