

Przedmiot: ORGANIZACJA SPRZEDAŻY

Straty w placówkach handlowych i ich podstawowe przyczyny.

Straty w przedsiębiorstwie handlowym wynikają:

- 1) ze sposobu prowadzenia działalności
 - wysokie koszty funkcjonowania komórek przedsiębiorstwa handlowego
 - wysokie koszty wynikające ze specyfiki branży np. salon jubilerski
 - błędy w planowaniu i organizowaniu pracy
- 2) z pracy pracowników
 - brak staranności w wykonywaniu pracy
 - brak wiadomości lub umiejętności niezbędnych do prawidłowego wykonania pracy
 - celowe działania na szkodę przedsiębiorstwa handlowego
- 3) z otoczenia jednostki handlowej
 - liczna i silna konkurencja
 - nieterminowe lub niewłaściwe realizowanie dostaw przez dostawców
 - niedostateczny popyt wynikający z niedostatecznych dochodów klientów
 - zmieniające się instrumenty finansowe i fiskalne np. stopy procentowe, stawki opłat i podatki

Pracownicy placówek handlowych powinni dążyć do eliminowania czynników, które są od nich zależne, gdyż wiąże się to z odpowiedzialnością materialną i służbową. Straty, za które pracownicy handlu ponoszą odpowiedzialność, mogą wynikać z braku staranności w wykonywaniu pracy.

Przejawem tego może być:

- sprzedawanie towarów z późniejszych dostaw w pierwszej kolejności
- niekontrolowanie na bieżąco terminów przydatności do spożycia
- przetrzymywanie towarów w nieodpowiednich warunkach (np. temperatura, oświetlenie, wilgotność)
- niewłaściwe postępowanie z towarem
- brak uwagi przy wykonywaniu czynności obsługowych, manipulacyjnych
- nieumiejętne demonstrowanie towaru klientowi
- niepilnowanie towaru oraz innego mienia placówki
- zamawianie nadmiernych dostaw
- niedostosowanie oferty towarowej do oczekiwań klientów (pracownicy, którzy na bieżąco nie śledzą zmian w popycie, mogą przyczynić się do powstania zapasów trudno zbywalnych lub spowodować odejście klientów)
- sprzedaż towarów niepełnowartościowych jako towarów odpowiedniej jakości (zwiększona liczba reklamacji podnosi koszty funkcjonowania placówki, a niezadowoleni klienci tracą zaufanie do jej oferty)

Skutki strat ponoszonych przez przedsiębiorstwo handlowe:

- pogorszenie oferty handlowej
- wzrost cen
- utrata zaufania klientów
- zmniejszenie sprzedaży
- utrata kontrahentów na skutek niemożności terminowego regulowania płatności
- zwolnienia pracowników
- likwidacja firmy

Sposoby zapobiegania kradzieżom w punktach sprzedaży.

Kradzież przyjmuje wiele form, mogą to być:

- drobne kradzieże i przywłaszczenie mienia dokonywane przez pracowników

- kradzieże dokonywane przez klientów
- włamania i napady

Przeciwdziałanie kradzieżom dokonywanym przez pracowników:

- właściciel sklepu powinien znać swoich pracowników, zauważać ich problemy finansowe oraz osobiste i pomagać je rozwiązywać, ale jednocześnie powinien wykazywać czujność, sprawdzić przeszłość zgłaszających się do pracy
- należy zwracać szczególną uwagę na sprzedawcę, którego w pracy odwiedza zbyt wielu przyjaciół
- trzeba zwracać uwagę na kasjerów, gdy są otoczeni dużą grupą ludzi, w razie wątpliwości trzeba sprawdzić, czy jakieś towary nie są przekazywane po kryjomu poza kasą
- pracownicy nie powinni parkować koło drzwi przeznaczonych do odbioru towarów
- drzwi te powinny być zamknięte po odbiorze dostawy przez osobę odpowiedzialną
- nie należy gromadzić gotówki w sklepie
- środkiem odstrasającym potencjalnych złodziei jest kamera, która rejestruje stanowiska kasowe

