# Obsługa klienta- proszę zapoznać się z zadaniem i zrobić sobie notatki z trudnościami i pytaniami na lekcję.

# Zadanie egzaminacyjne

Sklep *MALWIK* Karolina Ryńska prowadzi sprzedaż artykułów drogeryjnych.

Przygotuj stanowisko sprzedażowe umożliwiające realizację zamówienia klienta:

* pobierz z magazynu zakupione towary, znajdujące się w kartonie z napisem DOSTAWA, dokonaj kontroli ilościowej towarów, sprawdź zgodność z fakturą FZ nr 52/2019,
* sporządź Kartotekę magazynową dla zakupionego towaru *Płyn do mycia naczyń cytrynowy 450 ml,* zgodnie z dowodem magazynowym Pz nr 50/2019,
* towary oznacz cenami za pomocą metkownicy, zgodnie z informacjami zawartymi w *Wykazie kodów i cen towarów,*
* przygotuj ekspozycję towarów na regale sklepowym, rozmieszczając je według ich przeznaczenia,
* sporządź wywieszki cenowe i umieść je przy towarach,
* przygotuj kasę fiskalną do pracy, wprowadź stan gotówki do kasy fiskalnej, gotówka w kopercie z napisem *Pogotowie kasowe* znajduje się na stanowisku egzaminacyjnym,
* wydrukuj potwierdzenie wpłaty gotówkowej do kasy i włóż do koperty *Pogotowie kasowe.*

Zrealizuj zmówienia klienta:

* przyjmij, że po przeprowadzonej rozmowie sprzedażowej dokonałeś/aś sprzedaży towarów wymienionych w *Zamówieniu klienta nr 8/2019*,
* dokonaj inkasa należności za sprzedane towary środkami pieniężnymi znajdującymi się w kopercie z napisem *Pieniądze klienta*,
* wydrukuj paragon z kasy fiskalnej,
* resztę gotówki dla klienta oraz paragon fiskalny włóż do koperty z napisem *Pieniądze klienta,*
* zapakuj sprzedane klientowi towary,
* zapakowane towary dla klienta oraz koperty z napisem *Pieniądze klienta* i *Pogotowie kasowe* pozostaw na stanowisku egzaminacyjnym,

Sporządź Polecenie przelewu do faktury FZ nr 52/2019.

Po zakończeniu czynności sprzedażowych uporządkuj stanowisko pracy.

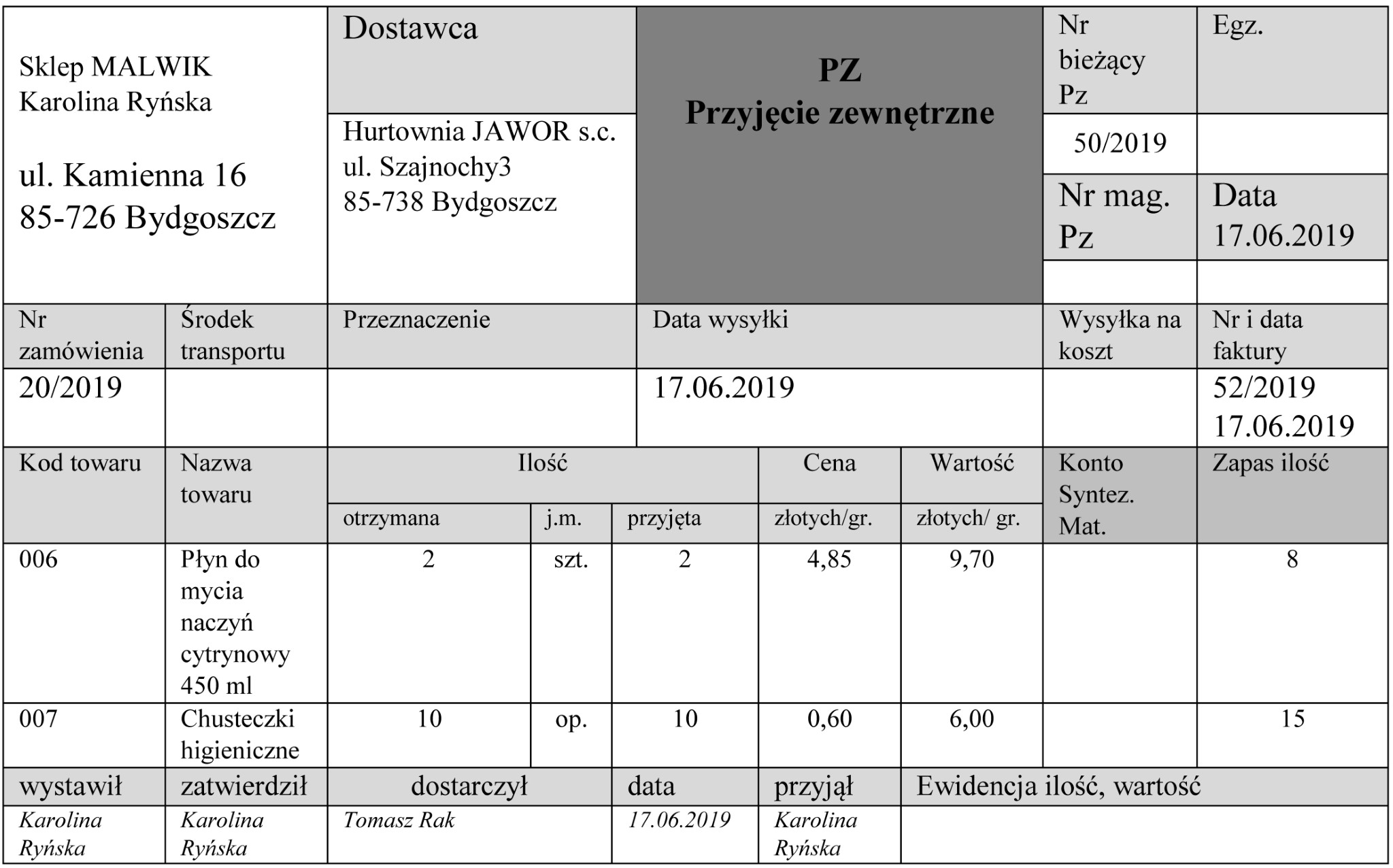
Wszystkie druki do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Za datę sporządzenia dokumentów należy przyjąć dzień egzaminu.

