

**OPIS RADA TEHNOLOŠKOG POSTUPKA**

<b>Redni broj</b>  2	<b>Odrediti što treba raditi:</b> (podijeliti rad na podcjeline ili radne operacije te odrediti i upisati redoslijed kojim se izvode)	<b>Za svaku podcjelinu ili radnu operaciju treba:</b>  1. <b>Upisati sredstva za rad</b> (odrediti čime treba izvoditi rad) 2. <b>Opisati postupak rada</b> (opisati kako treba izvoditi rad) - gdje god je moguće učenici u svojim mapama radne operacije prikazuju crtežima, slikama ili shemama	<b>Objasniti što se postiže ako se rad izvodi na opisani način ili zašto rad treba izvoditi baš tako!</b>
----------------------------	--	--	---

<b>1. Zaštita na radu:</b>		
<b>1.1. Izvori opasnosti pri izvođenju vježbe-radne zadaće</b>	<u>Upisati izvor opasnosti primjerice:</u> od požara i eksplozije, mehaničkih opasnosti, padova, električnih udara, štetnih i otrovnih tvari, buke i vibracija, loše rasvjete, štetnih zračenja, nepovoljnih mikroklimatskih uvjeta i dr. <b>Voditi računa o jačini rasvjete, provjetravanju prostora, primjerenosti glazbi u dozvoljenim razinama buke</b>	
<b>1.1. Osobna zaštitna sredstva</b>	<u>Upisati naziv zaštitnog sredstva:</u> <b>Zaštitna maska, zaštitne rukavice, zaštitna (radna) odjeća</b>	
<b>2. Zaštita okoliša</b>		
<b><u>Upisati tvari koje mogu onečistiti okoliš:</u></b> Zbrinjavanje papirnog otpada, plastike, zaštitnih rukavica		

<b>3. Opis vježbe</b>
-----------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>- obrazložiti važnost pripreme prodavača za prodajni razgovor</li> <li>- opisati učinkovitu verbalnu i neverbalnu komunikaciju prodavača</li> <li>- navesti faze prodajnog razgovora</li> <li>- opisati metode prodaje u prodavaonici</li> <li>- navesti smjernice za aktivno slušanje kupca</li> <li>- razlikovati otvorena od zatvorenih pitanja</li> <li>- prepoznati potrebu kupca</li> <li>- navesti opće podatke o proizvodima uvažavajući potrebe kupca</li> <li>- istaknuti važnosti korisnosti proizvoda za kupca</li> <li>- primijeniti odgovarajuću metodu prodaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Navesti faze prodajnog razgovora.</li> <li>- Obrazložiti važnost pripreme za prodajni razgovor (psihička, stručna i tjelesna priprema)</li> <li>- Uspostavljanje kontakta s kupcem (objasniti način na koji prodavač može ostvariti dobar prvi dojam, opisati pravila uljudnog ponašanja pri pozdravljanju, objasniti važnost prvog dojma kojeg kupac stječe u komunikaciji s prodavačem, opisati učinkovitu komunikaciju prodavača...)</li> <li>- Utvrđivanje želje i ukusa kupaca o robi koju želi kupiti- (prepoznati potrebu kupca, navesti smjernice za aktivno slušanje kupca, pokazati zainteresiranost za potrebe i želje kupca. postavljati otvorena i zatvorena pitanja)</li> <li>- Prezentirati proizvod kupcu- (navesti opće podatke o proizvodima uvažavajući potrebe kupca, isticati prednosti i koristi za kupca).</li> </ul>	<p>I najljubaznije riječi daju potpuno suprotno značenje ukoliko naš govor tijela ili glas ukazuju na neljubaznost, umor ili ljutnju. Ukoliko u potpunosti ne utvrdimo želje i potrebe kupaca postoji vjerojatnost da kupac neće kupiti proizvod. Da bi kupcima savjetom mogli pomoći u odabiru, potrebno je poznavati sve proizvode i njihove karakteristike.</p>
---	---	--