Zapobieganie kradzieżom dokonywanym przez klientów:

- pracownicy sklepu powinni zwracać uwagę na ludzi mających przy sobie rzeczy, w których można schować skradzione przedmioty, takie jak duże pakunki, wózki dziecięce, torby z zakupami, parasole lub gazety
- należy uważać na klientów, którzy długo pozostają w jednym miejscu, koło magazynu, lub w innych rejonach, do których dostęp jest zastrzeżony, chodzących bez celu po sklepie
- jeśli klient rozgląda się, aby sprawdzić, gdzie znajdują się pracownicy sklepu, to można przypuszczać, że ma złe zamiary
- wszystkie rejony sklepu powinny być dobrze oświetlone
- drobne towary o wysokiej wartości powinny być trzymane za ladą lub w zamkniętej gablocie niedaleko sprzedawcy
- nieużywane alejki w sklepie powinny być zamknięte lub zablokowane
- należy zatrudnić przeszkolonych pracowników ochrony i stosować odpowiedni sprzęt, strażnicy w mundurach działają odstrasząco na złodziei
- pracownicy ochrony powinni pracować na zasadzie rotacji, aby nie bratać się zbyt z innymi pracownikami sklepu

Zapobieganie włamaniom i rabunkom:

- należy zastosować odpowiedniego rodzaju zamki do drzwi
- należy pilnować kluczy, aby nie wpadły w ręce złodziei
- jeśli klucz zostanie zgubiony, lub pracownik odejdzie z firmy i nie odda kluczy należy zmienić zamki
- można zainstalować cichy centralny system alarmowy, który nie ostrzega włamywaczy
- wnętrze sklepu powinno być jasno oświetlone, należy tak urządzić wystawy sklepowe, aby patrole policyjne widziały, co jest w środku
- pieniądze do wydawania reszty należy przechowywać w sejfie, sejf powinien być widziany z ulicy, a jego otoczenie odpowiednio oświetlone w nocy
- sejf bez względu ile waży, powinien być przymocowany do ściany budynku
- w nocy szuflada kasy powinna być otwarta i pusta, widoczna z ulicy od strony chodnika
- dobrze jest usuwać na noc atrakcyjne i drogie towary z wystawy sklepowej
- codziennie po zakończeniu pracy należy zdeponować gotówkę w banku i każdego dnia udawać się tam inną drogą i o innej porze
- otwieranie i zamykanie sklepu powinno się odbywać w obecności dwóch osób
- należy przeszkolić pracowników, jak powinni się zachować w razie napadu

Systemy zabezpieczeń placówek handlowych.

Obiekty handlowe powinny mieć zabezpieczenie:

- przed kradzieżą i włamaniem
- przeciwpożarowe

- dotyczące poruszania się ludzi (ewakuacji)

Zabezpieczenie placówki handlowej dotyczy:

- 1) obiektów
 - kamery
 - systemy przeciwpożarowe (czujniki, zraszacze, urządzenia gaśnicze)
 - kontrola dostępu (zamki szyfrowe, zamki na czujniki elektromagnetyczne)
- 2) wyposażenia obiektów
 - znakowanie wyposażenia
 - monitoring wewnętrzny
- 3) ludzi
 - utrzymanie przepustowości ciągów komunikacyjnych
 - zabezpieczenia przeciwpożarowe
 - monitoring
- 4) towarów
 - klipsy
 - chipy
 - etykiety
 - monitoring

Systemy zabezpieczeń towarów przed kradzieżą wykorzystują tradycyjne i nowoczesne urządzenia monitorujące. Do tradycyjnych systemów należą m in. lustra umieszczane w sali sprzedażowej. Nowoczesne systemy obejmują urządzenia elektromagnetyczne lub radiowe.

