

Tamara Sapanjoš

# RADNA BILJEŽNICA

## 3

PRAKTIČNA NASTAVA

zanimanje: PRODAVAČICA/PRODAVAČ



treći razred

Za izdavača  
**Đurđica Salamon Padjen, dipl. ing.**

Autorica  
**Tamara Sapanjoš, mag. oec**

Recenzentica  
**mr. sc. Sandra Brajnović, dipl. oec**

Lektorica  
**Ana Horvat, prof.**

Urednica  
**Tamara Sapanjoš, mag. oec**

Grafički urednik  
**Darko Žarković, graf. teh.**

Izdavač  
**Alka script d. o. o.**  
Zagreb, Nehajska 42  
tel. 01/30 135 30  
www. alkascript.hr

Tisak  
**Orbis Impressio d. o. o.**

Uporabu radne bilježnice kao pomoćnog nastavnog sredstva odobrila je Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih rješenjem kl: UP/I-602-03/14-08/10, ur-broj:332-05-02/12-14-04 od 15. svibnja 2014.

ISBN 978-953-294-146-3

CIP zapis dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 881098

Nijedan dio ove knjige ne smije se umnožavati ni preslikavati bez pismene suglasnosti nakladnika.

## POŠTOVANI UČENICI, NASTAVNICI I MENTORI NA PRAKTIČNOJ NASTAVI

Radna bilježnica za praktičnu nastavu osmišljena je kao okosnica strukovnih sadržaja vezanih za zanimanje, odnosno kvalifikaciju, prodavačica/prodavač, povezujući praktična i teorijska znanja u jedinstvenu cjelinu. Pitanja i zadatci su u njoj usmjereni na individualni rad učenika i potiču ga na povezivanje udžbeničkih sadržaja s radnim okruženjem. Potiču na stjecanje osobnih iskustava temeljem kratkih istraživanja te na stvaralaštvo i kreativnost sa svrhom svladavanja ishoda učenja.

Kako se služiti radnom bilježnicom?

- Učenik će upisati podatke o školi, o učeniku i mjestu obavljanja praktične nastave.
- Osposobljena osoba iz škole popuniti će potvrdu vezanu uz zaštitu na radu.
- Učenici, nastavnici i mentori na praktičnoj nastavi proučit će izvode iz standarda zanimanja, standarda kvalifikacije i strukovnog kurikulumu za praktičnu nastavu te steći uvid u ishode učenja te upoznati nastavne cjeline i nastavne teme koje će se obrađivati.
- Učenik će izrađivati svoje radne zadatke svaki mjesec, tijekom nastavne godine prema modelu danim u radnoj bilježnici.
- Radnu zadaću (strukovnu vježbu) ocjenjuje nastavnik praktične nastave, dok mentor na praktičnoj nastavi ovaj dio potpisuje i pečati kako bi stekao uvid u napredovanje učenika u radu u prodajnom objektu na praktičnoj nastavi.
- Evidenciju radnih sati i mjesečno ocjenjivanje učenika (poslovnu vještinu) bilježi i provodi mentor na praktičnoj nastavi, što ovjerava svojim potpisom i pečatom.

Želim svima mnogo uspjeha u radu!

Autorica

## SADRŽAJ

UVOD.....	5
PODATCI .....	6
POTVRDA .....	8
IZVOD IZ STANDARDA ZANIMANJA .....	9
IZVOD IZ STANDARDA KVALIFIKACIJE .....	10
Kompetencije i ishodi učenja .....	10
IZVOD IZ STRUKOVNOG KURIKULUMA.....	11
PRIMJER IZRADE RADNE ZADAĆE .....	16
RADNA ZADAĆA 1/3 .....	24
RADNA ZADAĆA 2/3 .....	32
RADNA ZADAĆA 3/3 .....	40
RADNA ZADAĆA 4/3 .....	48
RADNA ZADAĆA 5/3 .....	56
RADNA ZADAĆA 6/3 .....	64
RADNA ZADAĆA 7/3 .....	72
RADNA ZADAĆA 8/3 .....	80
RADNA ZADAĆA 9/3 .....	88
RADNA ZADAĆA 10/3 .....	96
EVIDENCIJA RADNIH SATI I OCJENA METORA .....	104
U PRODAVAONICI PRAKTIČNE NASTAVE.....	104
BILJEŠKE.....	106

