

Nazwa kwalifikacji: **Prowadzenie sprzedaży**

Oznaczenie kwalifikacji: **AU.20**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut.

AU.20-01-21.01-SG

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2021

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2017**

Instrukcja dla zdającego

1. Na pierwszej stronie arkusza egzaminacyjnego wpisz w oznaczonym miejscu swój numer PESEL i naklej naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka.
2. Na KARCIE OCENY w oznaczonym miejscu przyklej naklejkę z numerem PESEL oraz wpisz:
 - swój numer PESEL*,
 - oznaczenie kwalifikacji,
 - numer zadania,
 - numer stanowiska.
3. KARTĘ OCENY przełącz zespołowi nadzorującemu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 5 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
5. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
6. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Jeżeli w zadaniu egzaminacyjnym występuje polecenie „zgłoś gotowość do oceny przez podniesienie ręki”, to zastosuj się do polecenia i poczekaj na decyzję przewodniczącego zespołu nadzorującego.
9. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw rezultaty oraz arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
10. Po uzyskaniu zgody zespołu nadzorującego możesz opuścić salę/miejsce przeprowadzania egzaminu.

Powodzenia!

* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

Zadanie egzaminacyjne

Natalia Siwińska prowadzi Sklep KAWOSZEK oferujący klientom towary do przygotowania kawy: ekspresy do kawy, różne rodzaje kawy i artykuły komplementarne.

Przygotuj stanowisko obsługi klienta w sklepie specjalistycznym oferującym towary dla kawoszy:

- pobierz z magazynu towary, znajdujące się w kartonie z napisem TOWARY DO POBRANIA,
- oznakuj pobrane towary metkami cenowymi za pomocą metkownicy zgodnie z **Wykazem kodów i cen detalicznych brutto**,
- przygotuj ekspozycję towarów dostarczonych do sklepu według grup asortymentowych,
- umieść przy towarach przygotowane wywieszki cenowe,
- oblicz ceny promocyjne towarów zgodnie z zasadami promocji i zapisz je w tabeli **Ceny promocyjne towarów**,
- przygotuj informację o wprowadzonej promocji towarów i umieść ją w widocznym miejscu,
- przygotuj kasę fiskalną do pracy,
- wprowadź stan gotówki do kasy fiskalnej - gotówka znajduje się na stanowisku egzaminacyjnym w kopercie z napisem *Pogotowie kasowe*,
- wydrukuj potwierdzenie wpłaty gotówkowej do kasy i włóż do koperty *Pogotowie kasowe*.

Wykonaj czynności związane z obsługą klientów:

- przyjmij, że po przeprowadzonej rozmowie sprzedażowej dokonałeś/aś sprzedaży towarów wymienionych w *Zamówieniu klienta*,
- zarejestruj sprzedaż przy pomocy kasy fiskalnej uwzględniając obowiązującą promocję,
- dokonaj inkasa należności za sprzedane towary środkami pieniężnymi znajdującymi się w kopercie z napisem *Pieniądze klienta*,
- resztę gotówki dla klienta oraz paragon włóż do koperty z napisem *Pieniądze klienta*,
- zapakuj sprzedane towary.

Wypełnij zgłoszenie reklamacyjne nr 1/01/2021 z dnia 8 stycznia 2021 r. dla klienta Piotra Adamczyka zamieszkałego w Łodzi przy ulicy Tkackiej 68, który zakupił ekspres do kawy ANNA. Dokumentem potwierdzającym sprzedaż jest paragon z dnia 10 listopada 2020 roku zamieszczony w arkuszu egzaminacyjnym.

Klient 7 stycznia 2021 roku zauważył, że ekspres nie mieli kawy i w związku z tym nie można go używać zgodnie z przeznaczeniem. Dnia 8 stycznia 2021 roku klient dostarczył niesprawny ekspres do sklepu i zażądał nieodpłatnej naprawy ekspresu.

Druk **Zgłoszenie reklamacyjne** znajduje się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wykonaj czynności kończące pracę na stanowisku

- wydrukuj raport dobowy,
- pozostałe w kasie pieniądze i raport dobowy włóż do koperty z napisem *Pogotowie kasowe*,
- zapakowane dla klienta towary oraz koperty z napisem *Pieniądze klienta* i *Pogotowie kasowe* pozostaw na stanowisku egzaminacyjnym,
- uporządkuj stanowisko pracy.

