**Harmonogram szkolenia zawodowego:**

„Sprzedawca z obsługą kas fiskalnych i terminali” – gr. II

Termin realizacji: 08.07.2014 – 21.08.2014

Miejsce realizacji: Szkoła Jazdy iDrive, Lublin, ul. Obrońców Pokoju 15/2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Godziny** | **Liczba godz.** | **Temat zajęć** | **Wykładowca** | **Moduł Szkoleniowy** |
| 08.07.2014 | 08.45 – 14.15 | 6 | MS Office 2010 – Word, Excel, PowerPoint | Katarzyna Cholewa | Praktyczna obsługa komputera, bazy Symfonia |
| 09.07.2014 | 08.45 – 14.15 | 6 | MS Office 2010 – Word, Excel, PowerPoint |
| 14.07.2014 | 08.45 – 14.15 | 6 | Wykorzystanie programów MS Office w sprzedaży: Sporządzanie korespondencji, analiza działalności handlowej, sporządzanie dokumentów handlowych |
| 15.07.2014 | 08.45 – 14.15 | 6 | Wykorzystanie programów MS Office w sprzedaży: tworzenie prezentacji firmy i produktu, tworzenie baz danych |
| 16.07.2014 | 08.45 – 14.15 | 6 | Organizacja pracy z programem  Kartoteki towarowe w programie Organizacja programu dla potrzeb firmy  Rozpoczęcie pracy z programem  Praca w dziale handlowym | Katarzyna Cholewa |
| 17.07.2014 | 08.45 – 14.15 | 6 | Planowanie działalności działu handlowego  Magazyn i jego rozliczenia  Raportowanie  Inne funkcje programu wspomagając funkcjonowanie działu handlowo-magazynowego |
| 23.07.2014 | 08.00 – 13.30 | 6 | Obsługa kas fiskalnych:   * Obowiązki fiskalizacji * Programowanie kasy fiskalnej * Wykonywanie raportów * Rejestracja transakcji sprzedaży towarów w kasie * Pozostałe operacje * Postępowanie w przypadku awarii | Krzysztof Frączek | Obsługa kas fiskalnych i terminali |
| 24.07.2014 | 08.00 – 13.30 | 6 | Obsługa kas fiskalnych:   * Obowiązki fiskalizacji * Programowanie kasy fiskalnej * Wykonywanie raportów * Rejestracja transakcji sprzedaży towarów w kasie * Pozostałe operacje   Postępowanie w przypadku awarii | Krzysztof Frączek | Obsługa kas fiskalnych i terminali |
| 25.07.2014 | 08.00 – 13.30 | 6 | Obsługa kas fiskalnych:   * Obowiązki fiskalizacji * Programowanie kasy fiskalnej * Wykonywanie raportów * Rejestracja transakcji sprzedaży towarów w kasie * Pozostałe operacje   Postępowanie w przypadku awarii | Krzysztof Frączek |
| 28.07.2014 | 08.00 – 13.30 | 6 | Obsługa terminali płatniczych:   * Historia systemów płatniczych * Rodzaje kart płatniczych * Oszustwa kartowe * Informacje prawne   Usługi dodatkowe: cash back, preautoryzacja, pre paid I inne. | Krzysztof Frączek |
| 29.07.2014 | 08.00 – 13.30 | 6 | Obsługa terminali płatniczych:   * Historia systemów płatniczych * Rodzaje kart płatniczych * Oszustwa kartowe * Informacje prawne   Usługi dodatkowe: cash back, preautoryzacja, pre paid I inne. | Krzysztof Frączek |
| 30.07.2014 | 08.00 – 13.30 | 6 | * zawód - Sprzedawca - podstawowe zadania i obowiązki * przepisy prawne związane z zawodem sprzedawcy (akty prawne, odpowiedzialność sprzedawcy, kasjera, postępowanie z falsyfikatami) | Anna Nowakowska - Sonntag | Organizacja sprzedaży |
| 31.07.2014 | 08.00 – 13.30 | 6 | * wysoki standard obsługi Klienta podstawą sukcesu sprzedaży - prezentacja produktu i techniki sprzedaży |
| 01.08.2014 | 08.00 – 13.30 | 6 | profesjonalna obsługa klienta wykorzystaniem aktywnych metod sprzedaży (praca z klientem, rodzaje nabywców, proces decyzyjny nabywcy rozmowa sprzedażowa, reklamacje,  walka o klienta) |
| 05.08.2014 | 08.00 – 13.30 | 6 | - Omówienie programu i interfejsu użytkownika.  - Zakładanie kartotek towarów  - Zakładanie kartotek kontrahentów  - Typy dokumentów w Subiekcie (od zakupu i przyjęcia po wydanie i sprzedaż).  - Sprzedaż detaliczna | Katarzyna Cholewa | Program Subiekt |
| 06.08.2014 | 08.00 – 13.30 | 6 | - Sposoby korygowania dokumentów.  - Rozrachunki z kontrahentami  - Moduł administracji  - Zakładanie użytkowników, przydzielanie uprawnień  - Zestawienia w systemie  - Archiwizacja danych  - Korzystanie z interaktywnej pomocy w programie  - Informacje dodatkowe |
| 11.08.2014 | 08.00 – 13.30 | 6 | - Profesjonalna obsługa klienta  -Autoprezentacja - Typologia klientów - Nawiązanie kontaktu z klientem - Ustalenie celu rozmowy - Struktura rozmowy z klientem - Komunikacja werbalna i niewerbalna | Małgorzata Tomaszewska | Obsługa klienta |
| 12.08.2014 | 08.00 – 13.30 | 6 | - Techniki aktywnego słuchania - Kontrolowanie rozmowy i propozycja rozwiązań  - Zaspakajanie potrzeb klientów  - Wywieranie wpływu na decyzje zakupowe - Zakończenie rozmowy |
| 20.08.2014 | 08.00 – 13.30 | 6 | * Istota komunikacji międzyludzkiej w miejscu pracy * Jak dogadywać się z innymi? * Asertywność | Anna Nowakowska - Sonntag | Komunikacja społeczna w miejscu pracy |
| 21.08.2014 | 08.00 – 13.30 | 4   2 | * Analiza konstruktywnych ról, które można pełnić w zespole * Radzenie sobie z krytyką   - Konflikty w zespole Egzamin |