Naslov: Kupac je uvijek u pravu!

Autor scenarija poučavanja: Ksenija Krizmanić Horvat, dipl. oec.
Predmet: Prodajna komunikacija
Razred: 1. razred prodavači
Nastavna tema: Rješavanje reklamacija
Razina izvedbene složenosti: srednja

Ključni pojmovi: reklamacije kupaca, aktivno slušanje, pravilna verbalna i neverbalna komunikacija prodavača

Korelacije, interdisciplinarnost i međupredmetne teme: Nabavno poslovanje – reklamacija dobavljaču, Trgovačka praksa – prigovori i reklamacije kupaca, učiti kako učiti, osobni i socijalni razvoj, zdravlje, informacijsko komunikacijske tehnologije.

Cilj učenja: Riješiti različite problemske situacije prilikom reklamacija u maloprodaji

Ishodi učenja:

- opisati slučaj stvarne reklamacije (primjer s praktične nastave) (A)
- razlikovati pogrešnu od ispravne reakcije prodavača na reklamaciju proizvoda (A, B, C, D)
- riješiti problemsku situaciju vezanu uz reklamaciju proizvoda (u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i dobrim poslovnim običajima) (B, C, D)
- analizirati prikazane načine rješavanja problemske situacije (D)

**U zagradama su navedena slova koja označavaju aktivnosti ovog scenarija poučavanja, a njihovom se realizacijom doprinosi ostvarenju pojedinog ishoda.*

Očekivanja MPT

uku A.4/5.2. Primjena strategija učenja i rješavanje problema. Učenik se koristi različitim strategijama učenja i samostalno ih primjenjuje u ostvarivanju ciljeva učenja i rješavanju problema u svim područjima učenja.
uku A.4/5.3. Kreativno mišljenje. Učenik kreativno djeluje u različitim područjima učenja.
uku A.4/5.4. Kritičko mišljenje. Učenik samostalno kritički promišlja i vrednuje ideje.
uku B.4/5.4. Samovrednovanje/ samoprocjena. Učenik samovrednuje proces učenja i svoje rezultate, procjenjuje ostvareni napredak te na temelju toga planira buduće učenje.
uku D.4/5.2. Suradnja s drugima. Učenik ostvaruje dobru komunikaciju s drugima, uspješno surađuje u različitim situacijama i spreman je zatražiti i ponuditi pomoć.
osr A.4.1. Razvija sliku o sebi.
osr A.4.2. Upravlja svojim emocijama i ponašanjem.
osr B.4.1. Uviđa posljedice svojih i tuđih stavova/postupaka/izbora.
osr B.4.2. Suradnički uči i radi u timu.
osr B.4.3. Preuzima odgovornost za svoje ponašanje.
zdr B.4.1.A Procjenjuje važnost razvijanja i unaprjeđivanja komunikacijskih vještina i njihove primjene u svakodnevnome životu.
zdr B.4.1.C Odabire ponašanja koja isključuju bilo kakav oblik nasilja.
ikt C.4.4. Učenik samostalno i odgovorno upravlja prikupljenim informacijama.

Vrednovanja:

- **za učenje: (A, B)**
- **kao učenje: (B, D, E)**
- **naučenog:**

**U zagradama su navedena slova koja označavaju aktivnosti ovog scenarija poučavanja, a njihovom se realizacijom doprinosi ostvarenju pojedinog ishoda.*

Napomena:
Scenarij je napisan za 2 SATA (1 sat teorijski sadržaj i po 1 sati vježbi za grupu a i za grupu b):
1. sat je cijeli razred zajedno – rade se teorijski sadržaji (A i B)
2. sat je razred podijeljen u 2. grupe u svakoj grupi je pola razreda VJEŽBE (C, D, E) – ovaj sat se ponavlja 2 puta (za grupu a i grupu b)

Metoda problemske nastave: igra uloga

……..

Opis aktivnosti:

A Misli/razmjeni misli

Tehnikom misli/razmjeni misli učenici odgovaraju na pitanja:

- **Jeste li se susreli s reklamacijama kupaca u prodavaonici gdje pohađate praktičnu nastavu?**
- **Zašto je kupac reklamirao proizvod?**
- **Kako je riješen kupčev problem?**

Učenici razmjenjuju misli prvo u paru a zatim nekoliko učenika iznosi svoje odgovore navodeći primjere iz prodavaonice gdje obavljaju praksu. Ostali učenici slušaju i prema želji se uključuju u diskusiju.

Ovim pitanjima učenici se prisjećaju i povezuju već usvojene sadržaje iz predmeta nabavno poslovanje i stvarnih situacija reklamacija s praktične nastave.

Napomena: Učenici su trebali kao pripremu za ovaj sat kod kuće pročitati Zakon o zaštiti potrošača s naglaskom na dio Zakona vezan uz reklamacije.

B Čovječe, ne ljuti se!

Slijedi rad na tekstu iz udžbenika kroz aktivno čitanje INSERT metodom.

