# 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**