Dane sklepu

Sklep KAWOSZEK Natalia Siwińska
ul. Piotrkowska 16, 90-926 Łódź
NIP: 5591462625
Nr rachunku bankowego: 77 1560 0013 2025 0003 6201 0044
Pracownik sklepu: Natalia Siwińska

Wykaz kodów i cen detalicznych brutto

Kod towaru	Nazwa towaru	Jednostka miary	Stawka podatku VAT	Cena detaliczna w zł
001	Kawa zbożowa	szt.	8	2,50
002	Cappuccino o smaku waniliowym 100 g	szt.	23	2,40
003	Pierniki w czekoladzie	op.	23	11,70
004	Wafelek o smaku kakaowym	szt.	23	1,00
005	Czekolada gorzka 90g	szt.	23	3,50

Zamówienie klienta

L.p.	Nazwa towaru	Jednostka miary	Ilość
1	Kawa zbożowa	szt.	1
2	Cappuccino o smaku waniliowym 100 g	szt.	1
3	Pierniki w czekoladzie	op.	1
4	Wafelek o smaku kakaowym	szt.	3

Paragon zakupu ekspresu do kawy ANNA

Sklep KAWOSZEK Natalia Siwińska ul. Piotrkowska 16 90-929 Łódź NIP: 5591462625	
Dn.10.11.2020	nr wydr.152
PARAGON FISKALNY	
Y 240 EKSPRES DO KAWY ANNA	1480,00 A
X 954 KAWA ZIARNISTA EXTRA 1 kg	96,90 A
Podsuma:	1576,90

SPRZEDAŻ OPODATK A	1576,90
PTU A 23%	294,87
SUMA PLN	1576,90
	
5912346001564	
ZAPŁACONO GOTÓWKĄ	1600,00
RESZTA GOTÓWKĄ	23,10

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będą 4 rezultaty:

- stanowisko przygotowane do sprzedaży towarów,
- udokumentowana sprzedaż klienta indywidualnego,
- zgłoszenie reklamacyjne
- informacja o wprowadzonej promocji,

oraz

przebieg przygotowania stanowiska sprzedażowego.

Ceny promocyjne towarów				
<i>PRZY ZAKUPIE 3 TAKICH SAMYCH TOWARÓW RABAT 10% OD CENY DETALICZNEJ</i>				
Oferta obowiązuje do 15.02.2021 r.				
Kod towaru	Nazwa towaru	Jednostka miary	Cena detaliczna w zł	Ceny promocyjne towarów po uwzględnieniu rabatu
001	Kawa zbożowa	szt.	2,50	
002	Cappuccino o smaku waniliowym 100 g	szt.	2,40	
003	Pierniki w czekoladzie	op.	11,70	
004	Wafelek o smaku kakaowym	szt.	1,00	
005	Czekolada gorzka 90g	szt.	3,50	

ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE
REKLAMACJA TOWARU NIEZGODNEGO Z UMOWĄ
NR

Sklep KAWOSZEK Natalia Siwińska
ul. Piotrkowska 16, 90-926 Łódź
NIP: 5591462625
(pieczęćka firmowa sprzedawcy)

Data sporządzenia

Imię i nazwisko reklamującego

Adres zamieszkania

Nazwa (oznaczenie) towaru.....

Cena towaru.....

Data nabycia towaru.....

Przedłożony dowód zawarcia umowy – paragon

Opis wady towaru niezgodnego z umową

.....
.....
.....
.....

Kiedy wada towaru/niezgodność towaru* z umową została stwierdzona

żądanie reklamującego:

a) doprowadzenie towaru do zgodności z umową poprzez:

- nieodpłatną naprawę *
- wymianę na nowy *

b)**

- zwrot zapłaconej ceny*
- obniżenie zapłaconej ceny*

Uzgodniony termin załatwienia reklamacji

.....
(podpis reklamującego)

.....
(podpis sprzedawcy
Wpisz swój PESEL)

Uwaga!

Zgodnie z art.560 oraz 561§ 1 Kodeksu cywilnego (Dz. U. 2019.1145)

* wybór żądania należy do reklamującego

** tylko w przypadkach gdy :

- naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów,
- sprzedawca nie wymienił rzeczy na nową albo rzeczy nie naprawił w odpowiednim czasie,
- wymiana albo naprawa narażałaby reklamującego na znaczne niedogodności