

Výkonové štandardy vychádzajúce z kvalifikačného štandardu pre príslušné povolania,
na ktoré sa žiaci pripravujú v študijnom odbore 6442 K obchodný pracovník

Kvalifikačný štandard pre povolania:

Hlavný pokladník v obchodnej prevádzke, Manažér obchodnej prevádzky, Manažér pre starostlivosť o zákazníkov, Obchodník v malom obchode, butik, Obchodný zástupca, Predavač drogeriového tovaru a kozmetiky, Predavač elektrotechniky a elektroniky

Vedomosti:

- definovať postupy pri prijímaní tovaru na sklad, pravidlá jeho vystavenia a techniky predaja sortimentu na oddelení elektrotechniky a elektroniky
- definovať psychológiu predaja
- definovať skladové hospodárstvo
- definovať tovaroznalectvo všeobecne
- definovať základy informatiky pri predaji tovarov a služieb
- definovať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, hygienické a protipožiarne pravidlá
- definovať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, hygienické protipožiarne pravidlá a predpisy HACCP o
- definovať zásady psychológie predaja
- HACCP o manipulácii s tovarom
- charakterizovať administratívne procesy pri práci v pokladničnej zóne, potrebnú dokumentáciu na pokladni
- charakterizovať bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou
- charakterizovať dodržiavanie hygienických zásad pri práci s potravinami (HACCP)
- charakterizovať ekonomiku a prevádzku malého podnikateľského subjektu
- charakterizovať prácu s textovým editorom, tabuľkovým procesorom a prezentačným softvérom
- charakterizovať právne predpisy v prevádzke obchodu
- charakterizovať spôsob inventarizácie tovaru na oddelení elektrotechniky a elektroniky
- charakterizovať ustanovenia obchodného a pracovného práva a príslušnej legislatívy pre podnikanie v obchode
- charakterizovať zabezpečenie a kontrolu prvotriedneho servisu a služieb zákazníkom na oddelení služieb zákazníkom a na pokladniach
- charakterizovať zákonné normy a pravidlá riešenia reklamácií a sťažností zákazníkov
- charakterizovať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, hygienické protipožiarne pravidlá a predpisy
- identifikovať zákonné normy a interné pravidlá riešenia reklamácií a sťažností zákazníkov
- marketingových stratégií, základné formy podnikania a podstatu podnikateľskej činnosti
- opísať baliaci proces a manipuláciu s tovarom
- opísať kvalifikovanú poradenskú činnosť zákazníkov
- opísať ochranu práv spotrebiteľa
- opísať psychológiu predaja
- opísať spôsoby platieb v obchodnom styku
- opísať tvorbu kalkulácií a rozpočtov
- opísať základné ekonomické ukazovatele
- opísať základné pravidlá estetiky v podniku
- opísať základy etiky v podniku
- opísať základy obchodného a pracovného práva pre potreby reklamnej praxe a etický kódex reklamnej praxe
- opísať zásady BOZP, PO a hygieny práce
- opísať zásady organizačných smerníc - normatívne inštrukcie, vnútorné predpisy, interné normy