Obecnie najczęściej stosowane systemy zabezpieczające towary przed kradzieżą to :

- system elektromagnetyczny – wymaga bramek magnetycznych i urządzeń aktywujących
- system akustomagnetyczny – prawie niewidoczny, nie wymaga stosowania tradycyjnych bramek przy wejściu, sygnalizator akustyczny reaguje, gdy detektor umieszczony w niewidocznym dla klienta miejscu wykryje oznakowany towar, który nie został dezaktywowany
- system radiowy – wymaga bramek radiowych i urządzeń aktywujących

Na system zabezpieczający składają się:

- bramki elektromagnetyczne lub radiowe
- klipsy ubraniowe
- klipsy butelkowe
- klipsy okularowe
- klipsy uniwersalne
- etykiety elektromagnetyczne lub radiowe
- dezaktywatory

Niektóre drogie towary umieszczane są w gablotach podłączonych do systemów alarmowych.

Niepowołane otwarcie gabloty lub uszkodzenie szyby powoduje uruchomienie alarmu.

Przedmiot: OBSŁUGA KLIENTÓW

Rodzaje inkasa należności. Czynności związane z inkasem należności.

Końcowym etapem procesu sprzedaży jest zapłata za towar. Pobieranie należności za sprzedany towar nazywamy inkasem należności.

W sklepach mogą występować 2 sposoby inkasowania należności:

- inkaso bezpośrednie – spotykane w sklepach z tradycyjną metodą obsługi, gdy sprzedawca pobiera należność za sprzedane towary
- inkaso pośrednie – występuje w sklepach stosujących nowoczesne formy sprzedaży. Klient płaci za zakupy u kasjera

Inkaso należności wspomagają kasy rejestrujące. W pierwszym etapie inkasa należności kasjer-sprzedawca wprowadza do kasy rejestrującej ceny i liczby nabytych towarów lub skanuje kody

kreskowe towarów, sumuje transakcję i podaje klientowi kwotę należności. Klient uiszcza opłatę za towar gotówką lub za pomocą karty płatniczej. Przy transakcjach gotówkowych klient może wręczyć pieniądze kasjerowi.

Kasjer powinien sprawdzić autentyczność otrzymanych banknotów.

Po zapłaceniu należności klient otrzymuje potwierdzenie zapłaty.

Rozliczenie kasjera

Na podstawie poniższych informacji dokonaj rozliczenia gotówki w kasie i rozliczenia sprzedaży:

Stan początkowy gotówki w kasie	540,00 zł
Inkaso należności gotówką	7345,28 zł
Płatność kartą kredytową	1272,50 zł
Wypłata gotówki z kasy (zapłata za fakturę VAT 11/20)	2357,99 zł
Zwrot gotówki klientom	112,70 zł
Stan końcowy gotówki w kasie
Wartość utargu

Rozliczenie kasjera

Rozlicz kasjera na koniec dnia pracy:

Stan gotówki w kasie na początek dnia	423,45 zł
Płatności dokonane gotówką	7234,45 zł
Wpłata gotówki do kasy głównej	7500,00 zł
Gotówka w kasie na koniec dnia	150,00 zł
Niedobór/nadwyżka

Organizacja rozliczenia utargu.

Suma wpływów gotówkowych ze sprzedaży jest nazywana utargiem.

Stan początkowy kasy + utarg = stan końcowy kasy

Całodzienny utarg osiągnięty przez sklep lub hurtownię należy odprowadzić do kasy głównej przedsiębiorstwa, na rachunek bankowy przedsiębiorstwa lub w przypadku małych sklepów przekazać właścicielowi.