**OPIS RADA I OCJENJIVANJE**

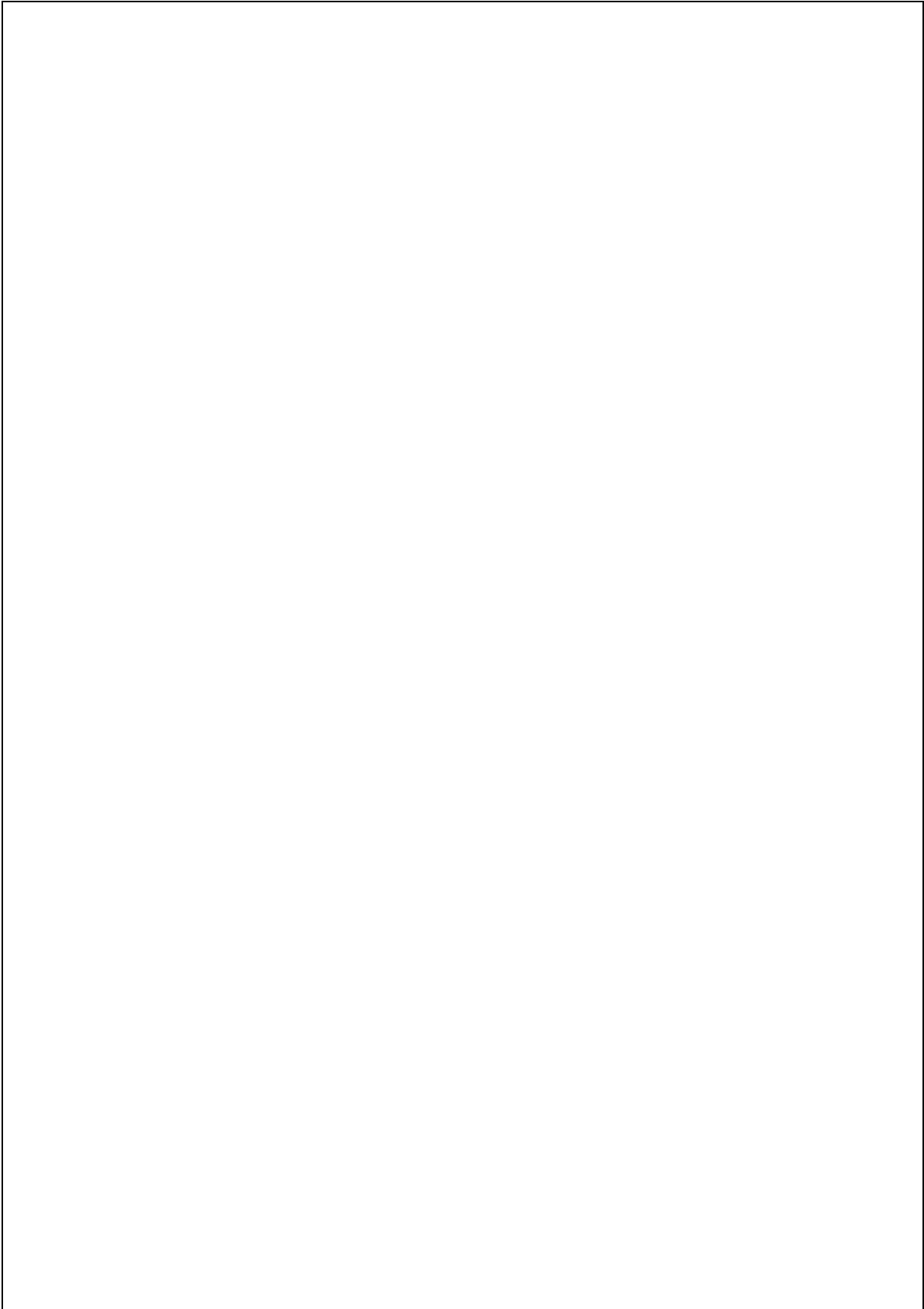
**List broj: 4**

**Razred: 2. Pr DO**

<b>Naziv vježbe</b>	<b>Prodajni razgovor s kupcem</b>
<b>Ishod</b>	<b>Provesti prodajni razgovor uvažavajući potrebe kupca</b>
<b>Početak vježbe (nadnevak)</b>	14.10.2024.
<b>Završetak vježbe (nadnevak)</b>	14.10.2024.
<b>Trajanje vježbe (u satima)</b>	2
<b>Metode rada</b>	Demonstracija prodajnog razgovora s kupcem, praktični rad, vođeno učenje i učenje u sjeni.
<b>Oblik rada</b>	Individualni rad