## UVOD

Za razliku od ostalih obrazovnih programa, praktična nastava za zanimanje prodavačica/prodavač uvjetovana je asortimanom prodavaonice u kojoj učenica/učenik obavlja svoju praktičnu nastavu. Temeljem Strukovnog kurikuluma, nastavne cjeline praktične nastave u prvoj se godini većinom odnose na prehrambenu robu, u drugoj na predmete opće uporabe, a u trećoj godini na neprehrambenu robu. Sukladno navedenom, u drugoj godini predlaže se obrada sljedećih robnih kategorija:

RADNA ZADAĆA 1/3	ŠKOLSKI I UREDSKI PRIBOR
RADNA ZADAĆA 2/3	TEKSTILNA KONFEKCIJA
RADNA ZADAĆA 3/3	PROIZVODI OD STAKLA I/ILI KERAMIKE
RADNA ZADAĆA 4/3	PROIZVODI OD DRVA
RADNA ZADAĆA 5/3	PROIZVODI OD METALA (ŽIČANA ROBA)
RADNA ZADAĆA 6/3	ALATI, ORUĐA I ALATNI STROJEVI
RADNA ZADAĆA 7/3	BOJE I LAKOVI
RADNA ZADAĆA 8/3	ELEKTROTEHNIČKI PROIZVODI
RADNA ZADAĆA 9/3	ELEKTRIČNI KUĆANSKI APARATI
RADNA ZADAĆA 10/3	ELEKTRONIČKI PROIZVODI

Učenice/učenici koji odrađuju praktičnu nastavu u prodavaonicama asortimana različitog od navedenog, trebali bi podijeliti svoj asortiman u deset robnih kategorija (u dogovoru s nastavnikom praktične nastave i mentorom na praktičnoj nastavi) te na isti način, mjesečno obraditi po jednu kategoriju.

## PODATCI

### PODATCI O ŠKOLI

---

/naziv škole/

---

/adresa/

---

/mjesto/

---

/broj telefona/

---

/e-mail/

### PODATCI O UČENICI/UČENIKU

---

/ime i prezime učenice/učenika/

---

/adresa stanovanja/

---

/mjesto stanovanja/

---

/broj (mobilnog) telefona/

---

/školska godina/

PODATCI O TRGOVAČKOM GOSPODARSKOM SUBJEKTU U KOJEM UČENICA/UČENIK  
OBAVLJA PRAKTIČNU NASTAVU

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

/naziv trgovačkog gospodarskog subjekta/

1) \_\_\_\_\_

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

/adresa/

/mjesto/

1) \_\_\_\_\_

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

/broj telefona/

/osobni identifikacijski broj/

**POTVRDA**

kojom potvrđujemo da je učenica/učenik \_\_\_\_\_,

OIB \_\_\_\_\_, upoznata/upoznat s osnovnim izvorima opasnosti i

mjerama zaštite, osobnim zaštitnim sredstvima, pravilima pružanja prve pomoći i osnovama

zaštite radnog i životnog okoliša.

U sklopu praktičnog dijela kurikuluma u trajanju od \_\_\_\_\_ sati, učenica/učenik

je uspješno položio/la dana \_\_\_\_\_ test znanja za rad na siguran način te

stekla/stekao pravo na rad uz nadzor nastavnika u školi, odnosno mentora u trgovačkom

gospodarskom subjektu.

Dokumentacija o položenoj provjeri znanja (test i/ili zapisnik) nalazi se u pismohrani škole,

u dosjeu učenika/učenice.

\_\_\_\_\_

/nadnevak/

M.P.

\_\_\_\_\_

/osposobljena osoba iz škole/



## IZVOD IZ STANDARDA ZANIMANJA

### Opis zanimanja

Prodavačice/prodavači su zaposleni na svim mjestima gdje se prodaje roba. Prodavaonice kupcima nude cipele, odjeću, hranu, kozmetičke proizvode, osobna računala, automobile itd. No, bez obzira na to koju vrstu proizvoda prodavaonica nudi, glavna je zadaća prodavačice/prodavača svugdje ista.

