

# IZPITNI KATALOG

## IZOBRAŽEVALNI PROGRAM

### TRGOVEC

#### 1. IME IZPITA

### IZDELEK OZIROMA STORITEV IN ZAGOVOR

#### 2. IZPITNI CILJI

Na izpitu ocenjujemo splošne in poklicne kompetence v skladu s poklicnim standardom prodajalec, ki so jih kandidati pridobili v celotnem procesu izobraževanja pri strokovnih modulih:

- **PRODAJA BLAGA**
- **UPRAVLJANJE Z BLAGOVNO SKUPINO ŽIVIL**
- **UPRAVLJANJE Z BLAGOVNO SKUPINO TEHNIČNEGA BLAGA**
- **UPRAVLJANJE Z BLAGOVNO SKUPINO TEKSTILA IN DROGERIJE**

Na izpitu kandidat izkaže naslednje kompetence:

- varovanje zdravja in okolja,
- racionalna raba energije, materiala in časa,
- postavljanje prioritet nalog v okviru svojih zadolžitev,
- izvajanje dela skladno z načrtovanim procesom v trgovini,
- razvijanje podjetnih lastnosti, spretnosti in vedenja,
- komuniciranje s strankami, dobavitelji ...
- zagotavljanje kakovosti uspešnega dela v delovnem okolju v skladu s predpisi in standardi,
- razvijanje osebnostnih lastnosti, ki mu omogočajo vsestransko uspešno delo – komunikativnost, timsko delo, poštenost, delavnost, vztrajnost, odgovornost in podjetnost,
- razvijanje vedoželjnosti in pripravljenosti za vseživljenjsko učenje,
- sprejemanje načel poklicne etike in poslovne morale,
- osvojitve pojmov, dejstev in zakonitosti s področja trgovinskega poslovanja,
- razvrščanje blaga in poznavanje dejavnikov, ki vplivajo na uporabno vrednost blaga,
- poznavanje različnih vrst blaga,
- razumevanje pomena klasifikacije blaga in ciljev standardizacije,
- obvladovanje količinskega in kakovostnega prevzema blaga,
- poznavanje ustreznega skladiščenja blaga,
- poznavanje načinov priprave blaga za prodajo,
- zavedanje informiranja kupcev,
- svetovanje kupcem,
- obvladovanje prodajnega postopka,
- poznavanje blagajniškega poslovanja,
- poznavanje vedenja porabnikov in reševanje različnih konfliktnih situacij,

- razumevanje nakupnega procesa in predvidevanje nakupne odločitve,
- uporaba primerne načina komunikacije in strokovne terminologije pri izvajanju posameznih nalog,
- razvijanje sposobnosti timskega dela in reševanja problemov,
- uporaba informacijsko komunikacijske tehnologije za iskanje, obdelavo in analizo podatkov ter predstavitev

### 3. IZPELJAVA IZPITA

Izdelek oziroma storitev in zagovor se opravlja pod vodstvom mentorja. Glede na obseg in vsebino je izvedba izdelka oziroma storitve in zagovora lahko skupinska ali individualna.

Zagovor je sestavljen iz dveh delov:

- predstavitev izdelka oziroma storitve in
- strokovnega zagovora

Pri strokovnem zagovoru kandidat utemeljuje uporabo izdelkov in njihovih proizvajalcev, opis izdelkov po različnih kriterijih, opis osnovnih in dodatnih surovin, pravilnikov o kakovosti, listin, ki spremljajo izdelke, uporabo embalaže in skladišč, ekologije, pozicioniranja izdelkov ter potek prodajnega postopka.

