

MINISTARSTVO ZNANOSTI I OBRAZOVANJA

1946

Na temelju članka 6. stavka 4. Zakona o strukovnom obrazovanju (»Narodne novine«, broj 30/2009, 24/2010 i 22/2013) ministrica znanosti i obrazovanja donosi

ODLUKU

O DONOŠENJU STANDARDA ZANIMANJA ZA STJECANJE KVALIFIKACIJE PRODAVAČ U OBRAZOVNOM SEKTORU EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA

I.

Ovom odlukom donosi se standard zanimanja za stjecanje kvalifikacije PRODAVAČ u obrazovnom sektoru EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA.

II.

Standard zanimanja za stjecanje kvalifikacije PRODAVAČ u obrazovnom sektoru EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA sastavni je dio ove odluke.

III.

Ova odluka stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«, a primjenjivat će se na učenike koji će prvi razred srednje škole upisati u 2017./2018. školskoj godini.

Klasa: 602-03/17-05/00085

Urbroj: 533-25-17-0001

Zagreb, 18. srpnja 2017.

Ministrica

prof. dr. sc. Blaženka Divjak, v. r.

STANDARD ZANIMANJA
PRODAVAČ

Napomena:
Riječi i pojmovni sklopovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovom dokumentu odnose se jednako na oba roda (muški i ženski) i na oba broja (jedinu i množinu), bez obzira na to jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, odnosno u jedini ili množini.

1. RAZINA, KLJUČNA SVRHA I OPIS ZANIMANJA

Razina:	4.1
Ključna svrha:	Samostalno komuniciranje, prodaja, preuzimanje i pripremanje robe te održavanje opreme i strojeva za prodaju u skladu s internim i vanjskim standardima i propisima.

Opis zanimanja:

Prodavač je zaposlen na svim mjestima gdje se prodaje roba. Prodavaonice kupcima nude obuću, odjeću, prehrambene i neprehrambene proizvode, alate, strojeve, uređaje itd. No bez obzira na to koju vrstu proizvoda prodavaonica nudi, glavna je zadaća prodavača svugdje ista. Prodavač prvenstveno nastoji zainteresirati kupca za proizvode koje prodaje. Pritom kupcu opisuje osobine proizvoda, pokazuje mu kako se proizvodom rukuje i upoznaje ga s različitim mogućnostima njegove uporabe. Pokazuje i različite modele, boje ili veličine proizvoda. Upoznaje kupca s cijenama proizvoda i mogućnostima plaćanja. U nastojanju da proda robu, prodavač ljubazno i strpljivo razgovara s kupcem, pokazuje mu razne proizvode i objašnjava prednosti pred ostalim sličnim proizvodima na tržištu. Ukratko, vještom komunikacijom nastoji ga potaknuti na kupnju. Osim što poslužuju kupce, prodavači preuzimaju, pregledavaju i razvrstavaju robu. Dio robe stavljaju na police u prodajnom prostoru, a pričuvne količine robe razmještaju u skladišne prostore. Kad se roba s polica proda, prodavači iz skladišta donose novu robu i uredno ju slažu po policama. Prema kupčevoj želji, prodavač robu zamotava ili pakira na uobičajen način (u papirnate ili plastične vrećice) ili kao dar. U prodavaonicama u kojima nema osobe koja obavlja blagajničke poslove, prodavač robu i naplaćuje. Ovisno o smjeni u kojoj radi, prodavač preuzima blagajnu i radi blagajnički obračun.

Samoposluživanja, robne kuće, restorani, benzinske crpke, kolodvori, kina, kazališta i mnoga druga prodajna mjesta nezamisliva su bez blagajnika. Blagajnik izračunava ukupnu cijenu usluge ili kupljenih proizvoda, prima novac od kupaca, vraća ostatak, izdaje račune kupcima, tj. korisnicima usluge. Prodavač-blagajnik započinje svoj radni dan utvrđujući stanje blagajne i prebrojavajući novac u blagajni. Na kraju smjene, odnosno radnog dana, dužan je provjeriti ukupan promet i usporediti račune s ukupnom količinom novca u blagajni. Blagajnik mora poznavati načine plaćanje, a mora poznavati i svaki postupak plaćanja. Na kraju radnog dana blagajnik mora razvrstati pojedine vrste čekova, uplatnica i kopija računa kreditnih kartica. Blagajnik nerijetko obavlja i druge poslove. Pomaže u slaganju i razvrstavanju proizvoda u prodavaonici. Ako radi na kolodvoru, mora poznavati vozni red autobusa ili vlakova. Ako radi u kazalištu, obavještava o pojedinostima predstave. Uopće, pružanje različitih vrsta obavijesti čest je posao blagajnika na različitim prodajnim mjestima.