Przekazywanie utargu na konto bankowe przedsiębiorstwa może nastąpić przez:

- wpłacenie na konto w oddziale banku lub za pośrednictwem poczty
- przekazanie inkasentowi zajmującemu się konwojowaniem pieniędzy na zlecenie przedsiębiorstwa

Bez względu na sposób dokonywania wpłat na konto bankowe pieniądze powinny być odpowiednio przygotowane. Banknoty rozprostowane, ułożone w tę samą stronę awerssem do góry, pogrupowane według nominałów od największych do najmniejszych, poukładane w pakiety po 100 sztuk, ujęte w opaskę. Monety również powinny być posortowane wg nominałów i zamknięte w woreczkach lub zapakowane w rulony.

Odprowadzając gotówkę do banku, przedsiębiorca musi liczyć się z dodatkową opłatą za obsługę operacji gotówkowej.

Przedmiot: Język angielski dla sprzedawcy II

Topic: Ćwiczenia leksykalne

Zad 1. Dopasuj poniższe słownictwo do odpowiednich zdań

Butcher, Cashier, Money, Bakery, Green, Grocer, Trolley, Market, Pay

1. A person who sells goods in the market is a _____.
2. A person who sells meat and sausages is called _____.
3. The _____ sells carrots, spinachs, potatoes etc.
4. Something we do to make the price cheaper is called _____.
5. A place for selling and buying is _____.
6. A place to pay the goods in the supermarket is _____.
7. We go to the supermarket to _____ something
8. After we choose the goods, we must _____ it to the seller.
9. I buy some bread, cakes and cookies in the _____
10. We should have some _____ if we want to buy something.

Topic: Bezpieczeństwo w miejscu pracy

Zad 1. Dopasuj odpowiednie słownictwo do obrazków

don't use lifts			
fire			
fire extinguisher			
fireman			
smoke alarm			
exit			

door			
emergency exit			
fire exit			
no smoking			
smoke alarm			
stairs			

Topic: Wyposażenie sklepu

Zadanie 1. Proszę przepisać do zeszytu i przetłumaczyć na j.angielski

1. drabina
2. gablota
3. kasa - /
4. koszyk
5. krajalnica
6. lada
7. lodówka
8. lustro
9. magazyn
10. manekin na ubrania
11. metka
12. metkownica
13. miotła
14. oświetlenie
15. półka/ półki
16. przymierzalnia
17. stojak
18. szyld
19. taśma
20. torebka/ reklamówka ...
21. waga
22. wejście
23. wiadro
24. wieszak
25. wieszak stojący
26. wózek
27. wyjście
28. wystawa
29. zamrażarka
30. zaplecze

Temat: Chemia i kosmetyki w ofercie handlowej.

1. Kosmetyki - środki służące do pielęgnowania i upiększania ciała. produkt kosmetyczny oznacza każdą substancję lub mieszaninę przeznaczoną do kontaktu z zewnętrznymi częściami ciała ludzkiego (naskórkiem, owłosieniem, paznokciami, wargami oraz zewnętrznymi narządami płciowymi) lub z zębami oraz błonami śluzowymi jamy ustnej, którego wyłączeniem lub głównym celem jest utrzymywanie ich w czystości, perfumowanie, zmiana ich wyglądu, ochrona, utrzymywanie w dobrej kondycji lub korygowanie zapachu ciała.

2. Podział kosmetyków:

a) Ze względu na część ciała, dla której są przeznaczone:

- do skóry
- do włosów
- do paznokci
- do twarzy

b) Ze względu na grupę docelową:

- dla kobiet
- dla mężczyzn
- dla dzieci
- dla nastolatków

c) Ze względu na funkcję:

- czyszczące
- pielęgnujące i ochronne
- zapachowe
- do zmiany wyglądu, czyli kosmetyki kolorów

3. Środki czyszczące

Do tego rodzaju środków zalicza się preparaty, których głównym zadaniem jest utrzymywanie czystości. Środki czyszczące zwykle zawierają detergenty, rozpuszczalniki lub proszki usuwające niepożądane substancje z ciała człowieka. Są to między innymi:

- mydła
- proszki i płyny do kąpieli
- szampony
- płyny do higieny intymnej
- żele kosmetyczne
- mlecza kosmetyczne
- maseczki kosmetyczne

- peelingi naskórka
- zmywacze do paznokci
- pasty do zębów.