Čitanje je individualno, učenici dok čitaju označavaju ulomke oznakama:

√ (to znam) - koji se upisuje na rubnici ako nešto što učenik pročita potvrđuje ono što već zna ili misli da zna;
- (minus) – koji se upisuje ako neka informacija koju učenik pročita proturječi njegovoj spoznaji ili se razlikuje od onoga što učenik zna ili misli da zna;
+ (plus) – koji se upisuje ako je informacija s kojom se učenik susreće nova;
? (upitnik) – koji se upisuje ako je posrijedi neka informacija koja učenika zbunjuje
! (uskličnik) ako postoji nešto o čemu želi više znati.

Nakon toga slijedi analiza oznaka u tekstu. Nastavnica propituje učenike:

- **Što vam je bilo poznato?**
- **S kojim ste se novim informacijama susreli?**
- **Je li vam što nejasno?**
- **Želite li o nečemu znati više?**

Nakon toga postavljanjem pitanja (Kako trebamo saslušati kupca? Kakva ćemo mu pitanja postaviti? Trebamo li se preprati s kupcem za vrijeme reklamacije? i sl.) i razgovorom nastavnica navodi učenike na uočavanje važnosti izbjegavanja pogrešne i važnosti ispravne reakcije prodavača na reklamaciju proizvoda.

Učenici pristupaju vrednovanju za učenje rješavajući interaktivni zadatak u digitalnom alatu Learnning Apps https://learningapps.org/watch?v=pwrno4bpn21

Učenici rješavaju zadatak sve dok im svi odgovori nisu točni. Nastavnica se uključuje prema potrebi.
Nakon ove aktivnosti slijedi učeničko samovrednovanje prema priloženoj tablici.

1. SAMOVREDNOVANJE			
ELEMENTI	**DA**	**DJELOMIČNO**	**NE**
Mogu objasniti razloge zašto kupac reklamira proizvod/uslugu			
Shvaćam zašto trebam razumjeti i prihvatiti kupčevo povećano emocionalno uzbuđenje pri reklamaciji.			
Razlikujem pogrešne od ispravnih reakcija na reklamaciju proizvoda			

Napomena: Ovo vrednovanje može se provesti i putem digitalnog obrasca i u slučaju redovite ali i online nastave. Prednost digitalnog obrasca bila bi automatski uvid u statistiku odgovora nakon ove aktivnosti. Osim trenutnog uvida u rezultate prednost bi bila i mogućnost ispunjavanja putem mobitela (ako je nastava u razredu ili online). Obrazac je u Microsoft Formsu koji se može lako integrirati u MS Teams.

Digitalni obrazac: https://forms.office.com/r/e1SLNe6pC0

QR kod:

C Kupac je uvijek u pravu

Učenicima treba objasniti kako će igranjem uloga prodavača i kupca rješavati problemsku situaciju reklamacije proizvoda u maloprodaji.

Učenike treba podijeliti u parove. Svaki par izvlači jednu (različitu) problemsku situaciju reklamacije. Učenicima treba dati vremena kako bi proučili situaciju, dogovorili se i napisali kostur scenarija za poslovni dijalog. U scenariju trebaju odabrati ulogu prodavača i kupca, osmisliti prijedlog mogućih rješenja problemske situacije na zadovoljstvo obje strane.

Prilikom razrade scenarija trebaju voditi računa o:

- korištenju stručne terminologije,
- zakonskim propisima i dobrim poslovnim običajima vezanim uz rješavanje reklamacija,
- pravilnoj verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji u razgovoru (govor, mimika, gestikuliranje, stav, tijela…)

Problemske situacije:

1. Kupac je primijetio nedostatak na kupljenom proizvodu i ima račun za kupljeni proizvod..
2. Kupac je kupio proizvod koji mu se ne sviđa i želi ga zamijeniti.
3. Kupac je kupio proizvod koji je bio na sniženju ili akcijskoj prodaji - želi reklamirati materijalni nedostatak proizvoda
4. Kupac je kupio proizvod koji je ispravan ali želi ga vratiti trgovcu.
5. Kupac je u prodavaonicu donio tehnički proizvod koji je neispravan ali je pod garancijom. Ima jamstveni list.

Učenike ponovo uputiti na Zakon o zaštiti potrošača i na internetske stranice Središnjeg portala za potrošače https://www.szp.hr/#info i https://gov.hr/moja-uprava/pravna-drzava-i-sigurnost/prava-potrosaca/prije-i-nakon-kupnje/reklamacija-proizvoda-i-usluga-s-nedostatkom/183

gdje mogu dodatno istražiti različite zakonske odredbe i objašnjenje postupaka vezanih uz različite problemske situacije vezane uz reklamaciju proizvoda u maloprodaji.