### 4. IZKAZANE POKLICNE KOMPETENCE

Izdelki oziroma storitve	Elementi	Poklicne kompetence
<b>Prodaja živil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zbiranje idej in priprava metodološkega koncepta izdelka oziroma storitve</li><li>• Izbor primerne/ustrezne literature in virov ter pravilnikov o kakovosti živil</li><li>• Izdelava izdelka oziroma storitve</li><li>• Predstavitev izdelka oziroma storitve</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• raziskovanje trga živil</li><li>• razvrščanje živil po različnih kriterijih</li><li>• poznavanje osnovnih in dodatnih surovin, iz katerih so izdelana živila</li><li>• razumevanje pomena klasifikacije živil</li><li>• poznavanje pravilnikov in HACCP sistema</li><li>• razumevanje in uporaba listin, ki spremljajo živila</li><li>• prepoznavanje vrste embalaže in utemeljevanje oznak na embalaži</li><li>• poznavanje načel merchandisinga</li><li>• ugotavljanje razlik med skladišči in njihovimi pogoji</li><li>• razumevanje ravnanja z odpadnim blagom in varovanjem zdravja</li><li>• razvijanje tehnike prodaje blaga</li><li>• analiziranje nakupnega procesa in predvidevanje nakupnih odločitev</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• poznavanje načinov priprave živil za prodajo</li> <li>• upoštevanje načel osebne higiene in higiene prostora</li> <li>• obvladovanje postopkov informiranja in svetovanja kupcem in blagajniškega poslovanja.</li> <li>• poznavanje vedenja porabnikov in razlikovanje med različnimi tipi kupcev</li> <li>• obvladovanje konfliktnih situacij</li> <li>• razvijanje verbalne in neverbalne komunikacije</li> </ul>
<b>Prodaja pijač</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbiranje idej in priprava metodološkega koncepta izdelka oziroma storitve</li> <li>• Izbor primerne/ustrezne literature in virov ter pravilnikov o kakovosti živil</li> <li>• Izdelava izdelka oziroma storitve</li> <li>• Predstavitev izdelka oziroma storitve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raziskovanje trga pijač</li> <li>• razvrščanje pijač po različnih kriterijih</li> <li>• poznavanje osnovnih in dodatnih surovin, iz katerih so izdelane pijače</li> <li>• razumevanje pomena klasifikacije pijač</li> <li>• poznavanje pravilnikov in HACCP sistema</li> <li>• razumevanje in uporaba listin, ki spremljajo pijače</li> <li>• prepoznavanje vrste embalaže in utemeljevanje oznak na embalaži</li> <li>• poznavanje načel merchandisinga</li> <li>• ugotavljanje razlik med skladišči in njihovimi pogoji</li> <li>• razumevanje ravnanja z odpadnim blagom in varovanjem zdravja</li> <li>• razvijanje tehnike prodaje blaga</li> <li>• analiziranje nakupnega procesa in predvidevanje nakupnih odločitev</li> <li>• poznavanje načinov priprave pijač za prodajo</li> <li>• upoštevanje načel osebne higiene in higiene prostora</li> <li>• obvladovanje postopkov informiranja in svetovanja kupcem in blagajniškega poslovanja.</li> <li>• poznavanje vedenja porabnikov in razlikovanje med različnimi tipi kupcev</li> <li>• obvladovanje konfliktnih situacij</li> <li>• razvijanje verbalne in neverbalne komunikacije</li> </ul>
<b>Prodaja tekstilij</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbiranje idej in priprava metodološkega koncepta izdelka oziroma storitve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raziskovanje trga tekstilij</li> <li>• razvrščanje tekstilij po različnih kriterijih</li> <li>• poznavanje osnovnih in dodatnih surovin, iz katerih so izdelane tekstilije</li> <li>• razumevanje pomena klasifikacije tekstilij</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izbor primerne/ustrezne literature in virov ter ustreznih standardov</li> <li>• Izdelava izdelka oziroma storitve</li> <li>• Predstavitev izdelka oziroma storitve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• razumevanje in uporaba listin, ki spremljajo tekstilije</li> <li>• prepoznavanje vrste embalaže in utemeljevanje oznak na embalaži</li> <li>• poznavanje načel merchandisinga</li> <li>• ugotavljanje razlik med skladišči in njihovimi pogoji</li> <li>• razumevanje ravnanja z odpadnim blagom in varovanjem zdravja</li> <li>• razvijanje tehnike prodaje blaga</li> <li>• analiziranje nakupnega procesa in predvidevanje nakupnih odločitev</li> <li>• poznavanje načinov priprave tekstilij za prodajo</li> <li>• obvladovanje postopkov informiranja in svetovanja kupcem in blagajniškega poslovanja.</li> <li>• poznavanje vedenja porabnikov in razlikovanje med različnimi tipi kupcev</li> <li>• obvladovanje konfliktnih situacij</li> <li>• razvijanje verbalne in neverbalne komunikacije</li> </ul>