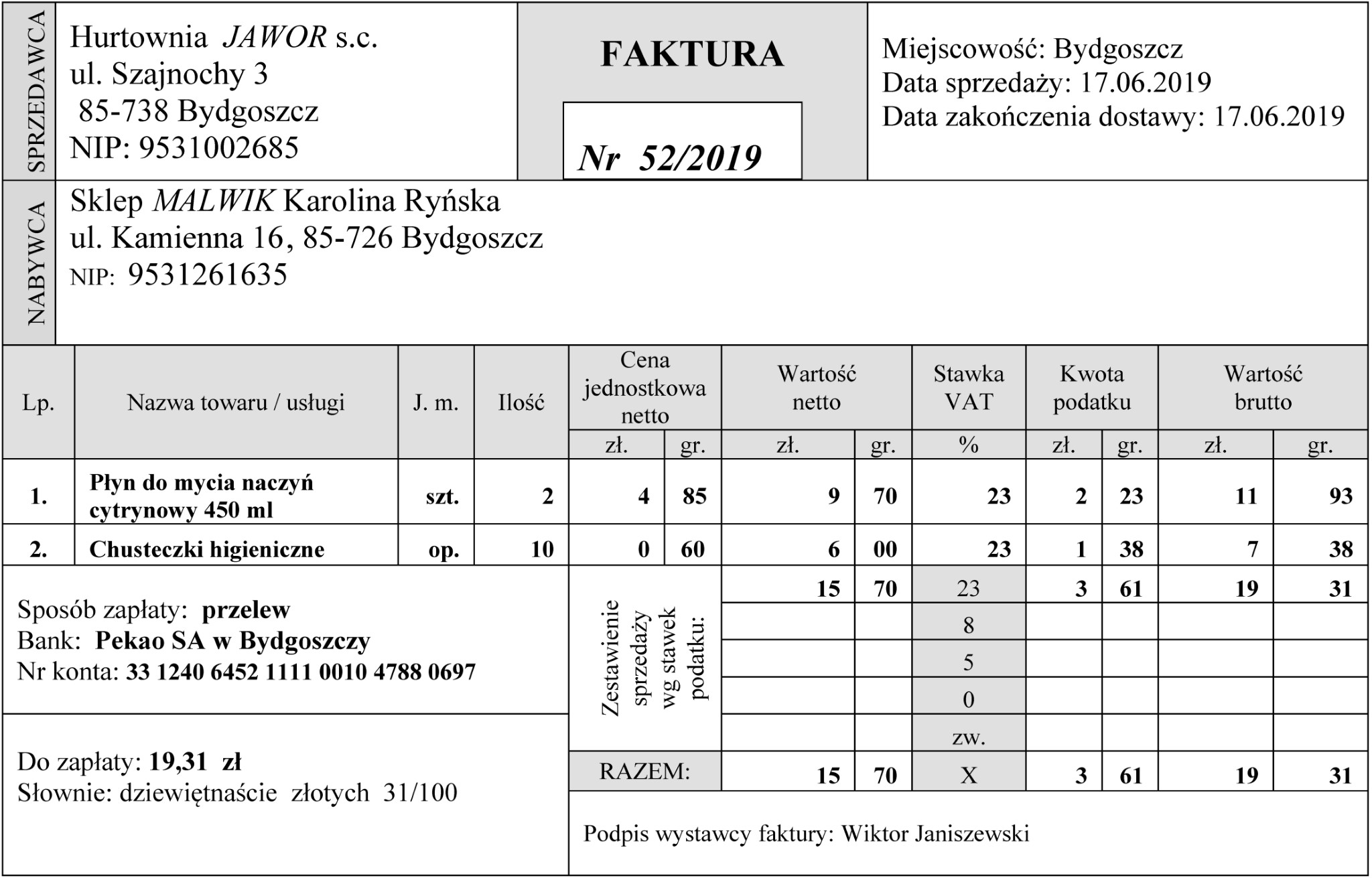
**Wykaz kodów i cen detalicznych towarów**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kod towaru** | **Nazwa towaru** | **Jednostka miary** | **Cena netto** **w zł** | **Stawka VAT** | **Cena brutto** **w zł** |
| 001 | Mydło oliwkowe | szt. | 1,46 | 23% | 1,80 |
| 002 | Mydło rumiankowe | szt. | 1,46 | 23% | 1,80 |
| 003 | Gąbka do kąpieli | szt. | 0,81 | 23% | 1,00 |
| 004 | Gąbka do mycia naczyń mała | szt. | 0,24 | 23% | 0,30 |
| 005 | Ręcznik kuchenny papierowy 2 rolki | op. | 2,44 | 23% | 3,00 |
| 006 | Płyn do mycia naczyń cytrynowy 450 ml | szt. | 6,31 | 23% | 7,76 |
| 007 | Chusteczki higieniczne | op. | 0,78 | 23% | 0,96 |