4. Środki zapachowe

Środki te służą do nadawania określonym częściom ciała przyjemnego zapachu lub zapobiegania wydzielaniu się nieprzyjemnych woni. Zalicza się do nich:

- perfumy
- wody perfumowane
- wody toaletowe
- wody kolońskie
- dezodoranty
- antyperspiranty.

5. Środki do zmiany wyglądu

Są to środki, które służą do świadomej, nienaturalnej, tymczasowej zmiany wyglądu. Zalicza się do nich:

- środki do makijażu twarzy i ciała:
 - baza pod cienie, baza pod makijaż (primer)
 - szminki, błyszczki, konturówki do ust
 - tusze do rzęs lub brwi, henna kosmetyczna
 - cienie, [eyelinery](#) i kredki do oczu
 - pudry, podkłady, korektory
 - róże, bronzery
 - lakiery do paznokci
 - brokat i środki nabłyszczające ciało
- środki do zmiany lub utrwalenia wyglądu włosów:
 - farbę do włosów
 - piankę do włosów
 - lakier do włosów
 - żel do włosów
 - gumę do włosów
 - wosk do włosów
 - brylantynę.

6. Środki piorące - substancje powierzchniowo czynne, które zmniejszają napięcie powierzchniowe, np. mydło, proszki do prania, płyny do mycia naczyń itp.

7. Detergenty

A. sole sodowe estrów kwasu siarkowego z wyższymi alkoholami (np. [laurylosiarczan sodu](#))

B. związki lub ich mieszaniny, które stanowią aktywny czynnik wszelkich środków czystości, takich jak szampony, proszki do prania, płyny do mycia naczyń, środki do mycia naczyń w zmywarkach itd.

<https://pl.wikipedia.org/wiki/Kosmetyki>

Temat: Wyposażenie gospodarstwa domowego.

1. **Elektronika użytkowa** – ogólna nazwa urządzeń elektronicznych takich jak telewizor, odtwarzacz DVD, magnetowid, sprzęt stereofoniczny, telefon komórkowy, zasilacz, ładowarka itp. Można więc mówić o „sprzęcie elektronicznym domowego użytku”.

Innym często spotykanym określeniem zbiorczym odnoszącym się do części tej grupy produktów jest „sprzęt RTV” – określenie obejmuje przede wszystkim odbiorniki radiowe (radioodbiorniki) i telewizyjne (telewizory). Skrót pochodzi od Radio i TV.

2. **AGD** (= artykuły gospodarstwa domowego): sprzęt AGD a. agd.

3. **Pralka** – urządzenie mechaniczne służące do prania **odzieży**. Pierwszą pralkę zbudował **Amerykanin** James King w **1851** roku. Jej działanie opierało się na wykorzystaniu **pary**, a zasada działania tej pralki znacznie odbiegała od naśladowania ręcznych czynności. Obecne pralki automatyczne zużywają znacznie mniej wody i energii elektrycznej niż modele z XX wieku, zachowując przy tym jakość prania. Przepisy zobowiązują producentów do dołączania **etykiet energetycznych** informujących o zużyciu energii przez dany wyrób.

4. **Chłodziarka** (zwyczaj. **lodówka**) – urządzenie (**maszyna cieplna**), którego zadaniem jest obniżenie **temperatury** środowiska chłodzonego, kosztem doprowadzonej energii. W chłodziarkach absorpcyjnych energia dostarczana jest w postaci **ciepła**, natomiast w pozostałych (sprężarkowych, strumieniowych, termoelektrycznych) w postaci **pracy**. Chłodzonym czynnikiem może być powietrze, woda lub inny czynnik pośredniczący (**chłodziwo**).