<p><b>Prodaja detergentov in pralnih sredstev</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbiranje idej in priprava metodološkega koncepta izdelka oziroma storitve</li> <li>• Izbor primerne/ustrezne literature in virov ter ustreznih standardov</li> <li>• Izdelava izdelka oziroma storitve</li> <li>• Predstavitev izdelka oziroma storitve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raziskovanje trga detergentov oziroma pralnih sredstev</li> <li>• razvrščanje detergentov oziroma pralnih sredstev po različnih kriterijih</li> <li>• poznavanje osnovnih in dodatnih surovin, iz katerih so izdelani detergenti oziroma pralna sredstva</li> <li>• razumevanje pomena klasifikacije detergentov oziroma pralnih sredstev</li> <li>• razumevanje in uporaba listin, ki spremljajo detergente oziroma pralna sredstva</li> <li>• prepoznavanje vrste embalaže in utemeljevanje oznak na embalaži</li> <li>• poznavanje načel merchandisinga</li> <li>• ugotavljanje razlik med skladišči in njihovimi pogoji</li> <li>• razumevanje ravnanja z odpadnim blagom in varovanjem zdravja</li> <li>• razvijanje tehnike prodaje blaga</li> <li>• analiziranje nakupnega procesa in predvidevanje nakupnih odločitev</li> <li>• poznavanje načinov priprave detergentov oziroma pralnih sredstev za prodajo</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• obvladovanje postopkov informiranja in svetovanja kupcem in blagajniškega poslovanja.</li> <li>• poznavanje vedenja porabnikov in razlikovanje med različnimi tipi kupcev</li> <li>• obvladovanje konfliktnih situacij</li> <li>• razvijanje verbalne in neverbalne komunikacije</li> </ul>
<b>Prodaja kozmetičnih sredstev</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbiranje idej in priprava metodološkega koncepta izdelka oziroma storitve</li> <li>• Izbor primerne/ustrezne literature in virov ter ustreznih standardov</li> <li>• Izdelava izdelka oziroma storitve</li> <li>• Predstavitev izdelka oziroma storitve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raziskovanje trga kozmetičnih sredstev</li> <li>• razvrščanje kozmetičnih sredstev po različnih kriterijih</li> <li>• poznavanje osnovnih in dodatnih surovin, iz katerih so izdelana kozmetična sredstva</li> <li>• razumevanje pomena klasifikacije kozmetičnih sredstev</li> <li>• razumevanje in uporaba listin, ki spremljajo kozmetična sredstva</li> <li>• prepoznavanje vrste embalaže in utemeljevanje oznak na embalaži</li> <li>• poznavanje načel merchandisinga</li> <li>• ugotavljanje razlik med skladišči in njihovimi pogoji</li> <li>• razumevanje ravnanja z odpadnim blagom in varovanjem zdravja</li> <li>• razvijanje tehnike prodaje blaga</li> <li>• analiziranje nakupnega procesa in predvidevanje nakupnih odločitev</li> <li>• poznavanje načinov priprave kozmetičnih sredstev za prodajo</li> <li>• upoštevanje načel osebne higiene in higiene prostora</li> <li>• obvladovanje postopkov informiranja in svetovanja kupcem in blagajniškega poslovanja.</li> <li>• poznavanje vedenja porabnikov in razlikovanje med različnimi tipi kupcev</li> <li>• obvladovanje konfliktnih situacij</li> <li>• razvijanje verbalne in neverbalne komunikacije</li> </ul>
<b>Prodaja lesnih izdelkov</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbiranje idej in priprava metodološkega koncepta izdelka oziroma storitve</li> <li>• Izbor primerne/ustrezne literature in virov</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raziskovanje trga lesnih izdelkov</li> <li>• razvrščanje lesnih izdelkov po različnih kriterijih</li> <li>• poznavanje osnovnih in dodatnih surovin, iz katerih so izdelani lesni izdelki</li> <li>• razumevanje pomena klasifikacije lesnih izdelkov</li> </ul>

