



Műszaki eladó képzés

Program követelmény azonosítója:
04163008





TARTALOMJEGYZÉK

Műszaki eladó	
Általános képzési információk	1
<i>Oktatók</i>	<i>1</i>
<i>A képzés hossza</i>	<i>1</i>
<i>Mit tartalmaz az ár?</i>	<i>1</i>
<i>Mi szükséges a képzés megkezdéséhez?</i>	<i>1</i>
<i>Mit jelent az előzetes tudásmérés?</i>	<i>2</i>
<i>Mi történik, ha kérdésed van, kihez fordulhatsz?</i>	<i>2</i>
<i>Milyen kompetenciákat szerezhetsz meg a Műszaki eladó képzés során?</i>	<i>2</i>
<i>Kapcsolódó szakmai készségek:</i>	<i>2</i>
<i>Milyen tartalmat foglal magába a műszaki eladó tanfolyam?</i>	<i>3</i>
<i>Miért minket válassz műszaki eladó végzettséged megszerzéséhez?</i>	<i>3</i>
A képesítő vizsgára bocsátás feltétele	3
Hogyan zajlik a szakmai vizsga?	3
<i>Szakmai vizsgatevékenységek leírása</i>	<i>3</i>
<i>Írásbeli vizsgatevékenység</i>	<i>3</i>
<i>Projektfeladat</i>	<i>4</i>





MŰSZAKI ELADÓ

Olyan területen szeretnél elhelyezkedni, amire mindig szükség lesz? Az elektronikai és műszaki termékek minden háztartásban megtalálhatók. A jól képzett és megfelelő ismeretekkel rendelkező műszaki eladó segít eligazodni a vásárlóknak a különféle márkájú és teljesítményű műszaki cikkek között, így megfelelően tudják tájékoztatni a vásárlókat és kiszolgálni a vásárlói igényeket.

ÁLTALÁNOS KÉPZÉSI INFORMÁCIÓK

Program követelmény azonosítója: 04163008

OKTATÓK

Oktatóink olyan rutinos szakemberek, akik nem csak szakterületük kiválóságai, hanem oktatóként is kiválóak.

A KÉPZÉS HOSSZA

Ütemezés	<u>Hagyományos:</u> Szombatonként vagy kéthetente szombat vasárnap <u>Hibrid:</u> minden szombaton VAGY minden vasárnap VAGY hétköznapi kedden és csütörtökön <u>Online:</u> minden szombaton VAGY minden vasárnap VAGY hétköznapi kedden és csütörtökön
Képzés időtartama	2 hónap

MIT TARTALMAZ AZ ÁR?

- az előzetes tudásmérés díját
- az oktatói jegyzeteket
- az oktatás díját
- személyre szabott internetes felület biztosítását
- a gyakorlat helyszínének biztosítását
- a tananyagegységek záró vizsga díját

MI SZÜKSÉGES A KÉPZÉS MEGKEZDÉSÉHEZ?

- Alapfokú iskolai végzettség



- Igazolás egészségügyi alkalmasságról (Fontos tudnod, hogy nem mindegy, honnan szerzed be az igazolást! Az ezzel kapcsolatos információkért mindenképpen egyeztess velünk!)

MIT JELENT AZ ELŐZETES TUDÁSMÉRÉS?

- Amennyiben szeretnéd, előzetes tudásod/ismereteid beszámítjuk.
- Az előzetes tudásmérést és a képzési tanácsadást ingyenesen biztosítjuk.
- Az előzetes tudásméréssel számot adott ismereteid alapján felmentést kaphatsz a képzés egy része alól. Ezt írásbeli tesztekkel és oktatói elbeszélgetéssel mérjük fel.

MI TÖRTÉNIK, HA KÉRDÉSED VAN, KIHEZ FORDULHATSZ?

- Felmerülő kérdéseid ügyfélszolgálatunk 24 órán belül megválaszolja/megoldja.
- Ennek a tanfolyamnak a felelőse Géczi Mónika, aki szintén melletted áll a képzés ideje alatt, telefonon és email-ben elérhető.

MILYEN KOMPETENCIÁKAT SZEREZHETSZ MEG A MŰSZAKI ELADÓ KÉPZÉS SORÁN?

- Képes ellátni a kereskedelmi egység szabályszerű működtetésével kapcsolatos eladói feladatokat.
- Közreműködik a műszaki cikkek megrendelésében, mennyiségi és minőségi átvételében, a készletek kezelésében, az értékesítésre történő előkészítésben és az eladótéri kihelyezésben.
- A műszaki cikkeket forgalmazó kereskedelmi egységekben tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat.
- Körültekintően, a megismert és felismert vevőtípusoknak megfelelően kommunikál a vevőkkel.
- A korszerű eladói technikák alkalmazásával szolgálja ki a potenciális vásárlókat.
- A műszaki cikk fizikai, technológiai és funkcionális előnyei alapján ajánlásokat tesz.
- Ismerteti a műszaki cikkek kezelését.
- Szakszerűen használja a pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket.
- Elvégzi az online értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat, kezeli a boltban használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat.
- Előjegyzést vesz fel, megszervezi a házhozszállítást.
- Kitölti a jótállási jegyet és egyéb releváns dokumentumokat.
- Megszervezi a műszaki cikk garanciális javítását.
- Vevőrekamációval összefüggő ügyeket intéz.

KAPCSOLÓDÓ SZAKMAI KÉSZSÉGEK:

- Szakmai igényesség



- Információforrások kezelése, információ gyűjtése
- Olvasott szakmai szöveg megértése
- Szakmai kommunikáció

MILYEN TARTALMAT FOGLAL MAGÁBA A MŰSZAKI ELADÓ TANFOLYAM?