**Dowód magazynowy Pz – przyjęcie zewnętrzne**



**Faktura zakupu towarów od dostawcy**



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zamówienie klienta nr 8/2019** | | | |  |
| **Zamawiający:** Monika Liska  ul. Długa 17, 85-034 Bydgoszcz    Klient posiada *Kartę stałego klienta* | | **Adresat:**  Sklep *MALWIK* Karolina Ryńska ul. Kamienna 16, 85-726 Bydgoszcz  NIP: 9531261635 | |  |
| **Lp.** | **Nazwa towaru** | | **Jednostka miary** | **Ilość** |
| 1. | Płyn do mycia naczyń cytrynowy 450 ml | | szt. | 1 |
| 2. | Mydło rumiankowe | | szt. | 2 |
| 3. | Chusteczki higieniczne | | op. | 3 |
| 4. | Gąbka do mycia naczyń mała | | szt. | 1 |

**Informacje dotyczące działalności sklepu**

Sklep *MALWIK* Karolina Ryńska ul. Kamienna 16, 85-726 Bydgoszcz

NIP: 9531261635

Numer rachunku bankowego: 10 2050 4020 1001 1002 1003 3652

Bank: PKO BP Oddział w Bydgoszczy

**Sklep oferuje towary klientom według następujących zasad:**

* marża detaliczna wynosi **30% i jest liczona od ceny zakupu netto,**
* klienci posiadający *Kartę stałego klienta* otrzymują rabat **w wysokości 5%** od całej wartości dokonanych zakupów.

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.**

**Ocenie podlegać będą 4 rezultaty:**

* stanowisko przygotowane do sprzedaży towarów,
* zrealizowane zamówienie klienta,
* kartoteka magazynowa towaru,
* polecenie przelewu do faktury FZ nr 52/2019 oraz przebieg przygotowania stanowiska sprzedażowego.

**Kartoteka magazynowa towaru**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KARTOTEKA MAGAZYNOWA** | | | | |  |
| Nazwa i dane sklepu: | | | Nazwa towaru: …………………………………    Kod towaru: ..………………………………………. | | …… |
| Jednostka miary: ……………………… | | | Cena zakupu netto: ……………………………    Marża: …………………………………………….... | | ……..  .. |
| Lp. | Data egzaminu | Symbol i nr dokumentu | Przychód ilość | Rozchód ilość | Zapas |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Polecenie przelewu do faktury FZ nr 52/2019**