Prodavačica/prodavač, prvenstveno, nastoji zainteresirati kupca za proizvode koje prodaje. Pritom kupcu opisuje osobine proizvoda, pokazuje mu kako se proizvodom rukuje i upoznaje ga s različitim mogućnostima njegove uporabe. Pokazuje i različite modele, boje ili veličine proizvoda. Upoznaje kupca s cijenama proizvoda i mogućnostima plaćanja. U nastojanju da proda robu, prodavač ljubazno i strpljivo razgovara s kupcem, pokazuje mu razne proizvode i objašnjava prednosti pred ostalim sličnim proizvodima na tržištu. Ukratko, vještom komunikacijom nastoji kupca potaknuti na kupnju.

Osim što poslužuju kupce, prodavači preuzimaju, pregledavaju i razvrstavaju robu. Dio robe stavljaju na police u prodajnom prostoru, a pričuvne količine robe razmještaju u skladišne prostore. Kad se roba s policama proda, prodavači iz skladišta donose novu robu i uredno je slažu po policama. Prema kupčevoj želji, prodavač robu zamata ili pakira na uobičajen način (u papirnate ili plastične vrećice) ili kao dar. U nekim prodavaonicama, u kojima nema osobe koja obavlja blagajničke poslove, prodavač robu i naplaćuje. Ovisno o smjeni u kojoj radi, prodavač preuzima blagajnu i radi blagajnički obračun.

Samoposluživanja, robne kuće, restorani, benzinske crpke, kolodvori, kina, kazališta i mnoga druga prodajna mjesta nezamisliva su bez blagajnika. Blagajnik izračunava ukupnu cijenu usluge ili kupljenih proizvoda, prima novac od kupaca, vraća ostatak, izdaje račune kupcima, tj. korisnicima usluge. Prodavačica/prodavač u ulozi blagajnice//blagajnika započinje svoj radni dan utvrđujući stanje blagajne i prebrojavajući novac u blagajni. Na kraju smjene, odnosno radnoga dana provjerava ukupan promet i uspoređuje račune s ukupnom količinom novca u blagajni. Blagajnica/blagajnik mora poznavati načine plaćanje, a mora poznavati i svaki postupak plaćanja. Na kraju radnoga dana mora razvrstati pojedine vrste čekova, uplatnica i kopija računa kreditnih kartica. Blagajnica/blagajnik nerijetko obavljaju i druge poslove. Pomaže u slaganju i razvrstavanju proizvoda u prodavaonici, mora poznavati red vožnje autobusa ili vlakova, ako radi na kolodvoru, obavještava o pojedinostima predstave, ako radi u kazalištu. Uopće, pružanje različitih vrsta obavijesti čest je posao blagajnice/blagajnika na različitim prodajnim mjestima.<sup>1</sup>

---

1 Izvor: [http://www.asoo.hr/UserDocsImages/Kurikulumi/SZ\\_Prodavac\\_zako%20odobrenje\\_2013\\_02.pdf](http://www.asoo.hr/UserDocsImages/Kurikulumi/SZ_Prodavac_zako%20odobrenje_2013_02.pdf)

# IZVOD IZ STANDARDA KVALIFIKACIJE

## Kompetencije i ishodi učenja

Pojedinac samostalno komunicira, prodaje, preuzima i priprema robu te održava opremu i strojeve za prodaju u skladu s internim i vanjskim standardima i propisima.

Pojedinac će:

- izraziti i protumačiti činjenice u usmenom i pisanom obliku na materinskom i stranom jeziku
- razviti poduzetnost, ljubaznost, etičnost (prema kupcu, kolegama i imovini), brzinu, točnost, logiku razmišljanja, povezivanja i zaključivanja, samostalnost, samopouzdanje, samokritičnost
- razlikovati radne zadatke osoblja prodavaonice
- u timskome radu uvažavati mišljenje drugih i argumentirano obrazložiti svoja stajališta
- poznavati odgovarajuće standarde (propise) i komercijalna svojstva robe
- prezentirati robu i djelovati kao savjetnik kupcu u prodajno-kupovnom procesu
- primjenjivati znanja iz psihologije prodaje
- pratiti robne novitete u funkciji pospješivanja prodaje
- povezivati sve poslovne funkcije trgovine
- izvoditi jednostavne matematičke operacije bez uporabe kalkulatora
- u obavljanju poslova služiti se računalom
- rješavati probleme iz gospodarskog računa
- provoditi propise o zaštiti potrošača
- pridržavati se propisa zaštite na radu i zaštite okoliša
- razviti osjećaj potrebe za stručnim usavršavanjem i stalnim obrazovanjem. <sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Izvor: [http://www.asoo.hr/UserDocsImages/Irena%20novo%2019-07-2013/SK/SK\\_Prodavac\\_2013\\_02.pdf](http://www.asoo.hr/UserDocsImages/Irena%20novo%2019-07-2013/SK/SK_Prodavac_2013_02.pdf)

