**Összefüggő szakmai gyakorlat**

**11. évfolyam (2018/2019) 140 óra (4 hét)**

**A szakmai gyakorlat szakmai tartalma**:

* Készpénzfizetési számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).
* Számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel). Nyugta (tartalma, kitöltése).
* Elektronikus pénztárgép üzemeltetése.
* Pénztárgép, Pénztárrendszer, Pénztárterminál (POS rendszer).
* Készletfigyelés és készletváltozás után árurendelési javaslat tesz.
* Áruátvételhez szükséges eszközök előkészítése (göngyölegbontó, árumozgató eszközök, mérő-, számlálóeszközök, PDA, íróeszköz, bizonylat).
* A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése (bizonylatolása, csomagba rendezése, csomagolása).
* Az áruk mennyiségi és minőségi átvétele (mennyiségi és minőségi átvétel szempontjai).
* Ellenőrzi az áruhoz csatolandó dokumentumokat, ellenőrzi az áruátvételt a szállítólevél, ill. számla alapján.
* A beérkezett áruk készletre vétele. Az áruk szakszerű elhelyezése a raktárban.
* Az áruk szakszerű elhelyezése az eladótérben. Árazó-, címkéző gép, számítógép kezelése.
* Az áruk eladásra történő előkészítése.
* Az áruk kicsomagolása és előrecsomagolása, a vevők tájékoztatását szolgálóinformációk meglétének ellenőrzése. Áruvédelmi címkék, eszközök fajtái és elhelyezkedésük a termékeken.
* A fogyasztói ár feltüntetése. Árjelző táblák, vonalkódok készítése.
* A vevők fogadása, a vásárlói igények megismerése, az áruk bemutatása, ajánlása
* A közlekedő utakra, árutárolásra vonatkozó szabályok, előírások, jelölések.
* Az üzlet tisztántartásával kapcsolatos higiéniai, kémiai biztonsági előírások
* Kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok. Anyagmozgatógépek fajtái, használati szabályai a gyakorlatban
* Zsámolyokra, fellépőkre, létrákra vonatkozó használati szabályok
* Kések, szikék, ollók, gépek, berendezések használati szabályai a gyakorlatban
* Termékcímkék adattartalma a gyakorlatban Szavatosság, jótállás gyakorlati alkalmazása
* Bemutatja a vásárló udvarias köszöntési formáit.
* Megszólítja a vevőt, vásárlási szándéka felől érdeklődik.
* Felismeri a visszatérő vevőket, törzsvásárlókat és kiemelt figyelmet fordít rájuk
* Megjelenéstől függetlenül minden vásárlónak megadja a tiszteletet és udvarias kiszolgálásban részesíti. Felkelti a vásárló érdeklődését.
* Alkalmazza a meggyőzésen alapuló eladói magatartás szemléletét, és módszereit.
* Ösztönzi a vásárlást, a vásárló érdeklődésének megfelelően árut ajánl.
* Tapintatosan érdeklődik a vevő árérzékenységéről és annak megfelelően ajánl árut
* Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre
* Tájékoztatja a vásárlót az áruhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről
* Kiszolgálás közben kapcsolódó áruféleségeket ajánl.
* Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.
* Meggyőző érveléstechnikával segíti a vásárlót a döntésben
* Megfelelő kommunikációval, kérdésfeltevéssel és pozitív kisugárzással elősegíti a sikeres vásárlást.
* Készlethiány esetén helyettesítő terméket ajánl, vagy közbenjár az áruutánpótlás érdekében
* Befejezi a kiszolgálást, udvariasan elköszön a vásárlótól.
* Segítőkész hozzáállással a fogyasztót megillető jogok szerint kezeli és intézi a vevőreklamációt
* Konfliktushelyzet megoldása

Az összefüggő szakmai gyakorlatról a tanuló gyakorlati szaktanára útmutatása alapján **írásos beszámolót** készít (2 oldal, számítógéppel szerkesztve).