1. Műszaki eladó

MIÉRT MINKET VÁLASSZ MŰSZAKI ELADÓ VÉGZETTSÉGED MEGSZERZÉSÉHEZ?

- Olyan gyakorló szakemberek dolgoznak a csapatunkban, akik igazi Klasszisok a szakmájukban, ezáltal az elméletet és a gyakorlatot is könnyebb elsajátítani.
- A képzésen többféle időbeosztás közül választhatsz, így lehetőség van az életedbe leginkább beilleszthető megoldásra.
- Nálunk nem számít hány éves vagy, csoportjainkban mindenféle korosztály megtalálható.
- Jó egy olyan csapathoz tartozni, ahol abból építkeznek, ami örömet okoz!
- Kislétszámú csoportjainkban eredményesebb a tanulás, ráadásul családias a hangulat.
- A munkánk a szenvedélyünk. Nálunk a tanfolyami résztvevő áll a középpontban, és a lelkesedésünk ragadós :-)

A KÉPESÍTŐ VIZSGÁRA BOCSÁTÁS FELTÉTELE

- A szakmai képzés követelményeinek igazolásáról a képző intézmény által kiállított tanúsítvány.

HOGYAN ZAJLIK A SZAKMAI VIZSGA?

SZAKMAI VIZSGATEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA

ÍRÁSBELI VIZSGATEVÉKENYSÉG

A VIZSGATEVÉKENYSÉG MEGNEVEZÉSE:

Termékismeret és műszaki cikkek forgalmazása

A VIZSGAFELADAT ISMERTETÉSE:

A feladatsor szöveges és számítási feladatokból áll, és tanulási eredményeket mér a következő témakörökben: áruforgalmi ismeretek, szakmai számítások, online kereskedelem, termékismeret és forgalmazás.



Az alábbi feladattípusok közül legalább 4 fajta jelenjen meg a feladatsorban:

- Fogalom meghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.
- Feleletalkotás: szöveg kiegészítése, a megadott vagy ismert tartalmakkal való mondat kiegészítése. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.
- Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat / kifejezéseket / képeket kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása.
- Sorrendbe rendezés: folyamatok, időbeli struktúrák reprodukálása.
- Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.
- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis. A hamis állítást javítani kell.
- Számítási feladatok: az árak felépítése, módosítása, forgalom alakulása, készletgazdálkodás, leltáreredmény meghatározása témakörökre épülő egyszerű feladatok.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:

60 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül:

30 %

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összespontszám legalább 40%-át elérte.

PROJEKTFELADAT

A VIZSGAFELADAT MEGNEVEZÉSE:

Helyzetgyakorlat – áruforgalmi tevékenység

A VIZSGAFELADAT ISMERTETÉSE:

A legalább hat tételből álló – esetpéldákat / esettanulmányokat tartalmazó – tételsorból húz a vizsgázó egyet. Feladatleírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet, végrehajtja a feladatokat, szakmai beszélgetést folytat a vizsgabizottsággal, kitölti a kapcsolódó bizonylatokat/dokumentumokat:

1. Áruátvétel – előkészíti a raktárhelyiséget a műszaki cikkek fogadására, odakészíti a szükséges gépeket, berendezéseket és eszközöket, összekészíti a visszárut / a göngyölegeket, fogadja az árut, átveszi mennyiségileg és minőségileg.
2. Raktározás / Előkészítés – kicsomagolja a műszaki cikkeket a szállítói csomagolásból, előkészíti őket az értékesítésre, címkéz, feltölti az eladóteret, használja a szükséges gépeket és eszközöket a munka-, tűz-, és balesetvédelmi szabályok betartásával.

3. Értékesítési szituáció – fogadja a vevőt, megismeri igényeit, bemutatja a kért műszaki cikket, ismerteti technikai jellemzőit, segíti a vásárlási döntés meghozatalát és tájékoztatja a vevőt a kapcsolódó szolgáltatásokról.

4. Pénztárgép kezelés – kezeli a pénztárgépet, bejelentkezik, rögzít legalább 10 tételt. Közben használja az áruvédelmi eszközökhöz kapcsolódó berendezéseket, kedvezményt rögzít. Nyugtát ad és kezeli a készpénzt vagy bankkártya leolvasó berendezést, majd kijelentkezik.

5. Ügyfélszolgálati tevékenység – kezeli a boltban használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. Előjegyzést vesz fel, megszervezi a házhozszállítást. Kitölti a jótállási jegyet és egyéb releváns dokumentumokat. Megszervezi a műszaki cikk garanciális javítását.

6. Vevői panasz kezelése – meghallgatja a vevő panaszát, tájékoztatja a vásárlót az őt megillető fogyasztóvédelmi jogokról, segít használni a Vásárlók könyvét, empátiával válaszol, keresi a megoldási lehetőségeket a kommunikáció során.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:

40 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül:

70 %

Értékelési módszer a helyzetgyakorlat során:

- a munka során alkalmazott tanulási eredmények bemutatása
- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének minősége, a megvalósítás lépéseinek sorrendje;
- kereskedelemben használt alapidokumentumok ismerete, a dokumentumok kezelése;
- gépek, eszközök rendeltetésszerű használata;
- a munka-, tűz-, és balesetvédelmi, környezetvédelmi, és egészségügyi előírások betartása;
- kommunikáció minősége a vevőkkel és munkatársakkal;
- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás;
- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összpontszám legalább 40 %-át elérte.

*A Képzési program az ügyfélszolgálati irodában megtekinthető.
Eredményes tanulást kívánunk!*

A Klasszis Csapat