## IZVOD IZ STRUKOVNOG KURIKULUMA

**Naziv modula:** PRAKTIČNA NASTAVA

TJEDNI I GODIŠNJI BROJ NASTAVNIH SATI					
1. razred		2. razred		3. razred	
tjedno	godišnje	tjedno	godišnje	tjedno	godišnje
4	140	7	245	14	448

### Opis modula

Praktična nastava koja se odvija u prodavaonici predstavlja osposobljavanje učenika za samostalno i sigurno obavljanje poslova i radnih zadataka za buduće zanimanje. Stjecanje znanja, vještina, navika i stajališta radom u prodavaonici, učenicima će omogućiti da nakon svršetka obrazovanja, uz minimalno vrijeme uvođenja u rad, samostalno obavljaju radne zadaće u zanimanju.

Primjenom stručnih znanja stečenih na teorijskoj nastavi te uvježbavanjem postupaka u stvarnom okruženju, učenici će svladati radne procese i tehniku poslovanja prodavaonice; postupke vezane uz opskrbu prodavaonice robom te steći vještine u procesu prodaje robe kupcu.

Primjenom modula Praktične nastave učenici će steći znanje, vještinu i navike korištenja osobnih zaštitnih sredstava i uvidjeti važnost mjera zaštite na radu te razvijati sposobnost obavljanja radnih zadataka na siguran način uz poštovanje zakonskih propisa.

Praktičnim radom učenici će razviti osjećaj odgovornosti za obavljeni posao, naučiti čuvati resurse kojim se koriste pri radu, ocijeniti važnost osobne higijene i razviti ekološku svijest te uočiti mogućnost daljnjeg profesionalnog razvoja u struci.

Modul predstavlja praktični rad u prodajnom prostoru determiniran sadržajima trgovačke usluge potrošačima. U cilju stručnog osposobljavanja prodavača potrebno je slijediti nastavne sadržaje struke i optimalno povezivati teorijska i praktična znanja. Pojedine dijelove poslovnoga procesa potrebno je ponavljati kako bi učenik stekao sigurnost, samostalnost i pokretljivost u poslu te mogao odgovorno i ekonomično izvršavati svoje radne obveze.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Izvor: [http://www.asoo.hr/UserDocsImages/Irena%20novo%2019-07-2013/K\\_Prodavac.pdf](http://www.asoo.hr/UserDocsImages/Irena%20novo%2019-07-2013/K_Prodavac.pdf)

Naziv predmeta u 3. godini učenja	PRAKTIČNA NASTAVA (druga godina učenja)
Kroz ovaj predmet u prvoj godini učenja polaznik će steći sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izračunati maloprodajnu cijenu robe s obzirom na porezne propise i ambalažne naknade</li> <li>2. Pripremiti i izložiti robu prema načelima izlaganja robe</li> <li>3. Opisati robu koja se prodaje u prodavaonici</li> <li>4. Provoditi prodajni razgovor uvažavajući potrebe kupca</li> <li>5. Posluživati kupca uvažavajući predmet prodaje</li> <li>6. Identificirati elemente estetskog oblikovanja prodavaonice</li> <li>7. Koristiti POS-blagajnu prilikom obračuna i naplate robe</li> <li>8. Objasniti kupcu načine plaćanja i dostave robe</li> <li>9. Primijeniti pravila pakiranja robe prema kupčevim željama</li> <li>10. Provesti izdavanje i organizirati dostavu robe u svrhu stvaranja pozitivnog poslijekupovnog raspoloženja</li> <li>11. Izvesti obračun blagajne po završetku smjene</li> </ol>
Nastavne cjeline	Razrada – Nastavne teme
Savjetovanje i posluživanje kupaca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utvrđivanje želje kupca glede robe koju želi kupiti</li> <li>• Davanje kupcu podataka o robi (vrsta, naziv, cijena...)</li> <li>• Davanje kupcu dopunskih obavijesti o robi koju traži</li> <li>• Davanje kupcu dopunskih obavijesti o robi koju ne traži (a mogla bi zadovoljiti kupčeve potrebe)</li> <li>• Prodaja robe kupcu u prodavaonici/na odjelu klasičnog tipa</li> <li>• Prodaja robe kupcu pri samoizboru</li> <li>• Prodaja robe kupcu pri samoposluživanju</li> <li>• Prodajna prezentacija, mjerenje i obračunavanje robe</li> <li>• Pakiranje i izdavanje robe kupcu</li> <li>• Usluge koje prodavač može učiniti kupcu u granicama uobičajenih i dopuštenih normi</li> </ul>