- podmienkach trhového hospodárstva v malých podnikoch
- pomenovať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, hygienické protipožiarne pravidlá a predpisy o preberaní a uskladnení tovarov
- popísať administratívne procesy pri práci na oddelení služieb zákazníkom, v pokladničnej zóne, na oddelení kontroly cien a marketingu
- popísať kontrolu kvality a množstva tovaru prijímaného na oddelenie
- popísať právne predpisy v prevádzke obchodu
- popísať prípravu podnikateľských plánov, manažmentu a marketingu rozvoja podnikateľských činností v
- popísať problematiku ochrany práv spotrebiteľa
- popísať spôsoby platieb v obchodnom styku
- popísať zabezpečovanie a kontrolu prvotriedneho servisu a služieb zákazníkom na pokladniach
- popísať základné ekonomické pojmy, kategórie a zákonitosti trhu v podmienkach trhovej ekonomiky, základy
- popísať zásady BOZP
- popísať zásady komunikácie so zákazníkmi, v závislosti od veku, typu zákazníka
- preberaní a uskladnení tovarov
- špecifikovať marketing a reklamu v oblasti služieb
- špecifikovať sortiment tovaru na jednotlivých úsekoch predajnej jednotky
- špecifikovať spôsoby uskladnenia a manipulácie s tovarom
- špecifikovať zásady riadenia a vedenia tímu, koučovania a školenia zamestnancov
- vymenovať sortiment predávaný na úseku elektroniky a elektrotechniky
- vymenovať sortiment tovaru predávaného na jednotlivých úsekoch predajnej jednotky
- vysvetliť hygienicko-sanitačné činnosti v predajných a v skladových priestoroch
- vysvetliť metódy vedenia a motivácie zamestnancov
- vysvetliť postup vyhotovenia cenovej ponuky, objednávky, faktúry
- vysvetliť princípy maloobchodu v podmienkach SR
- vysvetliť problematiku práv a povinností spotrebiteľa
- vysvetliť sanitačné opatrenia na pracovisku
- vysvetliť zásady a postupy pri inventarizácii a reklamácii

Zručnosti:

- analyzovať dáta na prevádzke
- aplikovať zákon o ochrane spotrebiteľa
- dodržiavať BOZP, PO a hygienické predpisy pri manipulácii s tovarom, HACCP a hygienu práce
- dodržiavať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, protipožiarne pravidlá a zodpovedajúce hygienické
- dodržiavať zásady BOZP, ochrany zdravia pri práci a požiarnej ochrany, osobnú a pracovnú hygienu
- dohliadať nad inventarizáciou tovaru a financií v prevádzkovej jednotke
- kalkulovať náklady na tvorbu cien
- komunikovať so zákazníkom v cudzom jazyku
- komunikovať so zákazníkom v slovenskom jazyku
- komunikovať v cudzom jazyku na úrovni B1
- kontrolovať formálnu a vecnú správnosť dokladov
- kontrolovať profesionalitu služieb poskytovaných zákazníkom v pokladničnej zóne a počet zákazníkov stojacich v rade
- kontrolovať skladové zásoby a ich pohyb
- kontrolovať štandardy prevádzky, denné rutiny a zákaznícky servis
- kontrolovať tok hotovosti a cenín na prevádzke
- kontrolovať tovar pred jeho vystavením na predajnej ploche a kvalitu vystaveného tovaru

