**43. DRŽAVNO TEKMOVANJE V TEHNIKI PRODAJE - Brežice, 11. april 2019**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OCENJEVALNI LIST** | Tekmovalec številka: | vpiše organizator npr.101 |

|  |  |
| --- | --- |
| Stroka: \_\_\_(*vpiše organizator npr.* ŽIVILA)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Maksimalno število točk je **100** |
|  |  |
| Nastop št: \_(*vpiše organizator npr.* 7)\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |
| Naloga: \_\_(*vpiše ocenjevalec npr.*  5. Kupujem živila za hladni narezek)\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |
| **SESTAVINE OCENJEVANJA IN MOŽNE TOČKE** | **DOSEŽEK** |
| **Opombe** | **Skupaj****št. točk** |
| **1. SPREJEM KUPCA** | **15** |  |  |  |
| 1. *Pristop*
 | 0 - 5 |  |  |
| 1. *Pozdrav*
 | 0 - 5 |  |  |
| 1. *Nagovor*
 | 0 - 5 |  |  |
| **2. POSTREŽBA** | **60** |  |  |  |
| 1. *Poslušanje*
 | 0 - 5 |  |  |  |
| 1. *Ponujanje blaga*
 | 0 - 5 |  |  |  |
| 1. *Razkazovanje blaga*
 | 0 - 5 |  |  |  |
| 1. *Postavljanje dodatnih vprašanj kupcu*
 | 0 - 5 |  |  |  |
| 1. *Svetovanje (kakovost, cena)*
 | 0 - 10 |  |  |  |
| 1. *Pojasnjevanje*
 | 0 - 10 |  |  |  |
| 1. *Razvrščanje*
 | 0 - 5 |  |  |  |
| 1. *Določanje količine blaga ali njegove velikosti*
 | 0 - 5 |  |  |  |
| 1. *Kompletiranje blaga in dopolnilna ponudba*
 | 0 - 10 |  |  |  |
| **3. ZAKLJUČEK PRODAJNEGA POSTOPKA** | **15** |  |  |  |
| *Izročanje blaga in napotitev na blagajno* | 0 - 10 |  |  |  |
| *Pozdrav* | 0 - 5 |  |  |  |
| **4. SPLOŠNI VTIS PRODAJNEGA NASTOPA** | **10** |  |  |  |
| *Besedni (vljudnost, spodbijanje ugovorov, jezik)* | 0 - 5 |  |  |  |
| *Nebesedni (ustrežljivost, drža, orientacija v prostoru)* | 0 - 5 |  |  |  |
| SKUPNO ŠTEVILO TOČK |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *(ime in priimek ocenjevalca)* |  | *(podpis)* |

**PRILOGA K OCENJEVALNEMU LISTU**

**SPREJEM KUPCA:**

* pozdrav ob vstopu kupca v prodajalno (pozdravi člane komisije),
* način pristopa prodajalca h kupcu tako, da bo kupec imel občutek, da prodajalec želi, da se kupec pri njem ustavi in pride do medsebojnega kontakta,
* nagovor.

**POSTREŽBA:**

* poslušanje, kaj kupec želi,
* ponujanje in razkazovanje blaga: prodajalec mora biti tudi del psihologa, da bi lahko približno ocenil kupca: njegove želje, njegovo kupno moč in za koga kupuje,
* strokovno svetovanje in pojasnjevanje: pravilno svetovati kupcu, posebno če se gre o prodaji večjih različnih stvari, vendar služijo enakemu namenu. Pravilno in natančno razložiti, zakaj je razlika v ceni med enim in drugim artiklom. Poznati izdelke, katere prodaja: delovanje, montaža, nadomestne dele, servise itd.
* postavljanje dodatnih vprašanj; s pravilnimi vprašanji voditi kupca, da bo ugotovil kaj res želi kupiti,
* pravilna razvrstitev blaga po prodajni mizi: ustvariti nek zaporedni red in sicer tako, da bosta lahko imela prodajalec in kupec nek pregled nad vsemi kupljenimi izdelki in da ne pride do zmede,
* določanje količine in velikosti: pri merjenju biti natančen tako, da ne bo kupec niti trgovinska organizacija na škodi. Dobro poznavanje mer predmetov, ki jih prodaja
* kompletiranje blaga: pri tistem blagu, ki se prodaja po kosih in je nujno, predno ga lahko izročimo njegovemu namenu, da ga kompletiramo oziroma montiramo,
* dopolnilna ponudba: velikokrat kupec pride v prodajalno po eno samo določeno blago, vendar bo z veseljem kupil nek predmet, ki gre nekako skupaj k temu blagu. Da se odloči za takšen dopolnilen nakup, je v veliki meri odvisno, kako bo prodajalec ponudil še nek predmet.

**ZAKLJUČEK PRODAJNEGA POSTOPKA:**

* načini plačila prodanega blaga,
* zaključek prodajnega razgovora naj bi bil določen nakup,
* do dejanskega nakupa sicer ne pride, vendar se kupcu predstavijo možni načini plačila blaga, popusti,
* kupca se napoti na blagajno.
* pravilno pakiranje blaga (v vrečke) oz. v skladu dogovorom o zaključku prodajnega postopka,
* priporočilo in pozdrav: prodajalec mora kupcu pokazati, da je vesel, da je prišlo do nakupa in mora nekako spremljati kupca, dokler ne zapusti prodajalne: pozdrav, izraziti željo, da se naj še vrne in da ga bomo z veseljem pričakali in mu ustregli njegovim željam.

**SPLOŠNI VTIS PRODAJNEGA NASTOPA:**

* prodajalec mora biti vljuden, prijazen, ustrežljiv in mora poznati osnove bontona. Enako mora sprejeti in ravnati prodajni razgovor z vsemi strankami, ne glede na to, kakšen je ta kupec in kakšna je njegova kupna moč. Spreten mora biti pri razkazovanju blaga in pri tem paziti, da ni nikdar s hrbtom obrnjen proti kupcu.
* način govorjenja: lepo govorjenje, brez posebnega dialekta, osornih odgovorov in spodbijanja ugovorov,
* sam izgled prodajalca, da so lasje čisti in urejeni, nohti primerno postriženi,
* da je obleka oz. halja čista z vsemi gumbi in tudi zapeta.