Nastavne cjeline	Razrada – Nastavne teme
Prodajni razgovor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponašanje prodavača prema kupcu (doček, uljudnost, uslužnost, taktičnost, optimizam, prijaznost, ispraćaj)</li> <li>• Razlikovanje tipova kupaca</li> <li>• Prodajni razgovor s kupcem</li> <li>• Ispravno reagiranje na kupčeve prigovore</li> <li>• Dopunska ponuda i prodaja</li> <li>• Način očuvanja stalnih i stjecanje novih kupaca</li> <li>• Vrste reklamacija kupaca</li> <li>• Način ponašanja prodavača prilikom primanja reklamacije</li> <li>• Utvrđivanje opravdanosti reklamacije kupca</li> <li>• Rješavanje reklamacija</li> </ul>
Promidžbene aktivnosti u prodavaonici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pospješivanje prodaje u prodavaonici</li> <li>• Organizacija i provođene degustacije</li> <li>• Povećanje prometa robe putem demonstracija</li> <li>• Upućivanje kupaca u pogodnosti iz akcijskog kataloga</li> <li>• Razlozi i vrste prigodnih prodaja</li> <li>• Priprema robe i mjesta za prigodnu prodaju</li> </ul>
Estetsko oblikovanje prodavaonice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izrada natpisa s uputama i cijenama robe</li> <li>• Uređivanje prostora za izlaganje robe ili izloga</li> <li>• Pomagala i tehnika estetskog oblikovanja prodavaonice</li> <li>• Uređivanje prodavaonice za posebne prigode</li> <li>• Čišćenje robe i zaštita robe u izlogu</li> <li>• Održavanje ritma promjene i zanimljivosti izloga</li> </ul>
Poznavanje neprehrambene robe**	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poznavanje robe prema svojstvima i namjeni</li> <li>• Poznavanje i obrazloženje svih ambalažnih oznaka na robi</li> <li>• Poznavanje naziva, cijene, količine i kakvoće robe</li> <li>• Poznavanje načina uporabe robe</li> <li>• Specifičnosti svojstava i načina prodaje robe</li> </ul>

Nastavne cjeline	Razrada – Nastavne teme
<p>Obračun i naplata prodane robe – rad na POS-blagajni</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Načini plaćanja u maloprodaji</li> <li>• Ponašanje prodavača-blagajnika pri naplati robe</li> <li>• Plaćanje robe gotovim novcem</li> <li>• Plaćanje robe debitnom i kreditnom karticom</li> <li>• Prodaja robe na predračun</li> <li>• Prodaja robe na malo s obročnom otplatom</li> <li>• Rad na POS-blagajni</li> <li>• Rad na EFT-POS sustavu</li> <li>• Obračun blagajne</li> </ul>
<p>Dokumentacija prodaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Račun-isječak vrpce</li> <li>• Paragon-blok</li> <li>• Gotovinski račun</li> <li>• Račun R-1 i R-2</li> <li>• Nalog za plaćanje i specifikacija novca</li> <li>• Blagajnički izvještaj</li> </ul>
<p>Pakiranje i izdavanje robe kupcu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materijali za pakiranje</li> <li>• Tehnike pakiranja ovisno o vrsti robe</li> <li>• Slaganje i zamatanje prodane robe</li> <li>• Izdavanje robe kupcu</li> </ul>
<p>Aranžiranje robe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prigodno pakiranje robe</li> <li>• Skupno pakiranje robe</li> <li>• Pomagala i tehnika aranžiranja robe</li> <li>• Pakiranje i uljepšavanje poklona</li> </ul>