- kontrolovať vedenie a spracovávanie požadovaných agend a evidencií
- kontrolovať vedenie evidencie zákazníckych a skladových reklamácií
- koordinovať činnosť oddelenia elektrotechniky a elektroniky v prípade neprítomnosti nadriadeného
- koordinovať zamestnancov na pridelenom úseku
- koordinovať zamestnancov na úseku pokladní
- koučovať zamestnancov na predajnej ploche
- navrhovať spôsob predaja finálnych výstupov zákazníkom
- obsluhovať pokladne a pokladničné systémy
- obsluhovať pokladňu a všetky administratívne úkony pri práci v pokladni
- obsluhovať pokladňu, uskutočňovať pokladničné operácie,
- obsluhovať rôzne typy pokladní
- oddelení služieb zákazníkom a na pokladničnej zóne
- participovať na čiastočných inventúrach
- plánovať druh a množstvo zásob pre obchodnú prevádzkovú jednotku podľa predpokladaného predaja
- plánovať nasadenie a rozdelenie zamestnancov do jednotlivých pracovných zmien
- poskytovať odborné konzultácie a informácie v rámci podpory pre zákazníkov
- poskytovať podrobné informácie zákazníkom o ponúkaných službách a ich cenách
- poskytovať podrobné informácie zákazníkom o ponúkaných službách a ich cenách
- poskytovať všeobecné informácie o produktoch a výrobkoch
- poskytovať zákazníkom podrobné informácie o ponúkanom tovare a jeho cene
- pracovať s registračnou pokladnicou, inkasovať, robiť vyúčtovanie
- preberať tovar od zásobovania
- predávať drogeriový a doplnkový tovar
- predávať produkty a služby zákazníkom
- predávať tovary a služby
- prijímať hotovostné a bezhotovostné platby za tovar a služby od zákazníkov v obchodnej prevádzkovej jednotke
- prijímať tovar v požadovanom množstve a kvalite na sklad
- pripravovať plány predaja, obrátov, strát, manka a iných finančných nákladov predajne
- pripravovať podklady na uzatváranie objednávok, obchodných zmlúv, ale aj spracovávanie podkladov pre reklamačné konanie vedené s obchodnými partnermi
- pripravovať tovar na danom oddelení na predaj a vystavovanie na predajnom mieste
- riadiť oddelenie služieb zákazníkom, ich nasadenie a rozdelenie zamestnancov do jednotlivých pracovných zmien a
- riadiť zverených zamestnancov
- riešiť problémy v reálnych súvislostiach s použitím základných matematických operácií
- riešiť sťažnosti a reklamácie zákazníkov
- skladovať drogistické a kozmetické suroviny
- stanovovať finančné stratégie úseku
- školiť nových zamestnancov na oddelení služieb zákazníkom, na úseku pokladní a iných oddelení
- školiť zamestnancov na úseku pokladní
- uplatňovať zásady komunikácie s obchodnými partnermi a s kontrolnými orgánmi
- viesť evidenciu zákazníckych reklamácií, profesionálne a v súlade s internými pravidlami riešiť zákaznícke sťažnosti
- viesť požadované agendy a evidencie pomocou digitálnych technológií
- viesť samostatne administratívnu agendu v obchodnej prevádzkovej jednotke
- vybavovať telefonické hovory a elektronickú komunikáciu
- vyhotovovať cenové ponuky, objednávky a faktúry
- vykonávať čiastočnú uzávierku pokladne resp. storná

- vykonávať hotovostné a bezhotovostné platby
- vykonávať všetky administratívne úkony spojené s vedením pokladní (denné uzávierky)
- vystavovať ponúkaný tovar na predajni
- vytvárať návrhy predaja ponúkaných služieb, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka
- vyúčtovať tržby z predaja tovarov
- zabezpečovať poskytovanie doplnkových služieb spojených s predajom a s odberom tovaru
- zabezpečovať, že zákazníkom je počas pracovnej doby k dispozícii dostatok odborne školených pracovníkov
- zaobchádzať s materiálom a energiami efektívne a hospodárne
- získavať ďalších zákazníkov a odberateľov
- zostavovať prieskumy trhu produktov a služieb

Kompetencie:

- definovať psychológiu predaja
- emocionálna zrelosť v každodennej komunikácii so zamestnancami
- samostatnosť a dôslednosť pri práci s pokladňou
- samostatnosť pri prezentovaní
- samostatnosť pri riešení pridelených úloh a vzniknutých problémov
- samostatnosť v organizovaní a plánovaní práce
- samostatnosť v rozhodovaní
- schopnosť analyzovať a riešiť problémy
- schopnosť efektívne pracovať pod stresom
- schopnosť komunikovať na požadovanej úrovni
- schopnosť komunikovať s ľuďmi
- schopnosť komunikovať so zákazníkmi
- schopnosť kreativity
- schopnosť kultivovaného slovného prejavu
- schopnosť motivovať ľudí
- schopnosť plánovať a organizovať
- schopnosť pracovať v tíme
- schopnosť prispôbiť sa zmenám na pracovisku
- schopnosť riešiť problémy
- schopnosť viesť motorové vozidlá
- schopnosť viesť pracovný kolektív
- schopnosť viesť pracovný tím
- schopnosť viesť, plánovať a organizovať prácu
- schopnosť vyjadrovať sa zrozumiteľne
- zodpovednosť pri riešení pracovných povinností, sebadisciplína
- zodpovednosť v organizovaní a v plánovaní práce
- zodpovednosť za bezpečnosť, zdravie a hygienu pri práci
- zodpovednosť za kvalitu svojej práce
- zodpovednosť za plnenie svojich úloh a povinností
- zodpovednosť za výsledky svojej práce