D Predstava počinje

Učenici predstavljaju problemsku situaciju/izvode dijalog, (prema dogovorenom scenariju rješavaju konkretnu problemsku situaciju reklamacije), vodeći računa o:

- korištenju stručne terminologije,
- zakonskim propisima i dobrim poslovnim običajima vezanim uz rješavanje reklamacija,
- pravilnoj verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji u razgovoru (govor, mimika, gestikuliranje, stav, tijela…)

Parovi predstavljaju svoja rješenja problemske situacije. Za to vrijeme ostali učenici gledaju i u paru analiziraju/vrednuju svaki par odn. prikaz rješenja problemske situacije.

Vršnjačko vrednovanje provodi se popunjavanjem liste za procjenu. Svaki par ispunjava tablicu za svaki par koji je predstavio određenu problemsku situaciju.

Nakon svih igrokaza, otvara se rasprava o viđenom. Nastavnica moderira, a učenici donose kritički osvrt o viđenom.

TABLICA ZA VRŠNJAČKO VREDNOVANJE - problem br. … - _____

Igranje uloga - Elementi koji se vrednuju	**DA**	**DJELOMIČNO**	**NE**
Problem je pravilno predstavljen-			
Korištena je stručna terminologija.			
Ponuđeno je kvalitetno rješenje problema reklamacije u skladu s postojećim zakonskim propisima i dobrim poslovnim običajima.			
Verbalna komunikacija je primjerena, a prodavač ispravno reagira na zahtjeve kupca.			
Neverbalna komunikacija je usklađena s verbalnom.			
Reklamacija je riješena na pravilan način i na zadovoljstvo kupca.			

Napomena: Ovo vrednovanje može se provesti i putem digitalnog obrasca i u slučaju redovite ali i online nastave. Prednost digitalnog obrasca bila bi automatski uvid u statistiku odgovora nakon ove aktivnosti. Osim trenutnog uvida u rezultate prednost bi bila i mogućnost ispunjavanja putem mobitela (ako je nastava u razredu ili online). Obrazac je u Microsoft Formsu koji se može lako integrirati u MS Teams.

Digitalni obrazac: https://forms.office.com/r/nz52hjYqUm

QR kod:

E Pljesak molim!

Zadovoljstvo učenika načinom kako su riješili problemsku situaciju, njihovim sudjelovanjem u nastavi i njihovo zadovoljstvo današnjim satom nastavnica provjerava **izlaznom karticom**.

Napomena: Ovo vrednovanje može se provesti i putem digitalnog obrasca i u slučaju redovite ali i online nastave. Prednost digitalnog obrasca bila bi automatski uvid u statistiku odgovora nakon ove aktivnosti. Osim trenutnog uvida u rezultate prednost bi bila i mogućnost ispunjavanja putem mobitela (ako je nastava u razredu ili online). Obrazac je u Microsoft Formsu koji se može lako integrirati u MS Teams.

Digitalni obrazac izlazne kartice: https://forms.office.com/r/eqAuq29CwQ

QR kod:

IZLAZNA KARTICA

PITANJE	DA	DJELOMIČNO	NE
Zadatak mi je bio jasan.			
Imali smo dovoljno vremena pripremiti kostur scenarija.			
Zadovoljna/zadovoljan sam kako smo riješili i predstavili rješenje problema.			
Zadovoljna/zadovoljan sam ovakvim načinom rada.			
Aktivno sam sudjelovao/sudjelovala u radu.			
Aktivno sam sudjelovao/sudjelovala u raspravama na nastavnom satu.			
Smatraš li da će ti navedena rješenja problemskih slučajeva pomoći pri rješavanju nekih sličnih situacija u budućnosti?			

Napomena: Ako je nastava online rezultati svih vrednovanja mogu se prikazati u nekom od kolaboracijskih alata: Padlet, Lino, Google docs….kako bi bili vidljivi svim učenicima kao ukupna povratna informacija o postignutim ishodima.

Dodatna literatura, sadržaj i poveznice:

https://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/imate-problem-evo-rjesenja-sve-sto-niste-znali-o-pravima-koja-imate-kao-potrosac---397211.html

https://www.hgk.hr/zakon-o-zastiti-potrosaca-najcesca-pitanja-i-odgovori-najava

http://klinika.pravo.unizg.hr/content/kako-potrosac-moze-zastiti-svoja-prava

https://www.szp.hr/#info

https://gov.hr/moja-uprava/pravna-drzava-i-sigurnost/prava-potrosaca/prije-i-nakon-kupnje/reklamacija-proizvoda-i-usluga-s-nedostatkom/183

Postupci potpore

Prije izvođenja aktivnosti učenicima s teškoćama podrobno objasnite način rada i provjerite jesu li razumjeli. Za rad u paru učeniku dodijelite strpljivog učenika/učenicu, s razvijenim socijalnim vještinama i empatijom.

Zadatke zadajte i napišite na primjeren način (prema Didaktičko-metodičkim uputama za učenike s teškoćama), a učenicima osigurajte **dovoljno vremena za rješavanje.** Učenike s teškoćama ne bi trebalo vremenski ograničavati u radu.

Darovitim učenicima kojima je potrebno manje vremena za rješavanje zadataka omogućite da sami osmisle neku novu problemsku situaciju kao i njezino rješenje.