Napomene	<p>Nastavni se proces 100% vremena izvodi kroz praktičnu nastavu, a dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet ostalim tipovima prodavaonicama i veleprodajnim skladištima) i utvrđuje redovitim praćenjem rada polaznika putem pismenih, usmenih praktičnih vježbi i obavljanja radnih zadataka.</p> <p>**robne grupe koje se obrađuju uvjetovane su asortimanom prodavaonice u kojoj učenik obavlja trgovačku praksu</p>
----------	--

# PRIMJER IZRADE RADNE ZADAĆE

NASTAVNA CJELINA: PRODAJNA PREZENTACIJA

ISHODI UČENJA: – OBRAZLOŽITI NEINFORMIRANOM KUPCU SVOJSTVA ROBE  
– OPISATI ROBU KOJA SE PRODAJE U PRODAVAONICI

## 1. Pročitaj uvodni tekst.

Zvuči čudno, ali stručan i profesionalan prodavač imat će više problema s kupcem koji ne poznaje robu koju želi kupiti, nego s kupcem koji je dobro informiran o robi koju traži. Kod dobro informiranog kupca, prodajni razgovor će se većim dijelom svesti na pružanje odgovora na konkretna kupčeva pitanja. Kod neinformiranog kupca situacija je složenija budući da prodavač mora imati vremena i strpljenja dati mu niz informacija i potanko ih obrazložiti. Na primjer, pri prodaji obuće, prodavač će biti usmjeren na želje i potrebe kupca glede proizvoda koji svi koristimo i gotovo sa sigurnošću znamo što želimo. Nasuprot tome, pri prodaji televizora, kupac je često zbunjen naprednom tehnologijom i nije mu lako razumjeti što znače razne kratice (HD, HDMI, DVB-T, 16:9 MPEG...). U takvim situacijama prodavač mora razumljivo i strpljivo objasniti kupcu karakteristike proizvoda za koje ga kupac ni ne pita – iz jednostavnog razloga jer ih kupac ne zna. Prodavač nikako ne smije davati površna objašnjenja, veličati svoje znanje („pa to vam i mala djeca znaju“) i omalovažiti kupca na bilo koji način. Rezultat nedoličnog ponašanja prodavača prema kupcu obično je kupnja istog artikla ali u drugoj prodavaonici, često čak i po višoj cijeni.

## Izdvoji ključne pojmove iz uvodnog teksta.

*stručan i profesionalan prodavač, dobro informiran kupac, neinformiran kupac, zbunjenost, razumljivost, strpljivost, nedolično ponašanje prodavača*



## 2. Odgovori na pitanja.

1. Opiši postupak prodaje robe dobro informiranom kupcu iz asortimana prodavaonice u kojoj obavljaš praktičnu nastavu.

*Nedavno je jedan kupac u prodavaonici u kojoj obavljam praktičnu nastavu kupovao perilicu za rublje. Nakon mog upita „Kako Vam mogu pomoći?“ kupac je odgovorio: „Zanimaju me samostojeće perilice rublja koje se pune sprijeda, kapaciteta pranja do 7 kg, s centrifugom od 1000 do 1200 okretaja u minuti, energetskog razreda A+++ , cijene do 3000 kn“. Kupca sam upitala za dimenzije i preferira li određenog proizvođača te mu pokazala dvije perilice sukladno navedenim karakteristikama te ponudila još jednu sličnu koja je bila na akciji.*

2. Opiši postupak prodaje robe loše informiranom kupcu iz asortimana prodavaonice u kojoj obavljate praktičnu nastavu.

*Nakon dobivenih osnovnih informacija o količini novca koju je kupac želio potrošiti pri kupnji televizora, kupcu sam objašnjavala određene tehničke karakteristike koje sam pokazala na odabranom modelu (LCD-plazma, inč-cm, HD Ready-Full HD, scart-HDMI-USB i sl.), na način na koji me može najbolje razumjeti - jednostavnim rječnikom.*

