

Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca

KOD KWALIFIKACJI W ZSK: 12639

Przykładowe pytania na poszczególnych etapach walidacji

CZĘŚĆ TEORETYCZNA – test wiedzy

1. Stosując technikę aktywnego słuchania:
 - a. Słuchamy klienta, patrzymy w jego kierunku, przytakujemy, zadajemy pytania doprecyzowujące
 - b. Słuchamy klienta wykonując drobne prace porządkowe, krótko odpowiadamy na jego pytania
 - c. Skupiamy się na procesie sprzedaży nie zwracając uwagi na to, co mówi do nas klient

2. Które z poniższych pytań jest pytaniem otwartym?
 - a. Czy coś podać?
 - b. Który produkt podać – ten z lewej, czy ten z prawej?
 - c. Na jaką okazję szuka Pani prezentu?

3. Zaznacz pytanie zamknięte
 - a. Czy coś jeszcze podać?
 - b. W jakim rozmiarze podać sukienkę?
 - c. Jaką formę płatności Pani wybiera?

4. Czy podczas płatności bonami sprzedawca może wydać klientowi resztę gotówką?
 - a. Nie
 - b. Tak, zawsze
 - c. Tak, ale tylko wyjątkowych sytuacjach

5. Na opakowaniu produktu widnieje napis „Należy spożyć przed 31.08.2025 roku”.
Którego dnia należy wycofać towar z obrotu?
 - a. 30.08.2025 roku po zamknięciu sklepu
 - b. 31.08.2025 roku
 - c. 01.09.2025 roku

6. Która z zasad informuje o tym, że towary, które znalazły się w magazynie najwcześniej powinny być wystawione do sprzedaży w pierwszej kolejności?
 - a. Zasada FIFO
 - b. Zasada FEFO
 - c. Zasada LIFO

7. Towary ciężkie oraz wielogabarytowe powinny być przechowywane:
 - a. Na najniższych półkach w magazynie lub bezpośrednio na podłodze
 - b. Na najniższych półkach w magazynie lub na paletach
 - c. Na wyższych półkach w magazynie, najlepiej w zasięgu ręki aby łatwo po nie można było sięgnąć

8. Raport sprzedażowy dobowy powinien być wykonany:
 - a. Do godziny 24:00 z danego dnia sprzedażowego
 - b. Rano przed otwarciem sklepu z poprzedniego dnia sprzedażowego
 - c. Między zmianami w ciągu dnia

9. Wydruk z kasy fiskalnej potwierdzający transakcję kupna-sprzedaży to:
 - a. Faktura
 - b. Paragon
 - c. Dowód wydania

10. Urządzenie przedstawione na zdjęciu to:



- a. Kolektor do zamówień
- b. Terminal płatniczy
- c. Kasa fiskalna

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA – wywiad ustrukturyzowany z komisją (pytania otwarte)

1. Jak rozumie Pan/Pani pojęcie „orientacja na klienta”?
2. Co rozumie Pani/Pan przez sprzedaż aktywną/sugerowaną?
3. Jakie znaczenie ma wizerunek sprzedawcy? O czym należy pamiętać?
4. Klientka chce dokonać zakupu kreacji na imprezę. Jakich pytań użyje Pani/Pan aby otrzymać jak najwięcej informacji? Proszę podać przykłady.
5. Jakie wyróżniamy kryteria oceny jakości towarów?
6. Jakie przepisy prawa regulują zasady przechowywania danych osobowych?

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA – obserwacja w warunkach symulowanych

Przykładowe zadanie (scenka sprzedażowa): Obsługa klienta z niepełnosprawnością – klient poruszający się na wózku inwalidzkim.