

KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ

képzési tájékoztató

Szakma neve: Kereskedelmi értékesítő

Ágazat neve: Kereskedelem

Szakmajegyzék száma: 4 0416 13 02



A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: Alapfokú iskolai végzettség

Alkalmassági követelmények

Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

Pályaalkalmassági vizsgálat a szakirányú oktatás megkezdése előtt: nem szükséges

Tantárgyak

Munkavállalói ismeretek
Kereskedelmi ismeretek
Üzlet működtetése
Pénztárgépezés
Termékismeret és -forgalmazás
Üzleti kommunikáció

A szakma ismertetése

Ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működésével kapcsolatos komplex értékesítési feladatokat. A különböző szakterületen működő kereskedelmi egységekben tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat. Körültekintően, a megismert és felismert vevőtípusoknak megfelelően kommunikál a vevőkkel. Kommunikációja az asszertív kommunikációra épül, amelynek során korszerű eladási technikák alkalmazásával szolgálja ki a potenciális vásárlókat. Közreműködik az árubeszerezés folyamatának lebonyolításában. Ellátja az eladásra kerülő áruk átvételével, raktározásával, készletezésével, állagmegóvásával kapcsolatos feladatokat. Az áruk értékesítésre történő előkészítésével, eladótéri kihelyezésével, értékesítésével segíti a kereskedelmi egység működését. Elvégzi az online értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat, kezeli a kereskedelmi egységben használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. Szakszerűen használja a pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket, eszközöket.

A szakképzettséggel rendelkező

- komplex értékesítési feladatot lát el;
- felméri a vásárló igényeit, bemutatja az árut és a lehetséges kapcsolódó szolgáltatásokat, szakmai tanácsaival segíti a vásárlót a döntésében;
- közreműködik az árubeszerezés folyamatában, előkészíti a megrendelést és megrendeli az árut;
- ellátja az eladásra kerülő áruk átvételével, raktározásával, készletezésével és állagmegóvásával kapcsolatos feladatokat;
- kialakítja és fenntartja az üzlet polcképét;
- kezeli a kereskedelmi egységekben használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat;
- elvégzi az online értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat;
- szakszerűen használja a pénztárgépet;
- kezeli a vevői panaszokat;
- kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket.

A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

Szakma megnevezése: **Kereskedelmi értékesítő**

Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

A szakmai vizsga megkezdésének feltétele a portfólió elkészítése, valamint a vizsgaközpontnak történő leadása a szakmai vizsga megkezdése előtt legalább 10 nappal. A vizsgaközpont a portfólió leadására korábbi időpontot is meghatározhat.

Valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

Szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

Központi interaktív vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: **Kereskedelmi értékesítő szakmai ismeret**

A vizsgatevékenység leírása

A feladatsor tanulási eredményeket mér a következő témakörökben: áruforgalmi ismeretek, szakmai számítások, online kereskedelem, az árufőcsoportok közé tartozó termékismeret és forgalmazás.

Az alábbi feladattípusok közül legalább 4 fajta jelenjen meg a feladatsorban: •

Fogalommeghatározás: fogalom kiválasztás előre meghatározott definíció alapján.

- Feleletalkotás: szöveg kiegészítése, az előre megadott tartalmakkal való mondatkiegészítés. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.
- Párosítás, csoportosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat / kifejezéseket / képeket kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása.
- Sorrendbe rendezés: folyamatok, időbeli struktúrák reprodukálása.
- Feleletválasztás (egyszeres, többszörös választáson alapuló): legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.
- Képek kiválasztása: Képekkel bemutatható folyamatok, fogalmak egymással történő párosítása, kiválasztása.
- Numerikus érték megadására alapuló kérdés: Egyszerű, egymástól független számítási feladatok az árak felépítése, módosítása, forgalom alakulása, készletgazdálkodás, leltáreredmény meghatározása témakörökből.

- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz vagy hamis.