### 3. Opiši dva radna postupka koja si obavljala/obavljao ovoga mjeseca.

Naziv radnog postupka: *Ponuda i prezentacija DVD-a*

ŠTO RADIM? Upisati redoslijed radnog postupka	KAKO RADIM? Opisati kako se izvodi rad, kojim sredstvima	ZAŠTO RADIM? Opisati što se postiže izvršenjem radnog postupka
<p><i>Uočavam kupca pored police nosača zvuka i slike, pozdravljam ga i upitam kako mu mogu pomoći.</i></p> <p><i>Nakon što je kupac rekao da želi DVD, prezentiram mu našu ponudu.</i></p> <p><i>Nakon što je kupac odabrao proizvod, nudim mu dodatnu opremu i upućujem na blagajnu.</i></p>	<p><i>Pozdravljam kupca s osmjehom i nenametljivo započinjem razgovor o njegovim potrebama.</i></p> <p><i>Nudim kupcu DVD-e u pojedinačnom pakiranju, skupnom od 10 komada i 25 komada, čitam cijene, računam pojedinačnu cijenu u skupnom pakiranju.</i></p> <p><i>Predstavljam i nudim kupcu USB-stick.</i></p>	<p><i>Da bi mi kupac objasnio što mu treba od ponuđenog asortimana.</i></p> <p><i>Da bi kupac mogao odabrati DVD koji odgovara njegovim potrebama za rad.</i></p> <p><i>Da bi upozorila na dodatnu mogućnost memoriranja podataka s računala.</i></p>

Naziv radnog postupka: *Pranje stakla na izložbenoj vitrini*

ŠTO RADIM? Upisati redoslijed radnog postupka	KAKO RADIM? Opisati kako se izvodi rad, kojim sredstvima	ZAŠTO RADIM? Opisati što se postigne izvršenjem radnog postupka
<p><i>Iz izložbene vitrine vadim proizvode.</i></p> <p><i>Nanosim odgovarajuću količinu sredstva za pranje stakla i brišem čistom suhom krpom.</i></p> <p><i>Vraćam proizvode u vitrinu na njihovo mjesto.</i></p> <p><i>Vraćam sredstvo i pribor za čišćenje.</i></p>	<p><i>Pažljivo, pri čemu pazim na redoslijed kako su bili složeni te ih odlažem na sigurno mjesto.</i></p> <p><i>Pazim da ne ostanu tragovi sredstva za pranje ili pak čestice prašine.</i></p> <p><i>Pazim da redoslijed proizvoda i cijena budu isti kao i prije čišćenja.</i></p> <p><i>Odnosim u skladište na svoje mjesto.</i></p>	<p><i>Da bih mogla oprati staklo, a da ne oštetim proizvode.</i></p> <p><i>Da bi izložbena vitrina bila blistava jer čistoća uvelike utječe na dojam kupca o prodavaonici.</i></p> <p><i>Da bi roba bila složena prema planogramu, a cijene na proizvodima odgovarajuće.</i></p> <p><i>Urednost uvelike pomaže u organizaciji rada.</i></p>

4. Dopuni dijagram.

ROBNA KATEGORIJA	POSUDE I PRIBOR (METALNO)	
JEDINICA PROIZVODA	ARTIKL	
Stolno računalo	Lenovo Idea Centre B 320	MSG Adventure A118
Laptop	HP Compaq presario cq58	Acer Pacbell 69 kB
Igrače konzole	Nintendo wii mini	PSP Sony

## 5. Napiši kratak esej (od 120 do 150 riječi) o robnoj kategoriji ili jedinici proizvoda.

LCD-EKRAN ZA RAČUNALO – LCD je kratica od LiquidCrystalDisplay, ravni i tanki monitor sastavljen od tekućih kristala. Pod naponom kristali stvaraju pixele – svjetlosne elemente koji formiraju sliku: što je više pixela, slika je kvalitetnija. Veličina ekrana mjeri se duljinom njegove dijagonale što se obično izražava u inčima (”), a rjeđe u centimetrima. Jedan inč je otprilike 2,5 cm, pa tako ekran od npr. 19” ima dijagonalu duljine 47 cm. Omjer između duljine i visine slike kod LCD ekrana za računalo iznosi 16:9. Tako će, npr., slici duljine 40 cm visina biti oko 22 cm. Suvremeni ekrani za prikaz video sadržaja visoke kvalitete koriste se HD (High Definition) tehnologijom, što znači da imaju visoku razlučivost. Razlučivost predstavlja određeni broj pixela na jedinicu površine. Npr., ako je razlučivost 1280x720 za ekran 16:9, tada je broj pixela 80. Zadanu razlučivost može se mijenjati, ali tada opada kvaliteta slike i pravilnost geometrijskih oblika. Kut vidljivosti jest kut pod kojim se može gledati u ekran iz različitih mjesta u prostoriji i vidjeti dobra slika. Taj kut iznosi npr. 170°. Mogućnost LCD ekrana da prikazuje crne i bijele tonove naziva se kontrast i iskazuje se omjerom; što je omjer veći, kvaliteta slike je bolja. Osvjetljenje ekrana mjeri se kandelama po kvadratnom metru ( $\text{cd}/\text{m}^2$ ). Refresh Rate (RR) je vrijeme odaziva, a označuje brzinu kojom pixel može mijenjati boje; što brže to bolje, a mjeri se u milisekundama (ms). Brzi odaziv znači da slika neće „kasniti“ ili pixeli biti „razmazani“.