	<p>ter ustreznih standardov</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Izdelava izdelka oziroma storitve</li> <li>• Predstavitev izdelka oziroma storitve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• razumevanje in uporaba listin, ki spremljajo lesne izdelke</li> <li>• prepoznavanje vrste embalaže in utemeljevanje oznak na embalaži</li> <li>• poznavanje načel merchandisinga</li> <li>• ugotavljanje razlik med skladišči in njihovimi pogoji</li> <li>• razumevanje ravnanja z odpadnim blagom in varovanjem zdravja</li> <li>• razvijanje tehnike prodaje blaga</li> <li>• analiziranje nakupnega procesa in predvidevanje nakupnih odločitev</li> <li>• poznavanje načinov priprave lesnih izdelkov za prodajo</li> <li>• obvladovanje postopkov informiranja in svetovanja kupcem in blagajniškega poslovanja.</li> <li>• poznavanje vedenja porabnikov in razlikovanje med različnimi tipi kupcev</li> <li>• obvladovanje konfliktnih situacij</li> <li>• razvijanje verbalne in neverbalne komunikacije</li> </ul>
<p><b>Prodaja papirnih izdelkov</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbiranje idej in priprava metodološkega koncepta izdelka oziroma storitve</li> <li>• Izbor primerne/ustrezne literature in virov ter ustreznih standardov</li> <li>• Izdelava izdelka oziroma storitve</li> <li>• Predstavitev izdelka oziroma storitve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raziskovanje trga papirnih izdelkov</li> <li>• razvrščanje papirnih izdelkov po različnih kriterijih</li> <li>• poznavanje osnovnih in dodatnih surovin, iz katerih so izdelani papirni izdelki</li> <li>• razumevanje pomena klasifikacije papirnih izdelkov</li> <li>• razumevanje in uporaba listin, ki spremljajo papirne izdelke</li> <li>• prepoznavanje vrste embalaže in utemeljevanje oznak na embalaži</li> <li>• poznavanje načel merchandisinga</li> <li>• ugotavljanje razlik med skladišči in njihovimi pogoji</li> <li>• razumevanje ravnanja z odpadnim blagom in varovanjem zdravja</li> <li>• razvijanje tehnike prodaje blaga</li> <li>• analiziranje nakupnega procesa in predvidevanje nakupnih odločitev</li> <li>• poznavanje načinov priprave papirnih izdelkov za prodajo</li> <li>• obvladovanje postopkov informiranja in svetovanja kupcem in blagajniškega poslovanja.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• poznavanje vedenja porabnikov in razlikovanje med različnimi tipi kupcev</li> <li>• obvladovanje konfliktnih situacij</li> <li>• razvijanje verbalne in neverbalne komunikacije</li> </ul>
<b>Prodaja keramičnih izdelkov</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbiranje idej in priprava metodološkega koncepta izdelka oziroma storitve</li> <li>• Izbor primerne/ustrezne literature in virov ter ustreznih standardov</li> <li>• Izdelava izdelka oziroma storitve</li> <li>• Predstavitev izdelka oziroma storitve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raziskovanje trga keramičnih izdelkov</li> <li>• razvrščanje keramičnih izdelkov po različnih kriterijih</li> <li>• poznavanje osnovnih in dodatnih surovin, iz katerih so izdelani keramični izdelki</li> <li>• razumevanje pomena klasifikacije keramičnih izdelkov</li> <li>• razumevanje in uporaba listin, ki spremljajo keramične izdelke</li> <li>• prepoznavanje vrste embalaže in utemeljevanje oznak na embalaži</li> <li>• poznavanje načel merchandisinga</li> <li>• ugotavljanje razlik med skladišči in njihovimi pogoji</li> <li>• razumevanje ravnanja z odpadnim blagom in varovanjem zdravja</li> <li>• razvijanje tehnike prodaje blaga</li> <li>• analiziranje nakupnega procesa in predvidevanje nakupnih odločitev</li> <li>• poznavanje načinov priprave keramičnih izdelkov za prodajo</li> <li>• obvladovanje postopkov informiranja in svetovanja kupcem in blagajniškega poslovanja.</li> <li>• poznavanje vedenja porabnikov in razlikovanje med različnimi tipi kupcev</li> <li>• obvladovanje konfliktnih situacij</li> <li>• razvijanje verbalne in neverbalne komunikacije</li> </ul>
