



Srednja šola Domžale

Gimnazija
Poklicna in strokovna šola
Cesta talcev 12
1230 Domžale



42.DRŽAVNO TEKMOVANJE V TEHNIKI PRODAJE DOMŽALE, 12.4.2018

OCENJEVALNI LIST

Tekmovalec
številka:

vpiše organizator npr.

Stroka:

Maksimalno število točk je **100**

Nastop št:

Naloga:

SESTAVINE OCENJEVANJA IN MOŽNE TOČKE		DOSEŽEK	
		Opombe	Skupaj št. točk
1. SPREJEM KUPCA	15		
• <i>Pristop</i>	0 - 5		
• <i>Pozdrav</i>	0 - 5		
• <i>Nagovor</i>	0 - 5		
2. POSTREŽBA	60		
• <i>Poslušanje</i>	0 - 5		
• <i>Ponujanje blaga</i>	0 - 5		
• <i>Razkazovanje blaga</i>	0 - 5		
• <i>Postavljanje dodatnih vprašanj kupcu</i>	0 - 5		
• <i>Svetovanje (kakovost, cena)</i>	0 - 10		
• <i>Pojasnjevanje</i>	0 - 10		
• <i>Razvrščanje</i>	0 - 5		
• <i>Določanje količine blaga ali njegove velikosti</i>	0 - 5		
• <i>Kompletiranje blaga in dopolnilna ponudba</i>	0 - 10		
3. ZAKLJUČEK PRODAJNEGA POSTOPKA	15		
<i>Izročanje blaga in napotitev na blagajno</i>	0 - 10		
<i>Pozdrav</i>	0 - 5		
4. SPLOŠNI VTIS PRODAJNEGA NASTOPA	10		
<i>Besedni (vljudnost, spodbijanje ugovorov, jezik)</i>	0 - 5		
<i>Nebesedni (ustrežljivost, drža, orientacija v prostoru)</i>	0 - 5		
SKUPNO ŠTEVILO TOČK			

(ime in priimek ocenjevalca)

(podpis)

PRILOGA K OCENJEVALNEMU LISTU

SPREJEM KUPCA:

- pozdrav ob vstopu kupca v prodajalno (**pozdravi člane komisije**),
- način pristopa prodajalca h kupcu tako, da bo kupec imel občutek, da prodajalec želi, da se kupec pri njem ustavi in pride do medsebojnega kontakta,
- nagovor.

POSTREŽBA:

- poslušanje, kaj kupec želi,
- ponujanje in razkazovanje blaga: prodajalec mora biti tudi del psihologa, da bi lahko približno ocenil kupca: njegove želje, njegovo kupno moč in za koga kupuje,
- strokovno svetovanje in pojasnjevanje: pravilno svetovati kupcu, posebno če se gre o prodaji večjih različnih stvari, vendar služijo enakemu namenu. Pravilno in natančno razložiti, zakaj je razlika v ceni med enim in drugim artiklom. Poznati izdelke, katere prodaja: delovanje, montaža, nadomestne dele, servise itd.
- postavljanje dodatnih vprašanj; s pravilnimi vprašanji voditi kupca, da bo ugotovil kaj res želi kupiti,
- pravilna razvrstitev blaga po prodajni mizi: ustvariti nek zaporedni red in sicer tako, da bosta lahko imela prodajalec in kupec nek pregled nad vsemi kupljenimi izdelki in da ne pride do zmede,
- določanje količine in velikosti: pri merjenju biti natančen tako, da ne bo kupec niti trgovinska organizacija na škodi. Dobro poznavanje mer predmetov, ki jih prodaja
- kompletiranje blaga: pri tistem blagu, ki se prodaja po kosih in je nujno, predno ga lahko izročimo njegovemu namenu, da ga kompletiramo oziroma montiramo,
- dopolnilna ponudba: velikokrat kupec pride v prodajalno po eno samo določeno blago, vendar bo z veseljem kupil nek predmet, ki gre nekako skupaj k temu blagu. Da se odloči za takšen dopolnilen nakup, je v veliki meri odvisno, kako bo prodajalec ponudil še nek predmet.

ZAKLJUČEK PRODAJNEGA POSTOPKA:

- načini plačila prodanega blaga,
- zaključek prodajnega razgovora naj bi bil določen nakup,
- do dejanskega nakupa sicer ne pride, vendar se kupcu predstavijo možni načini plačila blaga, popusti,
- kupca se napoti na blagajno.
- pravilno pakiranje blaga (v vrečke) **oz. v skladu dogovorom o zaključku prodajnega postopka**,
- priporočilo in pozdrav: prodajalec mora kupcu pokazati, da je vesel, da je prišlo do nakupa in mora nekako spremljati kupca, dokler ne zapusti prodajalne: pozdrav, izraziti željo, da se naj še vrne in da ga bomo z veseljem pričakali in mu ustregli njegovim željam.

SPLOŠNI VTIS PRODAJNEGA NASTOPA:

- prodajalec mora biti vljuden, prijazen, ustrežljiv in mora poznati osnove bontona. Enako mora sprejeti in ravnati prodajni razgovor z vsemi strankami, ne glede na to, kakšen je ta kupec in kakšna je njegova kupna moč. Spreten mora biti pri razkazovanju blaga in pri tem paziti, da ni nikdar s hrbotom obrnjen proti kupcu.
- način govorjenja: lepo govorjenje, brez posebnega dialekta, osornih odgovorov in spodbijanja ugovorov,
- sam izgled prodajalca, da so lasje čisti in urejeni, nohti primerno postrizeni,
- da je obleka oz. halja čista z vsemi gumbi in tudi zapeta.