Elementi vrednovanja	Kriteriji ocjenjivanja
<p><b>Radna vještina:</b> Oblici vrednovanja: stečene vještine snalaženja u poslovnim situacijama, ažurnost i točnost u obavljanju poslovnih zadataka, njegovanje kvalitetnih međuljudskih odnosa, surađivanje u timskom radu.</p>	<p>(5) <b>ODLIČAN</b> - Učenik/ca samostalno i prije predviđenog roka primjenjuje teorijska znanja na vježbama prodajnog razgovora u prodavaonici. Odlično pripremljena i odrađena vježba poštujući sve potrebne korake i proceduru. Primjenom odgovarajuće metode prodaje, aktivnim slušanjem, postavljanjem otvorenih i zatvorenih pitanja prepoznaje potrebe kupca, navodi sve karakteristike i mogućnosti korištenja robe uvažavajući potrebe kupca. Ističe važnost korisnosti proizvoda za kupca.</p> <p>(4) <b>VRLO DOBAR</b>- Učenik/ca uz manju pomoć mentora/ice u zadanom vremenskom okviru primjenjuje teorijska znanja na vježbama prodajnog razgovora u prodavaonici. Korektno pripremljena i odrađena vježba poštujući sve potrebne korake i proceduru. Primjenom odgovarajuće metode prodaje, aktivnim slušanjem, postavljanjem otvorenih i zatvorenih pitanja prepoznaje potrebe kupca, navodi sve karakteristike i mogućnosti korištenja robe uvažavajući potrebe kupca. Ističe važnost korisnosti proizvoda za kupca.</p> <p>(3) <b>DOBAR</b> - Učenik/ca uz veću pomoć mentora/ice i duže vremensko razdoblje primjenjuje teorijska znanja na vježbama prodajnog razgovora u prodavaonici. Djelomično pripremljena i odrađena vježba uglavnom poštujući potrebne korake i proceduru. Primjenom odgovarajuće metode prodaje, aktivnim slušanjem, postavljanjem samo otvorenih ili zatvorenih pitanja prepoznaje potrebe kupca, navodi samo neke karakteristike i mogućnosti korištenja robe uvažavajući potrebe kupca. Djelomično ističe važnost korisnosti proizvoda za kupca. Uz više pripreme vježba bi bila uspješnija.</p> <p>(2) <b>DOVOLJAN</b> - Učenik/ca uz veću pomoć i poticaj mentora/ice i duže vremensko razdoblje uspijeva izraditi vježbu prodajni razgovora u prodavaonici, ali s grubim pogreškama. Učinjene pogreške ne može uočiti i otkloniti bez pomoći mentora/ice. Postavljanjem samo otvorenih ili zatvorenih pitanja djelomično prepoznaje potrebe kupca, navodi samo neke karakteristike i mogućnosti korištenja robe ne uvažavajući potrebe kupca. Djelomično ističe važnost korisnosti proizvoda za kupca. Uz više pripreme vježba bi bila uspješnija.</p> <p>(1) <b>NEDOVOLJAN</b>- Učenik/ca ni uz poticaj mentora/ice ne primjenjuje teorijska znanja na vježbama prodajnog razgovora u prodavaonici. Učenik/ca nije stekao/la potrebne vještine i ne poznaje radne postupke, pogrešno tumači nastavne sadržaje i radne postupke. Ne postavlja otvorena i zatvorena pitanja, ne uspijeva prepoznati</p>

	<p>potrebe kupca, ne navodi karakteristike i mogućnosti korištenja robe. Ne ističe važnost korisnosti proizvoda za kupca. Uz više pripreme vježba bi bila uspješnija.</p>
<p><b>Odnos prema radu:</b> Oblici vrednovanja: odnos prema opremi, alatima i priboru proizvodnog pogona, odnos prema suradnicima/kupcima i njihovim potrebama, redovito pisano praćenje svih poslovnih zadataka, redovito ažuriranje Mape praktične nastave i vježbi.</p>	<p>(5) <b>ODLIČAN</b> - Učenik/ca se pažljivo i odgovorno odnosi prema opremi i asortimanu prodavaonice. Samostalan je, komunikativan, ljubazan, uslužan u odnosu prema kupcima. Samostalno, točno, uredno i ažurno piše mapu praktične nastave i vježbi pri čemu se koristi neobaveznim izvorima znanja.</p> <p>(4) <b>VRLO DOBAR</b>- Učenik/ca se odgovorno odnosi prema imovini prodavaonice, uslužan je prema kupcima, te na vrijeme i točno piše mapu praktične nastave.</p> <p>(3) <b>DOBAR</b> - Učenik/ca se uglavnom odgovorno odnosi prema imovini prodavaonice. Uslužan je prema kupcima, ali u komunikaciji s njima nije samostalan. Mapu praktične nastave piše redovito, ali mu je potrebna pomoć mentora.</p> <p>(2) <b>DOVOLJAN</b> - Učenik/ca se uglavnom odgovorno odnosi prema imovini prodavaonice. Ponekad je uslužan prema kupcima, ali mu je komunikaciji s njima konstantno potrebna pomoć mentora. Mapu praktične nastave piše na poticaj i uz pomoć mentora.</p> <p>(1) <b>NEDOVOLJAN</b>- Učenik/ca neodgovorno se odnosi prema imovini prodavaonice, nesamostalan je i nekomunikativan u odnosu prema kupcima. Nezainteresiran je i ne piše mapu praktične nastave.</p>
<b>Ocjena iz vježbe:</b>	
<b>Datum i mjesto izvođenja (škola/poslodavac)</b>	
<b>Potpis nastavnika</b>	
<b>Potpis mentora</b>	



<b>Mjerilo:</b>	<b>Naziv priloga:</b>	<b>Razred:</b>
		<b>Broj lista:</b>
		<b>Broj priloga:</b>

<b>Redni broj:</b>	<b>Prilozi vježbi: (crtež, shema, proračun, recept i slično)</b>
<b>1.</b>	
<b>2.</b>	
<b>3.</b>	
<b>4.</b>	
<b>5.</b>	
<b>6.</b>	
<b>7.</b>	
<b>8.</b>	
<b>9.</b>	
<b>10.</b>	
<b>11.</b>	
<b>12.</b>	
<b>13.</b>	
<b>14.</b>	
<b>15.</b>	