5. **Odkurzacz** – **urządzenie elektryczne** służące do oczyszczania przedmiotów, powierzchni lub powietrza z **kurzu**, innych sypkich zanieczyszczeń (np. **okruchów**, **pyłu**, **wiórów**) lub zbierania rozlanych płynów poprzez zasysanie **powietrza** razem z zanieczyszczeniami..
Drobny sprzęt AGD

6. Małe AGD to szereg urządzeń obecnych w różnych sferach życia domowego. Do kategorii takiego sprzętu zaliczamy drobny sprzęt kuchenny taki jak roboty kuchenne, miksery, blendery, sokowirówki, ekspresy lub czajniki. Drobne AGD to również urządzenia do sprzątania, w tym odkurzacze, mopy parowe czy roboty sprzątające, a także sprzęt do pielęgnacji ubrań, np. żelazka, parownice, suszarki i maszyny do szycia. Inne drobne urządzenia AGD to akcesoria związane z urodą, a więc suszarki do włosów, lokówki,

prostownice i depilatory, a sprzętem dla domu są też wentylatory, oczyszczacze i nawilżacze powietrza.

Ćwiczenie 1

Dla wyrobu z grupy sprzętu AGD, np. czajnika elektrycznego, określ po dwie właściwości związane z poszczególnymi grupami określającymi jakość wyrobu.

Temat: Sporządzanie dokumentacji handlowej – pismo informacyjne, zapytanie ofertowe, oferta sprzedaży, zamówienie.

1. Dokument biurowy - to każde pismo, notatka, protokół, sprawozdanie, zestawienie liczbowe sporządzone w toku pracy biurowej lub otrzymane z zewnątrz.
2. Dokumentacja biurowa - obejmuje akta spraw bieżących (obejmują sprawy będące w toku załatwiania, czekające na załatwienie, na uzupełnienie lub wymagające wznowienia), i załatwionych (obejmują sprawy zamknięte, załatwione), oraz księgi, rejestry, kartoteki, dokumentację finansową i księgową, biuletyny itp
3. Szczególnie istotną rolę w procesie zarządzania korespondencją odgrywają pracownicy sekretariatów. Często to właśnie sekretarki i asystentki są odpowiedzialne, na polecenie przełożonego, za tworzenie korespondencji zewnętrznej i dokumentów wewnętrznych.
4. Przykładowe rodzaje korespondencji i dokumentów:
 - Oferty dla klientów
 - Korespondencja z kontrahentami i dostawcami usług/produktów (zamówienia, reklamacje)
 - Dokumenty księgowo (faktury, delegacje)
 - Dokumentacja kadrowa (świadczenia pracy)
 - Korespondencja okolicznościowa (zaproszenia)
 - Korespondencja z pracownikami (protokoły z zebrań)
5. **Zapytanie ofertowe** (z angielskiego RFP/RFI/RFQ) – zaproszenie dla dostawców do wzięcia udziału w procesie składania ofert dostarczenia konkretnego produktu lub usługi. Formą zapytania ofertowego może być również przetarg, aukcja statyczna oraz konkurs ofert.
6. **Oferta** – jeden ze sposobów zawarcia umowy, polegający na złożeniu przez oferenta oświadczenia woli drugiej stronie, zwanej tradycyjnie oblatem.

7. **Zamówienie**

Po przyjęciu oferty następuje złożenie zamówienia. Na jego podstawie dokonuje się realizacji dostawy, wykonania usługi. Poprzez zamówienie osoba zamawiająca zobowiązuje się do zakupu towaru lub usługi na określonych w ofercie warunkach.

Ćwiczenie 1

Sporządź pismo informacyjne skierowane do szkoły o międzyszkolnym konkursie dla uczniów. Konkurs jest w formie projektu nt. „ Wyposażenie biurowe sklepu” . Brakujące dane uzupełnij dowolnie.