

**WYMAGANIA EDUKACYJNE Z PRZEDMIOTU
„OBSŁUGA KLIENTÓW”
ZAWÓD: SPRZEDAWCA**

Ocenę dopuszczającą otrzymuje uczeń, który:

- odtwarza pamięciowo podstawowe informacje dotyczące handlu i prowadzenia
- obsługi klientów,
- potrafi wykonywać proste polecenia wymagające zastosowania podstawowych
- umiejętności przy pomocy nauczyciela,
- potrafi wypełnić omawiane na lekcjach dokumenty z pomocą nauczyciela;
- potrafi sporządzać dokumenty związane z realizacją zamówienia klienta,
- potrafi wykonać podstawowe czynności związane z obsługą klientów;
- potrafi rozróżnić rodzaje dowodów sprzedaży,
- potrafi rozpoznać urządzenia techniczne stosowane na stanowiskach pracy związanych ze sprzedażą towarów i obsługą klientów w przedsiębiorstwach handlowych;
- potrafi wykonać podstawowe czynności na kasie fiskalnej przy pomocy nauczyciela,
- jest bierny na lekcjach, ale odpowiednio motywowany jest w stanie przy pomocy nauczyciela wykonywać proste zadania wymagające zastosowania podstawowych umiejętności, które umożliwiają edukację na następnym etapie kształcenia,
- prowadzi zeszyt przedmiotowy

Ocenę dostateczną otrzymuje uczeń, który:

- spełnił wymagania na ocenę dopuszczającą, a ponadto:
- zna podstawowe fakty, definicje i pojęcia pozwalające mu na rozumienie najważniejszych zagadnień,
- poprawnie wyjaśnia podstawowe pojęcia dotyczące prowadzenia działalności handlowej i obsługi klientów,
- potrafi rozpoznać programy komputerowe wspomagające prowadzenie handlowej działalności gospodarczej,
- zna zasady przygotowywania pism związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej
- potrafi wykonać podstawowe czynności na kasie fiskalnej
- potrafi sporządzać podstawowe formularze i dokumenty sprzedażowe,
- potrafi wykorzystać zdobytą wiedzę w praktyce,
- wrywkowo stosuje wiedzę w sytuacjach typowych,
- samodzielnie i poprawnie wykonuje proste ćwiczenia,
- rozumie polecenia i instrukcje do zadań,
- aktywnie uczestniczy w pracach na lekcji
- jego aktywność na lekcjach jest sporadyczna,
- systematycznie prowadzi zeszyt przedmiotowy

Ocenę dobrą otrzymuje uczeń, który:

- spełnił wymagania na ocenę dostateczną, a ponadto:
- dobrze posługuje się podstawowymi pojęciami i terminami z zakresu omawianych treści do wyjaśnienia wybranych zagadnień,
- określa różne związki i zależności między omawianymi zagadnieniami,

- potrafi zastosować wiedzę w typowych sytuacjach,
- potrafi obsługiwać programy komputerowe wspomagające prowadzenie handlowej działalności gospodarczej,
- zna procedury postępowania reklamacyjnego
- potrafi obsłużyć kasę fiskalną i inne urządzenia stosowane w działalności handlowej
- potrafi sporządzić dokumenty sprzedażowe dotyczące obsługi klienta w różnych formach sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- potrafi zastosować obowiązujące akty prawa dotyczące praw konsumenta w handlu
- potrafi korzystać ze wszystkich poznanych w czasie lekcji źródeł informacji,
- rozwiązuje niektóre zadania dodatkowe,
- w zakresie wiedzy ma niewielkie braki; zna definicje, fakty i pojęcia; stosuje język przedmiotu,
- zna różne sposoby obsługi klienta,
- zna i rozróżnia typy klientów,
- umie samodzielnie rozwiązywać typowe zadania, a trudniejsze wykonuje pod kierunkiem nauczyciela,
- wykazuje się aktywnością na lekcjach
- systematycznie i starannie prowadzi zeszyt przedmiotowy
- zajmuje stanowisko w kwestiach spornych i broni swych poglądów na forum klasy
- poprawnie i sprawnie wykonuje ćwiczenia
- umie poprawnie wykorzystać zdobytą wiedzę w praktyce
- wykazuje zainteresowanie omawianą na zajęciach problematyką

Ocenę bardzo dobrą otrzymuje uczeń, który:

- opanował pełny zakres wiedzy i umiejętności objętych programem nauczania,
- sprawnie korzysta ze wszystkich dostępnych i wskazanych przez nauczyciela źródeł informacji,
- potrafi zastosować obowiązujące przepisy prawa w handlu
- potrafi samodzielnie i bezbłędnie obsługiwać programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych sprzedawcy
- wiąże poznane treści z życiem codziennym,
- potrafi zastosować techniki negocjacji
- potrafi dobrać odpowiedni sposób obsługi w zależności od rodzaju klienta,
- potrafi bez problemu identyfikować typ klienta,
- potrafi dokonać analizy stosowanych w handlu zasad inkasowania należności i sposobów rozliczeń finansowych,

- rozwiązuje problemy i zadania dodatkowo stawiane przez nauczyciela,
- bezbłędnie posługuje się słownictwem używanym w naukach ekonomicznych,
- potrafi wyciągać logiczne wnioski w analizowanych problemach,
- łączy wiedzę z pokrewnych przedmiotów
- rozwiązuje zadania dodatkowe,
- śledzi zmiany w prawie podatkowym, ubezpieczeniach społecznych
- jest aktywny na lekcjach.

Na ocenę celującą uczeń powinien :

- wykraczać poza podstawy programowe w zakresie posiadanej wiedzy
- korzystać z różnych źródeł w celu poszerzania swojej wiedzy
- wyrażać samodzielny, krytyczny stosunek do określonych zagadnień
- potrafić udowadniać swoje zdanie, używając odpowiedniej argumentacji będącej skutkiem nabytej samodzielnie wiedzy
- brać aktywny udział w konkursach, olimpiadach, w których wymagana jest wiedza przedmiotowa oraz odnosi na nich sukcesy.