



Kurs "Sprzedawca-kasjer"

Numer usługi 2024/04/24/50774/2134251

3 000,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

50,00 PLN brutto/h

50,00 PLN netto/h

Centrum Edukacji i
Kultury "Zenit"
Ryszard Girczyc

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Włocławek / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 60 h

📅 16.09.2024 do 31.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikator projektu	Regionalny Fundusz Szkoleniowy II
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	przedsiębiorcy i ich pracownicy z województwa kujawsko-pomorskiego, w tym osoby pracujące lub planujące podjęcie pracy na stanowisku Sprzedawcy
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	60
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

usługa szkoleniowa pn.: "Sprzedawca-kasjer" przygotowuje do pracy w handlu i profesjonalnej sprzedaży towarów lub usług

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Posługuje się wiedzą z zakresu sprzedaży</p>	<ul style="list-style-type: none"> -uzasadnia istotę sprzedaży, zadania handlu i jego klasyfikację -omawia wyposażenie sklepów różnych branż -przedstawia zasady bezpieczeństwa i higieny pracy w jednostce handlowej -charakteryzuje nowoczesne techniki sprzedaży -objaśnia zasady profesjonalnej obsługi klienta -charakteryzuje profil profesjonalnego sprzedawcy -omawia cele i rodzaje reklamy -przedstawia zasady obsługi kas fiskalnych i terminali płatniczych -omawia znaczenie towaroznawstwa w pracy nowoczesnego sprzedawcy 	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Wykonuje zadania związane ze sprzedażą</p>	<ul style="list-style-type: none"> -projektuje i wyposaża lokal handlowy w niezbędny sprzęt oraz meble -stosuje nowoczesne techniki sprzedaży -obsługuje klientów -sprzedaje towary/usługi bezpośrednio oraz przez telefon -stosuje promocje, upusty cenowe -reklamuje sprzedawane towary/usługi -wystawia faktury/rachunki -pakuje towary -obsługuje kasy fiskalne i terminale płatnicze 	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Doskonalą swoje umiejętności związane ze sprzedażą, śledzi nowe trendy i technologię oraz dostosowuje się do zmian na rynku i w branży</p>	<ul style="list-style-type: none"> -komunikuje się z ludźmi w sposób przyjazny i profesjonalny -wykazuje się empatią i zrozumieniem potrzeb klientów, aby móc im lepiej pomóc w wyborze produktów -obsługuje klientów z uśmiechem i zaangażowaniem, dba o ich zadowolenie oraz indywidualne potrzeby -skutecznie i szybko rozwiązuje problemy -zachowuje spokój i profesjonalizm nawet w trudnych sytuacjach, takich jak narzekania klientów czy sytuacje konfliktowe -efektywnie zarządza czasem 	<p>Test teoretyczny</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

1. Istota sprzedaży, zadania handlu i jego klasyfikacja

Pojęcie sprzedaży

Handel detaliczny

Funkcje handlu detalicznego, hurtowego i ich formy

Formy sprzedaży detalicznej i hurtowej

2. Lokal handlowy – wnętrze, wyposażenie

Wygląd zewnętrzny punktu sprzedaży detalicznej oraz wnętrze i wyposażenie lokalu sklepowego

Rozplanowanie sali sprzedażowej

Kompleksowe wyposażenie sklepów różnych branż

Sprzęt pomocniczy

3. Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy w jednostce handlowej

Podstawowe zagadnienia z zakresu higieny

Dokumentacja niezbędna przy wdrażaniu HACCP

Zapisy i instrukcje GHP

Kontrola jakości artykułów spożywczych

Szkolenia i edukacja personelu w zakresie higieny

Higiena osobista personelu, badania lekarskie i nosicielstwo

Dezynsekcja i deratyzacja

4. Sztuka efektywnej sprzedaży

Optymalny podział obowiązków w lokalu handlowym.

Aktywne wsparcie procesu sprzedaży ze strony marketingu i innych specjalistów

System motywacyjny handlowców,

Rola i zadania sprzedawcy w procesie sprzedaży.

