

# MESTO Csoport Kft

Engedély száma: E/2021/000064

## Képzési program

### Műszaki eladó tanfolyamhoz

1.1 Képzés megnevezése	Műszaki eladó
1.2 Programkövetelmény megnevezése	Műszaki eladó
1.3 Programkövetelmény azonosító száma	04163008
1.4 A képzés célja	A szakmai képzés keretén belül megismertetni a tanfolyami résztvevőkkel a műszaki eladó feladatköréhez tartozó - a képzési program tananyagegységeiben felsorolt témákhoz kapcsolódó - tudnivalókat
1.5 A képzés célcsoportja	Vállalati vezetők döntése alapján beiskolázott munkavállalók és / vagy a saját elhatározásukból fejlődni, tovább lépni akaró személyek. A képzési program elérhető minden olyan egyén számára is, aki a belépési feltételeknek megfelel és a képzési programmal elérhető új szakmai képesítés megszerzését tűzte ki célként maga elé.
1.6 Tervezett képzési idő	80 óra
1.7 Maximális csoportlétszám	80 fő

### 2. A képzés során megszerezhető kompetenciák

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- Ellátni a kereskedelmi egység szabályszerű működtetésével kapcsolatos eladói feladatokat.
- Közreműködni 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 tájékoztatni és kiszolgálni a vásárlókat.
- A megismert és felismert vevőtípusoknak megfelelően kommunikálni a vevőkkel.
- A műszaki cikk fizikai, technológiai és funkcionális előnyei alapján ajánlásokat tenni.
- Ismertetni a műszaki cikkek kezelését.
- Szakszerűen használni a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket.
- Előjegyzést felvenni, megszervezni a házhozszállítást.
- Kitölteni a munkájához kapcsolódó releváns dokumentumokat.
- Megszervezni a műszaki cikk garanciális javítását.
- A vevőreklamációval összefüggő ügyeket intézni.

### 3. A programba való bekapcsolódás és részvétel feltételei

3.1 Iskolai végzettség	Alapfokú iskolai végzettség
3.2 Szakmai előképzettség	-
3.3 Egészségügyi alkalmassági követelmények	szükséges
3.4 Előírt gyakorlat	-
3.5 Részvétel követésének módja	A képzésben résztvevő által aláírt jelenléti ív (és/vagy a képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést ellenőrző, igazoló dokumentum)
3.6 Megengedett hiányzás	20% (A felnőttképzési szerződés azonnali hatállyal felmondható, ha a képzésben részt vevő személy a kontaktórákról a képzési programban meghatározott időnél igazolatlanul többet mulasztott.)
3.7 Egyéb feltételek	A képzésre jelentkező kérheti előzetes tudásának mérését, melynek eredményét figyelembe véve kell a résztvevő számára a képzés óraszámát meghatározni.

### 4. A tananyag egységei, azok célja, terjedelme és óraszámai

Tananyagegységek		Képzésbe beszámítható óraszám	Ebből
			Kontaktóra - hagyományos tanóra és valós idejű online óra, Önálló felkészülés
4.1.	Kereskedelmi ismeretek	20	20
4.2.	Áruforgalom és áruismeret	40	40
4.3.	Működtetés	20	20
<b>Összesen:</b>		<b>80</b>	<b>80</b>

4.1 Tananyagegység	Kereskedelmi ismeretek	Óraszám	Munkaforma	Módszer
Célja	Megismertetni a résztvevőkkel a kereskedelemmel kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat a kereskedelem alapjaitól egészen a vevőtípusokig.	-	-	-
Tartalom (témakörök)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kereskedelem alapjai, feladata, szerepe</li> <li>- Kereskedelem szervezete</li> <li>- Kereskedelem tendenciái</li> <li>- Vevőtípusok</li> </ul>	20	Kontaktóra - hagyományos tanóra és valós idejű online óra, Önálló felkészülés	Előadás, magyarázat, megbeszélés, oktató videó Irányított egyéni munka Egyéni feladatmegoldás