2. GRUPA POSLOVA, KLJUČNI POSLOVI I AKTIVNOSTI

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
Analiza, planiranje i organizacija rada	<ul style="list-style-type: none">• pripremanje radnog mjesta	<ul style="list-style-type: none">• pripremati radno mjesto
Priprema radnog mjesta	<ul style="list-style-type: none">• održavanje opreme, strojeva, prodajne površine, skladišta, pomoćnih prostora	<ul style="list-style-type: none">• pratiti standarde i raditi u skladu sa standardima struke• obavještavati nadređene o kvaru na opremi
Operativni poslovi	<ul style="list-style-type: none">• naručivanje robe	<ul style="list-style-type: none">• naručivati robu pravodobno i u optimalnoj količini i popunjavati dokumentaciju• skrbiti o skladišno – manipulativnom prostoru u skladu sa standardima
	<ul style="list-style-type: none">• preuzimanje robe	<ul style="list-style-type: none">• kontrolirati, slagati, sortirati i repakirati zaprimljenu robu u skladu sa standardima vodeći računa o ispravnosti cijena i rokova• obavljati reklamaciju neispravne robe na propisanoj dokumentaciji
	<ul style="list-style-type: none">• pripremanje robe za prodaju	<ul style="list-style-type: none">• kontrolirati ispravnost opreme te cijena i rokova uporabe robe• pakirati i izlagati robu primjereno, prema predviđenom rasporedu• poznavati vrste robe i njihova svojstva te ih prezentirati uz korištenje osobno izabranih promidžbenih sredstava
	<ul style="list-style-type: none">• izdavanje robe	<ul style="list-style-type: none">• poboljšavati prodaju komunicirajući s kupcem te sagledavajući i zadovoljavajući njegove potrebe• upoznati kupce s načinom dostave• popunjavati jamstveni list• rješavati jednostavne reklamacije• komisionirati robu• pakirati i aranžirati kupljenu robu po potrebi
Administrativni poslovi	<ul style="list-style-type: none">• vođenje blagajničkog poslovanja	<ul style="list-style-type: none">• obračunavati prodanu robu i naplaćivati te pritom kontrolirati cijene i ispunjavati svu potrebnu dokumentaciju• pripremati i predavati utrzak
	<ul style="list-style-type: none">• vođenje zaliha	<ul style="list-style-type: none">• evidentirati i ispravno voditi zalihe
	<ul style="list-style-type: none">• obavljanje inventure – popis robe	<ul style="list-style-type: none">• popisivati zalihe, ispravljati i provjeravati inventurne razlike• uravnotežiti stanja pojedinih artikala
Komercijalni poslovi	<ul style="list-style-type: none">• sastavni dio operativnih poslova	<ul style="list-style-type: none">• sastavni dio operativnih poslova
Komunikacija i suradnja s drugima	<ul style="list-style-type: none">• vođenje poslovnog razgovora	<ul style="list-style-type: none">• komunicirati s kupcima, dobavljačima, nadređenima i ostalim zaposlenicima• poznavati pravila pisanog komuniciranja, internetskog poslovanja i telefonske prodaje• rješavati sukobe u slučaju potrebe
	<ul style="list-style-type: none">• usluživanje svakog kupca na način propisan internim procedurama	<ul style="list-style-type: none">• održavati dobre odnose sa suradnicima i kupcima, ponašajući se u skladu s poslovnim bontonom i jamčiti za točnost informacija koje proslijeđuje kupcima o robi ili usluzi• vladati stručnim terminima i raditi u timu
	<ul style="list-style-type: none">• upravljanje prodavaonicom	<ul style="list-style-type: none">• organizirati radne procese u prodavaonici i obavljati kontrolu preuzimanja, skladištenja i označavanja robe• kontrolirati sve procese ISO standarda povezane s HACCP sustavima te organizirati popis robe prema zakonskim propisima i tehnikama popisivanja