

TECHNIK HANDLOWIEC
SYMBOL ZAWODU 522305

**WYMAGANIA EDUKACYJNE NIEZBĘDNE DO UZYSKANIA POSZCZEGÓLNYCH ŚRÓDROCZNYCH I ROCZNYCH OCEN
KLASYFIKACYJNYCH**

OBSŁUGA KLIENTÓW

KLASA II

Wymagania edukacyjne	
Ocena	Nazwa działu:
I. Rozmowa sprzedażowa	
Dopuszczający	<ul style="list-style-type: none"> • identyfikuje zasady etyczne pracy handlowca, • identyfikuje zdarzenia i sytuacje naruszające etykę w handlu • identyfikuje rodzaje klientów przedsiębiorstwa handlowego • identyfikuje zachowania klientów dokonujących zakupów towarów • wymienia zasady i techniki aktywnego słuchania podczas obsługi klienta • wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej • definiuje pojęcie oferty, • identyfikuje przykładowe motywy wpływające na decyzje zakupu towarów i usług w celu zaspokojenia uświadomionej potrzeby
Dostateczny	<ul style="list-style-type: none"> • wyjaśnia zasady etyczne pracy handlowca, np. zasadę dobra klienta, zasadę uczciwości finansowej • rozróżnia etyczne i nieetyczne formy postępowania podczas obsługi klientów • wyjaśnia znaczenie tworzenia Kodeksu etyki w przedsiębiorstwie • rozróżnia psychologiczne typy klientów • wyjaśnia zasady i techniki aktywnego słuchania podczas obsługi klienta • wyjaśnia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej • rozróżnia motywy racjonalne i emocjonalne wpływające na decyzje zakupu towarów i usług
Dobry	<ul style="list-style-type: none"> • stosuje zasady etyki w handlu • charakteryzuje psychologiczne typy klientów • charakteryzuje sposób postępowania z różnymi typami klientów • obsługuje klientów zgodnie z przyjętymi powszechnie zasadami w handlu oraz zasadami kultury i etyki • obsługuje klienta w zależności od zastosowanych nowoczesnych form sprzedaży • stosuje zasady i techniki aktywnego słuchania podczas obsługi klienta • dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta • dobiera prowadzone działania promocyjne do typu klienta • oferuje towary zgodnie z potrzebą klienta • prezentuje towary eksponując zalety i korzyści zgodnie z rozpoznaną potrzebą klienta • prezentuje alternatywne towary zgodnie z potrzebą klienta • dobiera sposób prezentowania do oferty handlowej
Bardzo dobry	<ul style="list-style-type: none"> • uzasadnia konieczność zachowań etycznych w handlu • proponuje strukturę Kodeksu etyki w przedsiębiorstwie • dokonuje analizy zachowań klienta dokonującego zakupu towarów prowadzi rozmowę sprzedażową dostosowaną do typu klienta • informuje klienta o sposobach użytkowania i przechowywania nabywanych towarów • dokonuje charakterystyki towaroznawczej sprzedawanego asortymentu • informuje klienta o warunkach sprzedaży stosowanych w danym przedsiębiorstwie handlowym • analizuje potrzeby klientów • dokonuje analizy ofert handlowych opracowanych w różnych przedsiębiorstwach handlowych
Celujący	<ul style="list-style-type: none"> • wypełnić takie wymagania jak na ocenę bardzo dobrą, a ponadto: • posiadać dodatkową wiedzę znacznie wykraczającą poza program nauczania pracowni ekonomicznej, samodzielnie i twórczo rozwijać swoje zainteresowania • biegłe posługiwać się zdobytymi wiadomościami używając terminologii fachowej, oraz proponować rozwiązania

	<ul style="list-style-type: none"> nietypowe, wykazywać szczególne zainteresowanie przedmiotem i tematyką omawianą na zajęciach uczestniczyć w konkursach i olimpiadach właściwych dla przedmiotu i uzyskiwać wyróżniające wyniki, godnie reprezentując szkołę podejmować się wykonania zadań (indywidualnie lub w zespole) dodatkowych, znacznie wykraczających poza podstawę programową
II. Realizacja transakcji zakupu-sprzedaży	
Dopuszczający	<ul style="list-style-type: none"> wymienia czynności związane z wydaniem sprzedanego towaru, identyfikuje dokumentację sporządzaną w związku z wydaniem towarów (dowody wydania z magazynu WZ, specyfikacje) definiuje pojęcie inkasa należności wymienia rodzaje inkasa wymienia dowody sprzedaży wymienia dokumentację kasową (asygnaty KP, asygnaty KW, raport kasowy RK)
Dostateczny	<ul style="list-style-type: none"> dobiera sposób pakowania różnego rodzaju towarów wyjaśnia zasady pakowania w zależności od rodzaju towaru wyjaśnia zasady liczenia, szacowania, ważenia, mierzenia towarów wyjaśnia rodzaje inkasa wyjaśnia zasady odprowadzania utargu do kasy przedsiębiorstwa i do banku wyjaśnia zasady sporządzania dokumentacji kasowej
Dobry	<ul style="list-style-type: none"> charakteryzuje zasady wydawania towarów w różnych formach sprzedaży opracowuje algorytm postępowania podczas wydawania towarów wydaje towar informuje o warunkach odbioru towarów sporządza dokumentację związaną z wydaniem towaru charakteryzuje przebieg inkasa przygotowuje pieniądze do odprowadzenia utargu charakteryzuje zasady wystawiania faktur sprzedaży i rachunków sporządza faktury sprzedaży i rachunki sprzedaży, paragony sporządza dowody korygujące sprzedaż towarów sporządza dokumentację kasową
Bardzo dobry	<ul style="list-style-type: none"> opracowuje harmonogram wydawania towarów analizuje zalety i wady stosowania inkasa do rozliczeń
Celujący	<ul style="list-style-type: none"> posiadać dodatkową wiedzę znacznie wykraczającą poza program nauczania samodzielnie i twórczo rozwijać swoje zainteresowania, uczestniczyć w konkursach i olimpiadach właściwych dla przedmiotu i uzyskiwać wyróżniające wyniki, podejmować się wykonania zadań dodatkowych, znacznie wykraczających poza podstawę programową

Wymagania na ocenę wyższą obejmują również wymagania na oceny (ocenę) niższe.

Ocenianie ucznia o specjalnych potrzebach edukacyjnych dostosowane jest do jego indywidualnych możliwości. Uwzględnia ono zalecenia opinii lub orzeczenie PPP, jego zaangażowanie w proces dydaktyczny oraz postępy w nauce.