4.2 Tananyagegység	Áruforgalom és áruismeret	Óraszám	Munkaforma	Módszer
Célja	Mégismerteni a résztvevőkkel az áruforgalom és az áruismeret legfontosabb részleteit a műszaki áru eladás vonatkozásában.	-	-	-
Tartalom (témakörök)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kereskedelmi tevékenység áruforgalma, beszerzéstől az értékesítésig</li> <li>- Bolti és nem bolti kereskedelem jellemzői</li> <li>- Eladó szerepe</li> <li>- Műszaki áru áruismeret</li> </ul>	40	Kontaktóra - hagyományos tanóra és valós idejű online óra, Önálló felkészülés	Előadás, magyarázat, megbeszélés, oktató videó Irányított egyéni munka Egyéni feladatmegoldás

4.3 Tananyagegység	Működtetés	Óraszám	Munkaforma	Módszer
Célja	Megismertetni a résztvevőkkel a kereskedelmi egység működtetésével kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat.	-	-	-
Tartalom (témakörök)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fogyasztóvédelem</li> <li>- Higiéniai szabályok</li> <li>- Vagyonvédelem, biztonságvédelem</li> </ul>	20	Kontaktóra - hagyományos tanóra és valós idejű online óra, Önálló felkészülés	Előadás, magyarázat, megbeszélés, oktató videó Irányított egyéni munka Egyéni feladatmegoldás

## 5. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

Képzés közbeni értékelés (értékelési mód fejlesztő formája): A fejlesztő értékelés szerepe, hogy a képzésben résztvevők fejlődését támogassa, a tanulási igényeket pontosítsa, az oktatók tanulásszervezési feladatait segítse.

A képzés közbeni fejlesztő értékelés módjai: Visszakérdezés, Gyakorlati feladatmegoldás, Képzésben résztvevő visszajelzései, Beszélgetés

A fejlesztő értékeléshez nem tartozik minősítés, a tanulási és tanítási folyamatokat szolgálja.

Résztvevő záró értékelése: A záróvizsga a képzés végén történik a képző képzési programjában leírtak szerint.

Megszerezhető minősítések: „Megfelelt” vagy „Nem felelt meg”

„Nem felelt meg” minősítés esetén egy alkalommal lehetőséget biztosít a képző a sikertelen záró vizsga megismétlésére. Abban az esetben, amennyiben a kihirdetett időpontban a tanfolyami résztvevő nem vesz részt a záróvizsgán, vagy annak valamely vizsgatevékenységén, akkor a hiányzása is az adott vizsgatevékenységet illetően sikertelen vizsgának minősül.

A képzés elvégzésével megszerezhető dokumentum: TANÚSÍTVÁNY

A képzés elvégzéséről szóló Tanúsítvány kiadásának feltételei:

A tanfolyami résztvevő képzéssel kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése

A záró vizsga megfelelt minősítésű teljesítése.

A képesítő vizsgára bocsátás feltétele:

A szakmai képzés követelményeinek teljesítéséről a képző intézmény által kiállított tanúsítvány.

A képzés végén a képzésben részt vevők komplex módon adnak számot tudásukról.

### **Belső záróvizsga:**

Írásbeli vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: **Termékismeret és műszaki cikkek forgalmazása**

A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása: A feladatsor szöveges és számítási feladatokból áll, és tanulási eredményeket mér a következő

témakörökben: áruforgalmi ismeretek, szakmai számítások, online kereskedelem, termékismeret és forgalmazás.

Az írásbeli vizsgafeladat 20 feladtból áll és tanulási eredményeket mér a következő témakörökben: áruforgalmi ismeretek, szakmai számítások és jogszerű működés. Az alábbi feladattípusok közül legalább 4 fajta jelenik 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.
- Számítási feladatok: a termékek fogyasztói árának és az árengedményeknek a meghatározására, kiszámolására épül. Ki kell számolni a kedvezményes fogyasztói árat a megadott árengedmény százaléka alapján vagy meg kell határozni az árengedmény százalékát a forintban megadott fogyasztói árcsökkenés mértéke alapján.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: **60** perc

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az értékelés javítási-értékelési útmutató előírásai alapján történik. Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. Teljes pontszám csak hibátlan feladatmegoldásért adható. A javítás során részpontszám adható, de az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható. Ha a feladatnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek. Az értékelés százalékos formában történik.