<b>Prodaja gradbenega materiala</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbiranje idej in priprava metodološkega koncepta izdelka oziroma storitve</li> <li>• Izbor primerne/ustrezne literature in virov ter ustreznih standardov</li> <li>• Izdelava izdelka oziroma storitve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raziskovanje trga gradbenega materiala</li> <li>• razvrščanje gradbenega materiala po različnih kriterijih</li> <li>• poznavanje osnovnih in dodatnih surovin, iz katerih je izdelan gradbeni material</li> <li>• razumevanje pomena klasifikacije gradbenega materiala</li> <li>• razumevanje in uporaba listin, ki spremljajo gradbeni material</li> <li>• prepoznavanje vrste embalaže in utemeljevanje oznak na embalaži</li> <li>• poznavanje načel merchandisinga</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predstavitev izdelka oziroma storitve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ugotavljanje razlik med skladišči in njihovimi pogoji</li> <li>• razumevanje ravnanja z odpadnim blagom in varovanjem zdravja</li> <li>• razvijanje tehnike prodaje blaga</li> <li>• analiziranje nakupnega procesa in predvidevanje nakupnih odločitev</li> <li>• poznavanje načinov priprave gradbenega materiala za prodajo</li> <li>• obvladovanje postopkov informiranja in svetovanja kupcem in blagajniškega poslovanja.</li> <li>• poznavanje vedenja porabnikov in razlikovanje med različnimi tipi kupcev</li> <li>• obvladovanje konfliktnih situacij</li> <li>• razvijanje verbalne in neverbalne komunikacije</li> </ul>
<p><b>Prodaja elektrotehniških izdelkov</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbiranje idej in priprava metodološkega koncepta izdelka oziroma storitve</li> <li>• Izbor primerne/ustrezne literature in virov ter ustreznih standardov</li> <li>• Izdelava izdelka oziroma storitve</li> <li>• Predstavitev izdelka oziroma storitve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raziskovanje trga elektrotehniških izdelkov</li> <li>• razvrščanje elektrotehniških izdelkov po različnih kriterijih</li> <li>• poznavanje osnovnih in dodatnih surovin, iz katerih so izdelani elektrotehniški izdelki</li> <li>• razumevanje pomena klasifikacije elektrotehniških izdelkov</li> <li>• razumevanje in uporaba listin, ki spremljajo elektrotehniške izdelke</li> <li>• prepoznavanje vrste embalaže in utemeljevanje oznak na embalaži</li> <li>• poznavanje načel merchandisinga</li> <li>• ugotavljanje razlik med skladišči in njihovimi pogoji</li> <li>• razumevanje ravnanja z odpadnim blagom in varovanjem zdravja</li> <li>• razvijanje tehnike prodaje blaga</li> <li>• analiziranje nakupnega procesa in predvidevanje nakupnih odločitev</li> <li>• poznavanje načinov priprave elektrotehniških izdelkov za prodajo</li> <li>• obvladovanje postopkov informiranja in svetovanja kupcem in blagajniškega poslovanja.</li> <li>• poznavanje vedenja porabnikov in razlikovanje med različnimi tipi kupcev</li> <li>• obvladovanje konfliktnih situacij</li> <li>• razvijanje verbalne in neverbalne komunikacije</li> </ul>