Zasady skutecznej komunikacji

Umiejętności definiowania i konkretyzacji potrzeb klienta

Elementy marketingu i budowanie wizerunku marki

5. Nowoczesne techniki sprzedaży

Rozwinięta i zredukowana obsługa klienta przez sprzedawców

Preselekcja

Samoobsługa

Specyfika sprzedaży na targach

Negocjacje z grupą klientów

6. Standard obsługi klienta

Psychologia zachowań konsumentów

Droga do nawiązania pierwszego kontaktu

Rozpoznanie potrzeb klientów

Rozmowa sprzedażowa

Działanie sprzedawcy w procesie sprzedaży produktu

Dobieranie taktyk sprzedaży do typu klienta

Trudne sytuacje w kontaktach z klientami

Jak przekonać klienta - argumentacja i jej wewnętrzna budowa

Właściwe podejście do zarzutów

Reklamacje jako szansa polepszenia stosunków z klientem

Uzasadnienie ceny i pokonywanie cenowych oporów klienta

Efektywny kontakt telefoniczny – sprzedaż przez telefon

7. Profil profesjonalnego sprzedawcy

Rejestracja sprzedaży

Cechy umiejętności i wizerunku nowoczesnego sprzedawcy

Predyspozycje do zawodu

Sprzedawca i język, jakim się posługuje

Umiejętność rozmowy z klientem

Zasady dobrego zachowania, planowanie i struktura negocjacji

Arogancja i nieżyczliwość jako cechy dyskwalifikujące handlowca

Zwiększenie motywacji i praca nad własną postawą drogą do osiągnięcia celu

Wygląd zewnętrzny

Odpowiedzialność sprzedawcy

8. Kształtowanie się cen, zapłata za towar

Marże – struktura sprzedaży

Promocje, upusty cenowe

Wydłużone terminy płatności

Płatności gotówkowe

Regulowanie należności zwane inkasem należności

Ewidencja i odprowadzenie utargów

Bezpośrednie inkaso należności

Pośrednie inkaso należności

9. Cele i rodzaje reklamy jako proces komunikowania się z klientem

Profesjonalna prezentacja oferty handlowej

Adresaci reklamy

Szczegółowe cele reklamy

Reklama bezpośrednia i pośrednia oraz wprowadzająca i utrwalająca

10. Znaczenie towaroznawstwa w pracy nowoczesnego sprzedawcy

Właściwości fizyczne i chemiczne towaru

Jakość towaru

Czynniki wpływające na jakość towarów

Opakowania towarów

Znaczenie opakowań w obrocie towarowym

Podział, konstrukcja i kształt opakowań handlowych

Fakturowanie

11. Obsługa kas fiskalnych

Podstawowe informacje o kasach fiskalnych

Eksploatacja urządzeń fiskalnych

Obsługa urządzeń fiskalnych

Rejestracja towarów

Wprowadzanie kwoty transakcji

Wybór formy płatności

Obsługa gotówki

Obsługa kart płatniczych

Obsługa zwrotów

Zamykanie kasy i raporty fiskalne

Bezpieczeństwo danych

12. Obsługa terminali płatniczych

Włączanie i wyłączanie terminala

Obsługa karty płatniczej

Płatności zbliżeniowe

Obsługa płatności mobilnych.

Potwierdzenie transakcji

Rozwiązywanie problemów

Obsługa zwrotów

Rozliczenie terminala

Bezpieczeństwo danych

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	3 000,00 PLN
Koszt usługi netto	3 000,00 PLN
Koszt godziny brutto	50,00 PLN
Koszt godziny netto	50,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały piśmiennicze (teczka, zeszyt, długopis) oraz kopie materiałów omawianych na kursie / skrypt, pliki dokumentów przygotowanych w dowolnym formacie

Adres

ul. Młynarska 1a/3
87-800 Włocławek
woj. kujawsko-pomorskie

Szkolenie realizowane będzie we Włocławku na osiedlu Śródmieście przy ul. Młynarskiej 1a/3 (centrum miasta, w pobliżu przystanki autobusowej). Obiekt składa się z 3 kondygnacji, w całości dostosowany jest do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (m.in.: podjazdy, winda, toalety, system informacyjno-udźwiękający STEP HEAR dla osób niewidomych i słabowidzących). Na posesji znajduje się nieodpłatny / zamknięty parking dla klientów. W skład bazy dydaktycznej – lokalowej wchodzi sale szkoleniowe – doradcze z wyposażeniem (komputery / laptopy, rzutniki multimedialne, tablice suchościeralne / flip-chart / interaktywne), aula konferencyjna, recepcja, szatnia i foyer z wygodnymi kanapami, serwisem kawowym, gdzie uczestnicy szkoleń mogą odpocząć podczas przerw. W całym obiekcie jest bezprzewodowy Internet.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Katarzyna Etynkowska

E-mail cezenit@op.pl

Telefon (+48) 544 262 666