

**„Pracownik placówki handlowo – usługowej - sprzedawca”
(120 godzin)**

MODUŁ I - Prawne aspekty sprzedaży (16 godzin)

1. Unormowanie umowy sprzedaży, podział i forma:

- pojęcie sprzedaży,
- rodzaje sprzedaży,

2. Pojęcie rękojmi. Uprawnienia konsumenta wynikające z rękojmi:

- pojęcie rękojmi za wady fizyczne,
- rodzaje wad fizycznych,
- pojęcie rękojmi za wady,
- skutki podstępnego zatajenia wady przez sprzedawcę,
- uprawnienia kupującego z tytułu rękojmi,
- forma zgłoszenia reklamacji i miejsce jej załatwienia przez sprzedawcę,
- terminy zgłoszenia reklamacji i czas trwania rękojmi,
- rozpatrzenie reklamacji przez sprzedawcę,
- obowiązek dostarczenia reklamowanego towaru,
- wady towaru używanego,
- przejście uprawnień z tytułu rękojmi lub gwarancji.

3. Pojęcie gwarancji. Uprawnienia konsumenta wynikające z gwarancji:

- pojęcie gwarancji,
- podmiot udzielający gwarancji,
- forma gwarancji,
- uprawnienia z tytułu gwarancji,
- obowiązek dostarczenia rzeczy,
- termin i przedłużenie gwarancji,
- gwarancja a rękojmia.

4. Zasada postępowania przy złożeniu reklamacji przez konsumenta:

- obowiązek przyjęcia reklamacji,
- obowiązek potwierdzenia przyjęcia reklamacji na piśmie,
- obowiązek poinformowania konsumenta o nieuwzględnieniu reklamacji i zwrotu towaru.

5. Obowiązki sprzedawcy w świetle obowiązujących przepisów.

6. Możliwość dochodzenia odszkodowania od sprzedawcy na ogólnych zasadach odpowiedzialności kontraktowej.

7. Odpowiedzialność producenta za szkodę wyrządzoną przez produkt.

MODUŁ II - Dokumentowanie sprzedaży (16 godzin)

- dokumentowanie sprzedaży (zasady wystawiania, otrzymywania i przechowywania dokumentów księgowych):
 - paragon fiskalny,
 - faktura VAT,
 - faktura VAT korygująca,
 - nota korygująca.
- dokumentowanie obrotu magazynowego,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Pracująca mama” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Biuro projektu „Pracująca mama”: tel. 48 81 536 10 97 /96 e-mail: praca@irp-fundacja.pl

- dowody księgowe w sprzedaży, rodzaje i przykłady,
- błędy w dowodach księgowych i ich korygowanie,
- przepływ i ewidencjonowanie dokumentów,
- odpowiedzialność z tytułu popełnionych błędów,
- zwroty towarów, straty towarów,
- ćwiczenia.

MODUŁ III – Autoprezentacja handlowca i techniki sprzedaży (16 godzin)

- pierwsze wrażenie – jak się dobrze zaprezentować
 - wygląd – wyraz twarzy, uśmiech, postawa ciała, ręce, ubiór etc.
 - przygotowanie – budowanie pozytywnego nastawienia,
 - mocne strony – samoakceptacja,
 - argumentacja – odwoływanie się do emocji pozytywnych,
 - wiarygodność – fachowość, rzetelność, entuzjazm,
 - dobre obyczaje
 - pierwszy kontakt z klientem,
 - odczytywanie potrzeb klienta,
 - przeszkody w komunikowaniu się sprzedawcy z klientem,
 - rozwijanie umiejętności aktywnego słuchania,
 - rozpoczęcie kontaktu z klientem,
 - techniki wywierania wpływu w procesie sprzedaży,
 - obrona przed presją i manipulacją - trudni klienci,
- techniki zadawania pytań

MODUŁ III - Komputer w dziale sprzedaży - program SUBIEKT - 24 godzin

CZĘŚĆ I – Komputerowa obsługa sprzedaży (16 godzin)

1. Definiowanie firmy.

firma,
magazyn,
nazwy cen,
inne czynności przygotowawcze.

2. Wprowadzanie i modyfikacja danych w kartotekach.

klient i dostawca,
grupy kontrahentów,
artykuł i usługa,
grupy towarów,
kraj,
kurs walut,
jednostka,
modyfikacja wprowadzonych danych.

3. Obsługa sprzedaży.

wystawienie dokumentu sprzedaży - faktura VAT,
rachunek uproszczony,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Pracująca mama” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Biuro projektu „Pracująca mama”: tel. 48 81 536 10 97 /96 e-mail: praca@irp-fundacja.pl

kreator faktury,
korekta faktury i rachunku uproszczonego,
zamówienie obce,
realizacja zamówienia,
dokumenty sprzedaży za granicę,
przecena towaru.

4. Obsługa zakupów.

wprowadzenie dokumentu zakupu,
korekta zakupu,
zamówienie własne,
dokumenty zakupu za granicą.

5. Obsługa magazynów.

przesunięcie między magazynami,
rozchód wewnętrzny,
przychód wewnętrzny.

