

| | | |
|--|--------------|-------------------------------------|
| Струка (назив): Економија, право и трговина | | |
| Занимање (назив): ТРГОВАЦ | | |
| Предмет (назив): ПРАКТИЧНА НАСТАВА | | |
| Опис (предмета): Практичан рад у продајном објекту који је значајан за занимање чије образовање траје три године | | |
| Модул (наслов): ПРОДАЈНИ РАЗГОВОР | | |
| Датум: | 2021. | Шифра: Редни број: 09 |
| Сврха | | |
| Садржаји који се изучавају у модулу омогућавају да ученици стекну основна знања, вјештине и првенствено рутину у обављању послова свог будућег занимања. | | |
| Специјални захтјеви / Предуслови | | |
| Добро познавање теорије из стручних предмета и српског језика како би наступ ученика као продаваца задовољило све критеријуме који су неопходни за добро обављање послова купо-продаје робе. | | |
| Циљеви | | |
| <p>Да ученик осјети атмосферу и окружење које постоји у продајном објекту и прихвати је као своју у току рада.</p> <p>Да конкретним активностима постане дио колектива који професионално обавља своје послове.</p> <p>Да се што лакше прилагоди ситуацијама које настају у току комуникације на релацији купац-продавац.</p> <p>Стицање знања, вјештина, навика и ставова који ће омогућити ученику да након завршетка образовања уз минимално вријеме увођења у рад самостално обавља радне задатке у занимању трговац.</p> <p>Научити и примјењивати моделе успјешне комуникације приликом продаје.</p> | | |
| Теме | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Способност, знања и вјештине важне за рад продавца 2. Купац 3. Невербална комуникација 4. Фазе продајног разговора (вербална комуникација) | | |

| Тема | Исходи учења | | | Смјернице за наставнике |
|--|---|---|---|--|
| | Знања | Вјештине | Личне компетенције | |
| | Ученик је способан да: | | | |
| 1.Способност, занња и вјештине важне за рад продавца | - стекне увид у битне факторе који опредељују квалитет пословања продавнице: -купац, - роба, -мјесто продаје, -продавац, -препозна улогу и значај личности продавца у опхођењу према потенцијалним купцима. | -користи своје физичке способности неопходне за извршавање задатака, -употријеби своје менталне способности и осјетљивности према различитим личностима купаца, -примјенити своја теоријска знања, -примјенити своја раније стечена искуства у обављању практичне наставе. | - савјесно, одговорно, уредно и правовремено обавља повјерене послове, - испољи љубазност, комуникативност, ненаметљивост и флексибилност у односу према сарадницима и купцима - одговорно рјешава проблеме у раду, прилагођава се промјенама у раду и изражава спремност на тимски рад, - испољи позитиван однос према професионално – етичким нормама и вриједностима, - испољи иницијативу и предузимљивост, - испољава спремност на стално усавршавање, - испољава способност самосталног рјешавања проблема и самосталност у раду. | Наставник ће: -ученицима сугерисати да на конкретним примјерима у којима сами учествују примјене спознају, важност, одређених способности, знања и вјештина битних за обављање послова трговца. |
| 2. Купац | -стекне увид о основним карактеристикама и захтјевима потенцијалног купца, -на практичном раду у продавници у којој обавља праксу ступа у вербални контакт са потенцијалним купцем, -на основу ранијег теоријског знања и знања у обављању праксе сагледа карактеристике и значај различитих облика продаје робе и улоге продавца у том облику. | - практично употребити стечена знања о избору става тј. наступа према потенцијалном купцу. | | Наставник ће: -ученицима објаснити на конкретним примјерима како купац доноси одлуке о куповини, - како старост, пол, образовање и сл. дјелује на избор начина опхођења према купцима. |

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| 3. Невербална комуникација | - научити како контролисати и правилно одаслати невербалне облике комуникације: говор тијела, израз лица и говор очима. | - прихвати и примјени улогу и значај продавца као интерактивни чин између продавца и купца | | Наставник ће: - инсистирати да ученик тј. ученици у току свог практичног рада посебну пажњу обратe на говор тијела, израза лица и говор очима. |
| 4.Фазе продајног разговора (вербална комуникација) | -спознати важност припреме продајног разговора, -схватити важност успостављања контакта са купцем, -способност да из приче купца открије његове жеље и потребе, - стекне искуство колико је потребно купца оптеретити количином информација, -бити спреман да прихвати на миран начин рекламацију, - стећи знања како на адекватан начин довести разговор до краја и закључити посао. | -припреми се за разговор са потенцијалним купцем, -процјени његове жеље, - прикаже и опише робу за коју је купац заинтересован, - објасни начин употребе ако је неопходно, -приведе разговор успјешном крају, - на достојанствен начин прихвати и одговори на рекламацију купца ако се она појави. | | Наставник ће: - инсистирати на увјежбавању продајног разговра и његовог правиног одвијања за успешан крај; продају робе. |
| Интеграција | | | | |
| Модул се интегрише у конкретно трговинско предузеће. Модул се повезује да другим стручно-теоријским предметима везаним за занимање. Стечена знања из овог модула послужиће као полазна основа за обављање практичне наставе. | | | | |
| Извори | | | | |

Извори које наставник може користити у раду су:
Продајни објект – продавница,
Стручно особље продавнице,
Наставник практичне наставе,
Стручно-теоријска литература предвиђена наставним планом и програмом,
Интернет претраживач,
Лична искуства ученика.

Оцјењивање

О начину извођења и реализације модула ученици треба да буду упознати на почетку реализације модула.
Објашњавају се услови и критеријуми оцјењивања и праћења, креативности и самосталности у изношењу примјера, усвојених стручних знања, активностима у току извођења практичне наставе.
Пожељни су индивидуални радови на задату тему која се односи на практичне активности у продавници, а које ученици дају наставнику практичне наставе а односе се на практичну примјену стечених теоријских знања. Значи, оцјена способности спајања теорије и праксе.
Лична креативност и залагање.
Личну креативност и залагање треба додатно наградити

Наставници који су радили на изради модула:

Милена Чучак