## 5. OCENJEVANJE

### 5.1. MERILA OCENJEVANJA

Merila ocenjevanja in število točk se prilagodijo izdelku oziroma storitvi in zagovoru.

področje ocenjevanja	merila ocenjevanja	število točk
1 načrtovanje	Zbiranje idej (samoiniciativnost, izvirnost)	10
	Opredelitev problema	
	Priprava načrta izdelka oziroma storitve	
2 izvedba	Priprava na delo	60
	Samostojnost pri delu	
	Izbira in uporaba metod	
3 dokumentacija	Stukturiranost	10
	Preglednost	
	Strokovna ustreznost	
	Slikovna opremljenost	
4 zagovor	Jezikovna pravilnost	20
	Predstavitev izdelka Zagovor izdelka oziroma storitve	
<b>SKUPAJ</b>		<b>100 točk</b>

### 5.2. PREDLOG PRETVORBE TOČK V OCENO

Številčna ocena	Število točk
Odlično (5)	89- 100
Prav dobro (4)	76 – 88
Dobro (3)	63 - 75
Zadostno (2)	50 - 62

## 6. PRIMER

### *a) Naslov:*

Prodaja mlečnih izdelkov

### *b) Elementi:*

- Zbiranje idej in priprava metodološkega koncepta izdelka oziroma storitve
- Izbor primerne/ustrezne literature in virov ter pravilnikov o kakovosti živil
- Izdelava izdelka oziroma storitve
- Predstavitev izdelka oziroma storitve

### *c) Opis:*

- Zbiranje idej in priprava metodološkega koncepta izdelka oziroma storitve
  - izbere živila, ki sodijo v skupino mlečnih izdelkov
  - izdelava načrt priprave izdelka oziroma storitve
  - opredeli problem
  - določi namen in cilje izdelka oziroma storitve
  - opredeli metode dela
  - izdelava terminski in finančni načrt za izdelavo izdelka oziroma storitve
- Izbor primerne/ustrezne literature in virov ter pravilnikov o kakovosti živil
  - poišče in izbere primerno/ustrezno literaturo in vire ter pravilnike o kakovosti živil
- Izdelava izdelka oziroma storitve
  - izbere različne vrste mlečnih izdelkov in jih razvrsti po različnih kriterijih (izvor, sestava, ..)
  - opiše eno skupino mlečnih izdelkov
  - razišče tržišče
  - opiše naloge prodajalca
  - poišče proizvajalce enakih mlečnih izdelkov
  - poišče in opiše listine, ki spremljajo mlečne izdelke (deklaracija, zaščitni znak, znak kakovosti)
  - opiše vrste embalaže, oznake na embalaži ter ekološko ravnanje z odpadki za mlečne izdelke
  - opiše pogoje v skladišču za mlečne izdelke
  - opiše načine pozicioniranja posameznih mlečnih izdelkov
  - predstavi pospeševanje prodaje mlečnih izdelkov
  - izvede anketo o potrošnji mlečnih izdelkov pri kupcih in jo analizira
- Predstavitev izdelka oziroma storitve
  - pripravi izdelek za degustacijo in prodajo
  - predstavi izdelek oziroma storitev

### *d) Poklicne kompetence, ki jih mora dijak izkazati:*

- poznavanje nalog prodajalca
- raziskovanje trga mlečnih izdelkov

- razvrščanje mlečnih izdelkov po različnih kriterijih
- poznavanje osnovnih in dodatnih surovin, iz katerih so izdelani mlečni izdelki
- razumevanje pomena klasifikacije mlečnih izdelkov
- poznavanje pravilnikov in HACCP sistema
- razumevanje in uporaba listin, ki spremljajo mlečne izdelke
- prepoznavanje vrste embalaže in utemeljevanje oznak na embalaži
- poznavanje načel merchandisinga
- ugotavljanje razlik med skladišči in njihovimi pogoji
- razumevanje ravnanja z odpadnim blagom in varovanjem zdravja
- razvijanje tehnike prodaje blaga
- analiziranje nakupnega procesa in predvidevanje nakupnih odločitev
- poznavanje načinov priprave mlečnih izdelkov za prodajo
- upoštevanje načel osebne higiene in higiene prostora
- obvladovanje postopkov informiranja in svetovanja kupcem in blagajniškega poslovanja.
- poznavanje vedenja porabnikov in razlikovanje med različnimi tipi kupcev
- obvladovanje konfliktnih situacij
- razvijanje verbalne in neverbalne komunikacije
- graditev samopodobe

*e) Zagovor*

- predstavitev izdelka oziroma storitve
- strokovni zagovor

*f) Ocenjevanje*

področje ocenjevanja	merila ocenjevanja	Možno število točk	Doseženo število točk
1 načrtovanje	Zbiranje idej (samoiniciativnost, izvirnost)	5	
	Priprava načrta izdelka oziroma storitve	5	
2 izvedba	Priprava na delo	10	
	Samostojnost pri delu	20	
	Izbira in uporaba metod	30	
3 dokumentacija	Stukturiranost	2	
	Preglednost	2	
	Strokovna ustreznost	2	
	Slikovna opremljenost	2	
	Jezikovna pravilnost	2	
4 zagovor	Predstavitev izdelka	5	
	Zagovor izdelka oziroma storitve	15	
<b>SKUPAJ</b>		<b>100 točk</b>	