6. Izreži slike proizvoda robne kategorije i zalijepi ih u okvir.



ELEMENTI VRJEDNOVANJA RADNE ZADAĆE	OCJENA
Izdvajanje ključnih pojmova/Dopunjavanje dijagrama	
Odgovori na pitanja	
Opis/praktična izvedba radnih postupaka	
Kratak esej o robnoj kategoriji ili jedinici proizvoda	
Izrezivanje i lijepljenje slika robne kategorije	
KONAČNA OCJENA RADNE ZADAĆE	

---

Pečat i potpis mentora

---

Potpis nastavnika

BILJEŠKE

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## **RADNA ZADAĆA 1/3**

MJESEC: RUJAN

NASTAVNA CJELINA: SAVJETOVANJE I POSLUŽIVANJE KUPACA

- ISHODI UČENJA: – POSLUŽIVATI KUPCA UVAŽAVAJUĆI PREDMET PRODAJE  
– OPISATI ROBU KOJA SE PRODAJE U PRODAVAONICI

### **1. Pročitaj uvodni tekst.**

Osnovni uvjet profesionalnog posluživanja kupca jest dobro poznavanje proizvoda koji prodavač nudi. S obzirom na jasnoću izražene potrebe, kupci se dijele na:

- kupce koji znaju što žele – potrebno im je ponuditi određeni proizvod koji traže,
- kupce s djelomično izraženim potrebama – potrebno im je ponuditi po jedan ili dva proizvoda iz više robnih kategorija,
- kupce koji ne znaju što žele – potrebno im je pokazati ukupnu ponudu prodavaonice prema robnim kategorijama.

Robu treba što više moguće demonstrirati, postavljati otvorena pitanja (Tko? Što? Kada? Kako? Gdje?... ) i zatvorena pitanja (Da – Ne). Potrebno je navoditi prednosti i koristi proizvoda i isto podržati dokazima i argumentima, podatke treba ilustrirati i (lojalno) uspoređivati. Potrebno je izbjegavati općenite fraze (zgodno, dobro, praktično...) i superlative (najbolje, najljepše, najjeftinije...).

### **Izdvoji ključne pojmove iz uvodnog teksta.**



## 2. Odgovori na pitanja.

1. Zašto je potrebno stalno pratiti novosti glede robnih kategorija koje se nude kupcu u prodavaonici?

---

---

---

2. Pri posluživanju kupca, gdje mora biti većinom usmjeren pogled prodavača, prema kupcu ili prema robi? Obrazloži svoj odgovor.

---

---

---

3. U kojoj ćeš situaciji

a. samoinicijativno pristupiti kupcu?

---

---

---

b. prepustiti da kupci pristupe tebi?

---

---

---

---

4. Po tvom mišljenju, je li poželjno da prodavač više govori ili postavlja pitanja kupcu? Obrazloži svoj odgovor.

---

---

---

---

5. Kako ćeš usporediti robu s drugom, istovjetnom robom, a da pritom ne omalovažiš drugog proizvođača iste robe?

---

---

---

---

6. Kako ćeš pomoći neodlučnom kupcu?

---

---

---

**3. Opiši dva radna postupka koja si obavljala/obavljao ovoga mjeseca.**

Naziv radnog postupka: \_\_\_\_\_

ŠTO RADIM? Upisati redoslijed radnog postupka	KAKO RADIM? Opisati kako se izvodi rad, kojim sredstvima	ZAŠTO RADIM? Opisati što se postiže izvršenjem radnog postupka

Naziv radnog postupka: \_\_\_\_\_

ŠTO RADIM? Upisati redoslijed radnog postupka	KAKO RADIM? Opisati kako se izvodi rad, kojim sredstvima	ZAŠTO RADIM? Opisati što se postiže izvršenjem radnog postupka