Mindegyik feladattípus esetében az interaktív vizsgarendszer által előre megadott válaszlehetőségek közül kell kiválasztani a megfelelő válasz(oka)t.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 30%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai

Az értékelés a központi interaktív vizsga összeállított javítási-értékelési útmutatója alapján történik. Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: **Kereskedelmi értékesítő projektfeladat**

A vizsgatevékenység leírása

A vizsgaközpont által összeállított tételsor a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

- Árrendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret és fogyasztói trendek.
- Az értékesítő szerepe, vásárlási döntést befolyásoló tényezők, értékesítési technikák és eladásösztönzés, digitális kommunikáció.
- A kereskedelemben előforduló kockázatok, munka-, tűz- és balesetvédelem, környezetvédelem, erőforrás-gazdálkodás, áru- és vagyonvédelem.
- Pénztárgép működtetése, pénzkezelés szabályai, pénzkezelés bizonylatai, fizetési eszközök, törvényi előírások, a pénztáros elszámoltatása, önkiszolgáló pénztárterminál.

1. vizsgarész: Portfólió bemutatása

Önéletrajz, valamint a vizsgázó szakmai fejlődését bemutató minimum 6 db, maximum 12 db dokumentum. A portfólióba a vizsgázónak minden félévben kötelező legalább egy elemet feltöltenie, amit a mentor oktatójával a Haladási íven hitelesített.

A portfólió az alább felsorolt elemeket tartalmazhatja: projektmunka, az elvégzett munkafolyamatok eredménye, gyakorlati munkahelyen végzett tevékenységek bemutatása, a munkahelytől kapott értékelés.

Formája: szöveges dokumentum, prezentáció, képek, film.

A portfólió elkészítésére rendelkezésre álló idő: a tanulmányok ideje.

2. vizsgarész: Helyzetgyakorlat kereskedelmi egységben/tanboltban:

A legalább öt tételből álló tételsorból húz a vizsgázó egyet. Feladatleírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet, szóban bemutatja az elvégzett feladatokat:

1. **Áruátvétel** – előkészíti a raktárhelyiséget az áru fogadására, odakészíti a szükséges gépeket, berendezéseket és eszközöket, összekészíti a visszárut / a göngyölegeket, fogadja az árut, átveszi mennyiségileg és minőségileg.
2. **Raktározás / Előkészítés** – kicsomagolja az árut a szállítói csomagolásból, előkészíti az árut az értékesítésre, címkéz, feltölti az eladóteret a polctükör ismeretében, használja a szükséges gépeket és eszközöket a munka-, tűz- és balesetvédelmi szabályok betartásával.
3. **Értékesítési szituáció** – fogadja a vevőt, megismeri az igényeit, bemutatja az árut, segíti a vásárlási döntés meghozatalát, és tájékoztatja a vevőt a kapcsolódó szolgáltatásokról.
4. **Pénztárgépkelzés** – kezeli a pénztárgépet, bejelentkezik, rögzít legalább 10 tételt, közben használja az elektronikus mérleget, az áruvédelmi eszközökhöz kapcsolódó berendezéseket, kedvezményt rögzít. Nyugtát ad és kezeli a készpénzt vagy bankkártya-leolvasó berendezést, majd kijelentkezik.
5. **Vevői panasz kezelése** – meghallgatja a vevő panaszát, tájékoztatja a vásárlót az őt megillető fogyasztóvédelmi jogokról, segít használni a Vásárlók könyvét, empátiával válaszol, keresi a megoldási lehetőségeket a kommunikáció során.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 25 perc.

1. vizsgarész: 10 perc a Portfólió bemutatása
2. vizsgarész: 15 perc a Helyzetgyakorlat vizsgarész.

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 70%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

1. **vizsgarész: A portfólió értékelésének szempontjai.** A leadott portfólió alapján a hitelesítő tanár javaslatot tesz a vizsgabizottságnak az értékelésre. A vizsgaközpontnak biztosítania kell a vizsgabizottság részére a portfóliók áttekintésének lehetőségét a vizsgarész megkezdése előtt. A portfóliót a vizsgabizottság értékeli a vizsgaközpont által elkészített „Bírálati lapon” a megadott bírálati szempontok figyelembevételével.