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

## Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: **Helyzetgyakorlat - áruforgalmi tevékenység**

A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgatevékenység valós bolti környezetben történik és tanulási eredményeket mér a következő témakörökben: áruforgalmi gyakorlati tevékenység és áruismereti tevékenység.

A vizsgázó a legalább öt tételből álló tételsorból húz egyet. A tételben lévő feladtleírás alapján elvégzi az áruforgalmi, áruismereti tevékenységet.

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

- 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 értékelésének szempontjai:

- a munka során alkalmazott tanulási eredmények bemutatása 15 pont (15%)
- a feladatutasítás, a feladatsegédletek értelmezése, megértése 15 pont (15%)
- a feladat kivitelezésének minősége, a megvalósítás lépéseinek sorrendje, pontossága 25 pont (25%)
- a verbális és nonverbális kommunikáció minősége vevőkkel és munkatársakkal 15 pont (15%)
- a gépek, eszközök rendeltetésszerű használata 15 pont (15%)
- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség 15 pont (15%)

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

A belső záróvizsga sikeres akkor, ha a résztvevő mind az írásbeli során, mind a projektmunka során elérte a minimum 40%-ot.

A belső záróvizsga sikertelen akkor, ha a résztvevő az írásbeli során, vagy a projektmunka során nem érte el a minimum 40%-ot.

## **6. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek**

### **6.1 Személyi feltételek**

- képzési tartalomnak megfelelő felsőfokú végzettség, vagy a képzés tanulmányi területének megfelelő szakképesítés
- végzettség hiányában 2 év igazolható szakmai gyakorlat

### **6.2 Tárgyi feltételek**

Általános tárgyi feltételek:

a tényleges csoportlétszámnak megfelelő, felnőtt méretű tanulói asztalok és székek tábla vagy flipchart -- szükség esetén projektor vagy írásvetítő kiegészítő felszerelések: megfelelő világítás és szellőzés, ruhafogas, szemetes, stb. megfelelő kiszolgáló létesítmények: Mosdó – képzési helyszínenként min. egy.

### **6.3 Egyéb speciális feltételek**

- árutároló és bemutató berendezések
- árumozgató gépek, eszközök
- mobil kódleolvasó
- pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó
- elektronikus áruvédelmi eszközök
- műszaki cikkek széles választékban

### **6.4 Személyi, tárgyi és egyéb speciális feltételek biztosításának módja**

A személyi feltételek megbízási, felhasználási vagy vállalkozási szerződés keretében, a tárgyi feltételek pedig - helyszíntől függően - saját vagy bérelt tulajdonként kerülnek biztosításra.



## 7. Egyéb kiegészítő információk

A képzésre jelentkező kérésére előzetes tudásmérést biztosítunk.

Előzetes tudásmérés: annak felmérése, hogy a képzésre jelentkező dokumentumokkal nem igazolt tanulmányai vagy megszerzett gyakorlati tapasztalatai alapján képes-e a képzés során elsajátítandó tananyagegység követelményeinek teljesítésére, amelynek eredményeként a követelmények megfelelő szintű teljesítése esetén a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel kell menteni.

Szakértői vélemény:

1. A képzési program megfelel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvénynek, valamint a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 11/2020. (II. 7.), továbbá a szakképzésről szóló 2019évi LXXX. törvénynek, valamint a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) kormányrendeletnek.
2. A képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon, valamint a képzéssel érintett célcsoport számára megszerezhető a képzési programban megjelölt kompetenciák.

Minősítés helye, dátuma: Csolnok, 2022.06.20.

.....  
Tóthné HAJDU FABIÉLLA  
.....  
Szakértő neve

.....  
FSK/2020/000008  
.....  
Szakértői nyilvántartási szám

.....  
  
.....  
Szakértő aláírása

.....  
**MESTO CSOPORT KFT**  
2521 Csolnok, Park u. 9.  
Adószám: 26769215-2-11  
Banksz.: 11740023-24025540  
.....

.....  
Intézmény képviselőjének aláírása

.....  
**MESTO CSOPORT KFT**  
2521 Csolnok, Park u. 9.  
Adószám: 26769215-2-11  
Banksz.: 11740023-24025540  
.....

.....  
Szakmai vezető aláírása