6. Rozliczenia.

raport kasowy,
raport bankowy,
wystawienie polecenia przelewu.

7. Przygotowywanie raportów.

raporty,
pliki wydruku.

8. Ochrona i przenoszenie danych.

archiwizacja danych,
import danych,
eksport danych,
kontrola i naprawa danych,
zamknięcie okresu,
usuwanie dokumentów.

CZĘŚĆ II - Fakturowanie komputerowe (8 godzin)

wystawianie dokumentów sprzedaży,
zamówienia obce, korekta faktur,
kreator faktur,
przecena towarów,
raport kasowy,
wystawianie poleceń przelewu,
przygotowywanie raportów,
kreowanie faktur VAT,
wystawianie faktur korygujących,
stosowanie rabatu przy sprzedaży,
ochrona i przenoszenie danych.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Pracująca mama” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Biuro projektu „Pracująca mama”: tel. 48 81 536 10 97 /96 e-mail: praca@irp-fundacja.pl

MODUŁ VI - Teoretyczne i prawne podstawy obsługi kas fiskalnych (8 godzin)

Omówienie ustawy o podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowym

1. Zapoznanie się z załącznikami do Rozporządzenia Ministra Finansów

- podstawowe pojęcia dotyczące kas fiskalnych,
- obowiązek instalowania kas rejestrujących,
- terminy instalowania kas rejestrujących,
- zasady instalowania kas,
- odliczanie kwot wydatkowanych na kasy,
- sankcje karne za nieterminowe wprowadzenie kas,
- nadawanie numerów kasie rejestrującej,
- obowiązki podatnika stosującego kasy,
- upadłość i zaniechanie działalności.

2. Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie kryteriów i warunków technicznych, którym muszą odpowiadać kasy rejestrujące oraz warunków stosowania kas przez podatników.

- dokumenty fiskalne drukowane przez kasę,
- książka serwisowa kasy,
- warunki wykonywania serwisu,
- przeglądy techniczne (obowiązkowe).

3. Zasady prowadzenia ewidencji obrotu i kwot podatku należnego przy zastosowaniu kas rejestrujących.

- w ramach umów komisowych,
- w ramach umów agencyjnych.

4. Wybrane przepisy prawne dla kasjerów dotyczące kas fiskalnych.

- obowiązki sprzedawcy,
- prawidłowy paragon,
- faktury VAT,
- zwroty towarów,
- sytuacje awaryjne.

5. Ogólne zasady pracy przy kasie fiskalnej.

- początek dnia,
- sprzedaż towarów,
- klawisz suma,
- klawisze kończące rachunek,
- obliczanie reszty,
- anulacja rachunku.

MODUŁ VII - Problematyka techniczna i obsługa praktyczna kas fiskalnych - zajęcia praktyczne - czas trwania – 24 godziny

- budowa kas,
- podstawowe wyposażenie,
- klawisze występujące w poszczególnych modelach,
- wymiana papieru,
- podstawowe funkcje kas,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Pracująca mama” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Biuro projektu „Pracująca mama”: tel. 48 81 536 10 97 /96 e-mail: praca@irp-fundacja.pl

stosowanie rabatów i narzutów,
zasady stornowania (storno, storno p, anulacja)
funkcje i rodzaje płatności,
rozliczanie kaucji na kasie fiskalnej,
sprzedaż niepełnych opakowań,
programowanie czasu,
wpłaty i wypłaty.

MODUŁ VIII – Marketing w sprzedaży – zajęcia teoretyczne – czas trwania 16 godzin

A. Merchandising - metody i techniki ekspozycji towarów

1. Otoczenie punktu sprzedaży
 - umiejętność dopasowania asortymentu do specyfiki otoczenia i mieszkańców,
 - dekoracja okien wystawowych
2. Kształtowanie przestrzeni obiektów handlowych.
 - eksponowanie produktów zgodnie z zasadami postrzegania
 - wykorzystanie kierunku ruchu osób we wnętrzu punktu sprzedaży - „reguła prawej ręki”
 - twórcze podejście do materiałów ekspozycyjnych wykorzystujące reklamę w środkach masowego przekazu
 - podział na działy tematyczne i ich nazewnictwo
 - kategoryzacja asortymentu
 - reguły rozmieszczania towarów pierwszej potrzeby, specjalistycznych i tzw. impulsowych
 - eksponowanie renomowanych marek
 - reguły łączenia produktów impulsowych z produktami pierwszej potrzeby
 - sezonowość oferty
 - kreowanie odpowiedniej atmosfery w punkcie handlowym (światło, kolory, dźwięki)
3. Działania promocyjne w punkcie sprzedaży
 - bezpłatne próbki i upominki reklamowych
 - degustacje i demonstracje zastosowania produktów
 - stosowanie promocyjnych cen

B. Promocja

- omówienie czterech elementów "promocyjnego mixu",
- proces planowania działalności promocyjnych,
- budżetowanie promocji,
- przygotowanie kampanii promocyjnych

Egzamin



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Pracująca mama” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Biuro projektu „Pracująca mama”: tel. 48 81 536 10 97 /96 e-mail: praca@irp-fundacja.pl