Portfólió tartalmának bírálati szempontjai	
Portfólió összeállításának igényessége	30%
Szakszerű és pontos fogalmazás	20%
Szakmai fejlődés bemutatása	10%
Egyéni kreatív ötletek	10%
Portfólió bemutatásának bírálati szempontjai	
Prezentáció felépítése	10%

2. vizsgarész: Helyzetgyakorlat értékelésének szempontjai:

- a munka során alkalmazott tanulási eredmények bemutatása;
- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének minősége, a megvalósítás lépéseinek sorrendje;
- kereskedelemben használt alapküldokumentumok ismerete, a dokumentumok kezelése;
- gépek, eszközök rendeltetésszerű használata;
- a munka-, tűz- és balesetvédelmi, környezetvédelmi és egészségügyi előírások betartása;
- kommunikáció minősége a vevőkkel és munkatársakkal;
- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás;
- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség.

Vizsgarész	Részaránya a projektfeladaton belül	Vizsgatevékenység	Értékelés
1. vizsgarész	40%	Portfólió tartalma	70%
		Portfólió bemutatása	30%
2. vizsgarész	60%	A tevékenység végrehajtása	80%
		A tevékenység szóbeli bemutatása	20%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó valamennyi vizsgarészből külön-külön legalább 40%-os teljesítményt nyújtott. Sikertelen vizsgatevékenység esetén azt a vizsgarészt kell megismételni, amelyenél a vizsgázó teljesítménye nem érte el a 40%-ot.

A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: -

A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

A központi interaktív vizsga lebonyolításához a vizsgaközpont internetkapcsolattal rendelkező számítógépet biztosít. A portfólió bemutatásához a vizsgaközpont biztosít számítógépet, projektort.

A projektfeladat bemutatásánál a vizsgaközpont biztosít:

- árutároló és bemutató berendezéseket
- árumozgató gépeket, eszközöket
- mobil kódleolvasót
- pénztárgépet, POS terminált, kártyaleolvasót
- elektronikus áruvédelmi eszközöket
- termékeket széles választékban

A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapvizsgát az alábbi súlyarányal kell beszámítani:
Ágazati alapvizsga: 20%, Szakmai vizsga: 80%

A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: nem programozható számológép használható.

A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: -

Részzakma

Részzakma alapadatai

A részzakma megnevezése: **Bolti előkészítő**

A részzakma órakerete: 300 óra

A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség vagy a Dobbantó program elvégzése

Alkalmassági követelmények

Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges

A szakma ismertetése

Kereskedelmi egységekben az áruk raktárból való kijuttatását, a polcok és rakodóterületek feltöltését, az áruk és a raktár, illetve a rakodóterületek tisztán és rendben tartását végzi. A raktáron, konténerben vagy egyéb módon tárolt árut átveszi, a szállítói csomagolásból kicsomagolja. Ellenőrzi az árut, és a csomagolás sérüléseit jelzi a vezetőjének. A megadott szempontok szerint csoportosítja és rendezi a termékeket. Az árut kijuttatja a raktárból, az árut rekeszekbe és polcokra rendezi, a polcokat feltölti. Címkézést végez, illetve a megfelelő tájékoztató táblákat, feliratokat kihelyezi a polcokra. Figyeli az áru fogyását, és szükség esetén pótolja a fogyóban lévő termékeket, gondoskodik az időbeni feltöltésről. Másodlagos kihelyezéseket (például bejárat, kínáló-pult) épít és lebont. Szétválogatja, és a helyére viszi a

visszárut (a vevők által a pénztárnál, vagy a boltban nem az eredeti helyén hagyott árut), és kezeli a szállítói visszárut. Kezeli az árumozgató eszközöket, a raktár számítógépeit és kapcsolódó egységeit, vonalkód leolvasót használ.

A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

Szakmai vizsgára bocsátás feltétele: a részsakma megszerzésére irányuló képzés teljesítése.

Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: **Bolti előkészítő projektfeladat**

A vizsgatevékenység leírása:

A vizsgaközpont által összeállított gyakorlati tétel a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

- Árurendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret
- Az áruk eladásra történő előkészítése, göngyölegkezelés, minőségmegőrzés, ár feltüntetés, eladótéri elhelyezés, gépek és berendezések használata a baleset- és munkavédelmi előírások betartásával

A vizsgázó a feladatléírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet, és szóban bemutatja az elvégzett feladatokat:

- kicsomagolja az árut a szállítói csomagolásból,
- előkészíti az árut az értékesítésre,
- címkéz,
- feltölti az eladóteret a polctükör ismeretében,
- használja a szükséges gépeket és eszközöket.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 100%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

- a munka során alkalmazott tanulási eredmények ismertetése
- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének minősége, megvalósítás lépéseinek sorrendje;
- gépek, eszközök rendeltetésszerű használata;

- a munka-, tűz- és balesetvédelmi, környezetvédelmi és egészségügyi előírások betartása;
- a kereskedelemben használt alapküldemények ismerete, a dokumentumok kezelése;
- kommunikáció minősége a vevőkkel és munkatársakkal;
- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozatal; • önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerzhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: -

A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- Árutároló és árubemutató berendezések
- Mérőeszközök
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Hűtőberendezések
- Árumozgató gépek, eszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök
- Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, raktárkezelő szoftverek
- Mobil alkalmazások

A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: -

Részsakma

Részsakma alapadatai

A részsakma megnevezése: **Pénztáros**

A részsakma órakerete: 300 óra

A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség vagy a Dobbantó program elvégzése

Alkalmassági követelmények

Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges

A szakma ismertetése

Különböző kereskedelmi egységekben elszámolja a vásárlás ellenértékét, korszerű pénztárgépeket, áruvédelmi eszközöket, digitális mérleget és egyéb berendezéseket kezel. Készpénzes fizetésnél átveszi a készpénzt, ellenőrzi az összeget, visszaad belőle, a pénz váltásával kapcsolatos teendőket végzi. Hitelkártyával való fizetésnél ellenőrzi a hitelkártyát, kezeli a pénztári számítógépes terminált. Nyugtát készít, számlát állít ki. Udvariasan kommunikál a vásárlóval, köszönti, tájékoztatja, panasz esetén segítséget nyújt. Biztosítja az áru- és vagyonvédelmet, alkalmazza a szigorú számadási előírásokat a pénzkezelés során. Műszakkezdéskor és -végzéskor ellenőrzi a pénztárban levő pénzkészletet, és elszámol vele. Pénztárjelentést készít, elszámol a bevétellel.

A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

Szakmai vizsgára bocsátás feltétele: a részsakma megszerzésére irányuló képzés teljesítése.

Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: **Pénztáros projektfeladat**

A vizsgatevékenység leírása:

A vizsgaközpont által összeállított gyakorlati tétel a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

- Árurendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret és fogyasztói trendek.
- Pénztárgép működtetése, pénzkezelés szabályai, pénzkezelés bizonylatai, fizetési eszközök, törvényi előírások, a pénztáros elszámoltatása, önkiszolgáló pénztárterminál

Feladatleírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet, szóban bemutatja az elvégzett feladatokat:

- előkészíti használatra a pénztárgépet,
- pénztárt nyit, bejelentkezik,
- rögzít legalább 10 tételt, közben használja az elektronikus mérleget, az áruvédelmi eszközökhöz kapcsolódó berendezéseket, kedvezményt rögzít,
- nyugtát ad,
- kezeli a készpénzt vagy bankkártya-leolvasó berendezést,
- kijelentkezik, pénztárzárást végez, elszámol.

A végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 100%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

- a munka során alkalmazott tanulási eredmények ismertetése;
- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének minősége, megvalósítás lépéseinek sorrendje;
- gépek, eszközök rendeltetésszerű használata;
- a munka-, tűz- és balesetvédelmi, környezetvédelemi és egészségügyi előírások betartása;
- a kereskedelemben használt alapidokumentumok ismerete, a dokumentumok kezelése;
- kommunikáció minősége a vevőkkel és munkatársakkal;
- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozatal;
- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.