

## Műszaki eladó vizsgatevékenységek

### Írásbeli vizsga

Termékismeret és műszaki cikkek forgalmazása 60 perc

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.

**Súlyozása: 30 %**

### Projektfeladat

Helyzetgyakorlat – áruforgalmi tevékenység 40 perc

A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

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.

**Súlyozása: 70 %**