ZAGADNIENIA DOTYCZĄCE EGZAMINU KLASYFIKACYJNEGO I POPRAWKOWEGO

***SPRZEDAWCA*** ***III ST.***

*522301/SP/CKZ/ODIDZ/Ś-CA/2019*

PRZEDMIOT : ***OBSŁUGA KLIENTÓW***

1. **Zasady obsługi klienta.**

* Elementy marketingu-mix.
* Działania promocyjne przy obsłudze klientów.
* Zasady prezentowania oferty handlowej.
* Prezentowanie oferty handlowej.
* Promocja

1. **Realizacja transakcji zakupu-sprzedaży**.

* Zasady dokonywania inkasa, rozliczania należności, zabezpieczania i odprowadzania utargów.
* Rodzaje dowodów sprzedaży, zasady ich sporządzania i przechowywania.
* Zasady pakowania i wydawania towarów w różnych formach sprzedaży.
* Zasady liczenia, szacowania, ważenia, mierzenia towarów .
* Środki płatnicze, metody sprawdzania ich autentyczności.
* Ceny towarów
* Zaplata za towar
* Wydawanie towaru klientowi.
* Dokumentowanie sprzedaży.

ZAGADNIENIA DOTYCZĄCE EGZAMINU KLASYFIKACYJNEGO I POPRAWKOWEGO

***SPRZEDAWCA*** ***III ST.***

*522301/SP/CKZ/ODIDZ/Ś-CA/2019*

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

**Handel elektroniczny (e-commerce)**

* Organizacja stanowiska pracy do sprzedaży przez internet zgodnie z przepisami bhp.
* Podstawy e-handlu.
* Dokumentacja handlowa w sprzedaży internetowej.
* Zamawianie i przygotowanie towarów w handlu internetowym.
* Realizacja sprzedaży internetowej.
* Przepisy prawa o odpowiedzialności związanej ze sprzedażą internetową.
* Formy i techniki sprzedaży towarów w handlu internetowym.
* Rozpoznawanie potrzeb klienta internetowego.
* Prezentacja oferty handlu internetowego.
* Realizacja zamówienia klienta w sprzedaży internetowej.
* Obsługa internetowego stanowiska kasowego.
* Procedury postępowania reklamacyjnego w sprzedaży internetowej.
* Przestrzeganie zasad kultury i etyki podczas sprzedaży internetowej.