ZAGADNIENIA DOTYCZĄCE EGZAMINU KLASYFIKACYJNEGO i POPRAWKOWEGO

***SPRZEDAWCA*** ***II ST.***

*522301/SP/CKZ/ODIDZ/Ś-CA/2019*

PRZEDMIOT : ***TOWAROZNAWSTWO***

1. **Normy towarowe oraz normy jakości.**
* Postępowanie z towarem wadliwym.
* Bezpieczeństwo zdrowotne żywności.
* Zasady pobierania próbek towarów do badania.
* Przygotowanie próbek towarów do badań.
* Procesy zachodzące w przechowywanych towarach żywnościowych.
1. **Magazynowanie towarów.**
* Zasady odbioru ilościowego i jakościowego towarów.
* Znaki jakości towarów.
* Zasady kontroli wyrywkowej towarów.
* Zasady zabezpieczania towarów przed uszkodzeniem, zniszczeniem, zagarnięciem.
* Rodzaje i funkcje opakowań.
* Zasady doboru opakowania do towaru w magazynie.

ZAGADNIENIA DOTYCZĄCE EGZAMINU KLASYFIKACYJNEGO i POPRAWKOWEGO

***SPRZEDAWCA*** ***II ST.***

*522301/SP/CKZ/ODIDZ/Ś-CA/2019*

PRZEDMIOT : ***OBSŁUGA KLIENTÓW***

1. **Zasady obsługi klienta**.
* Zasady kultury i etyki sprzedawcy.
* Zasady obsługi klienta w różnych formach sprzedaży.
* Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej.
* Rozmowa sprzedażowa.
* Motywy zachowań klientów.
* Aktywne słuchanie podczas obsługi klienta.
1. **Ochrona praw konsumentów**.
* Prawa konsumenta.
* Procedury przyjmowania reklamacji.
* Zasady sporządzania dokumentów postępowania reklamacyjnego.
* Procedury postępowania reklamacyjnego.
* Dokumentowanie reklamacji.

ZAGADNIENIA DOTYCZĄCE EGZAMINU KLASYFIKACYJNEGO i POPRAWKOWEGO

***SPRZEDAWCA*** ***II ST.***

*522301/SP/CKZ/ODIDZ/Ś-CA/2019*

PRZEDMIOT : ***ORGANIZACJA I TECHNIKI SPRZEDAŻY***

1. **Przygotowanie i sprzedaż towarów**.
* Rodzaje magazynów ich funkcje i wyposażenie.
* Warunki przechowywania towarów.
* Przepisy o odpowiedzialności materialnej sprzedawcy.
* Ochrona mienia magazynu.
* Zasady zabezpieczania towarów przed uszkodzeniem, zniszczeniem, kradzieżą.
* Środki transportu wewnętrznego.
* Zasady obsługi i eksploatacji urządzeń technicznych stosowanych na stanowisku do przygotowywania towarów do sprzedaży.

ZAGADNIENIA DOTYCZĄCE EGZAMINU KLASYFIKACYJNEGO i POPRAWKOWEGO

***SPRZEDAWCA*** ***II ST.***

*522301/SP/CKZ/ODIDZ/Ś-CA/2019*

PRZEDMIOT : ***JĘZYK OBCY ZAWODOWY – JĘZYK NIEMIECKI***

1. **Podstawy słownictwa zawodowego:**
* Nazewnictwo różnych towarów.
* Nazewnictwo działów w sklepie.
* Nazwy sklepów np. piekarnia, mięsny, obuwniczy.
* Miary i wagi np. kilogram cukru, 100g szynki itp.
* Wymienić cech dobrej sprzedawczyni.
1. **Odmiana przez osoby czasowników posiłkowych:** mieć, być