TEME ZA ZAVRŠNI RAD – PRODAVAČI
školska godina 2023./2024.

**POSLOVANJE PRODAVAONICE**

1. SUSTAVI UPRAVLJANJA SIGURNOŠĆU I KVALITETOM - osvrt na prodavaonicu u kojoj se obavlja praktična nastava (Upravljanje prodavaonicom) – kvaliteta i standardi, pojam i važnost certifikata, sustav HACCP
2. KVALITETA I EKOLOGIJA U TRGOVINI - osvrt na prodavaonicu u kojoj se obavlja praktična nastava (Poslovanje prodavaonice) – važnost kvalitete u suvremenoj trgovini i ISO standardi, certifikati kvalitete, trgovina u ekološkom okruženju, ekološki proizvodi i ekološke oznake
3. TRGOVINA I ODRŽIVI RAZVOJ - osvrt na prodavaonicu u kojoj se obavlja praktična nastava (Poslovanje prodavaonice) – trgovina i ekološki razvoj, odlaganje ambalažnog otpada, racionalna uporaba energije, zaštita radnog okoliša
4. OSNOVNA PRAVILA TRGOVAČKE STRUKE - osvrt na prodavaonicu u kojoj se obavlja praktična nastava (Poslovanje prodavaonice) – osobna higijena i sanitarni nadzor, održavanje čistoće i higijene u prodavaonici, odnos prema radu, imovini i zaposlenicima
5. KLASIFIKACIJA PRODAVAONICA I DRUGIH OBLIKA TRGOVINE NA MALO - osvrt na prodavaonicu u kojoj se obavlja praktična nastava (Poslovanje prodavaonice) – prodavaonice pretežno prehrambenih i neprehrambenih proizvoda, ostali oblici prodaje

**OSNOVE MARKETINGA**

1. ISTRAŽIVANJE TRŽIŠTA – osvrt na prodavaonicu u kojoj se obavlja praktična nastava - pojam, zadaće,proces i metodologija istraživanja tržišta, metode istraživanja tržišta
2. MARKETING MIX – osvrt na prodavaonicu u kojoj se obavlja praktična nastava - gospodarska propaganda, osobna prodaja, odnosi s javnošću, unapređivanje prodaje, gospodarski publicitet
3. OSNOVNE FUNKCIJE MARKETINGA – osvrt na prodavaonicu u kojoj se obavlja praktična nastava - P1, P2, P3 I P4
4. GLOBALNI MARKETING – osvrt na jednu globalnu tvrtku
5. EKOLOŠKI MARKETING – osvrt na prodavaoncu u kojoj se obavlja praktična nastava

**PREZENTACIJSKE VJEŠTINE**

1. KOMUNIKACIJA (pojam i vrste komunikacije, verbalna i neverbalna komunikacija, neskald između verbalne i neverbalne komunikacije, osobine dobrih prodavača)
2. PREZENTACIJA (pojam, obilježje prezentacije, ciljevi i vrste prezentacija, elementi prezentacije)
3. PREZENTACIJSKE VJEŠTINE (pojam prezentacijskih vještina, elemnti koji čine prezentacijske vještine , stilovi vođenja prezentacija, neprijatelji u prezentiranju – trema, strah, nelagoda)
4. IZVOĐENJE PREZENTACIJE (priprema i faze pripreme prezentacije; izvođenje prezentacije – struktura prezentacije, definiranje ciljeva, nastup, poznavanje slušatelja, efektno zaključivanje prezentacije)
5. VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA (pojam verbalne komunikacije, jezik, formalnost jezika i jasnoća izražavanja; pojam neverbalne komunikacije – funkcije i vrste neverbalne komunikacije, neverbalna izražajnost; nesklad između verbalne i neverbalne komunikacije)
6. STRUKTURA PREZENTACIJE (pojam i obilježja prezentacije; ciljeci i vrste prezentacija; ključne točke strukture prezentacije; uvod, glavni i završni dio prezentacije)
7. PRODAJNI RAZGOVOR KAO KOMUNIKACIJSKI PROCES (pojam, vrste prodajnog razgovora, faze prodajnog razgovora, uspješno vođenje prodajnog razgovora)

**PRODAJNA KOMUNIKACIJA**

1. POSLOVNI MORAL I ETIKA (pojam moral, etika, vrijednosti, moral kao ljudska obveza, poslovna etika; zadatci poslovne etike, kodeks etičkog ponašanja u trgovačkim društvima, poslovna etika u suvremenom poslovanju, konzumerizam i potrošačka prava)
2. POSLOVNI BONTON (pojam i vrste bontona, svrha bontona, pravila ponašanja u prodavaonici, manire, poslovni bonton, predstavljanje u društvu, bonton na radnom mjestu prodavača)
3. PRODAJNI RAZGOVOR (pojam, obilježja prodajnog razgovora, faze prodajnog razgovora, kupčevo zadovoljstvo nakon kupnje)
4. RJEŠAVANJE SUKOBA I TEŠKOĆA U KOMUNIKACIJI (pojam komunikacije, pravila komuniciranja, sukobi ili konflikti, komunikacija zaposlenika s kupcima - rješavanje reklamacija ; rješavanje sukoba s suradnicima i poslodavcem)
5. PREZENTACIJA – PREDSTAVLJANJE PROIZVODA KUPCU kupčeve potrebe, vrijednost proizvoda, važnost korisnosti, oblici predstavljanja proizvoda, rješavanje prigovora kupca i zaključivanje prodajnog razgovora)

**NABAVNO I PRODAJNO POSLOVANJE**

1. POJAM I ČIMBENICI OBLIKOVANJA TRŽIŠTA (pojam cijene, ponude i potražnje, čimbenici tržišta)
2. POJAM I DIMENZIJE ASORTIMANA TE NJEGOVA VAŽNOST (definicija asortimana, vrste asortimana robe, elementi asortimana, dimenzije asortimana, kombinacije asortimana)
3. POJAM, FUNKCIJE I VRSTE ZALIHA (pojam zalihe, svrha stvaranja zaliha, osnovna funkcija zaliha, zalihe prema namjeni, zalihe prema količini, zalihe prema potražnji)
4. ISTRAŽIVANJE TRŽIŠTA NABAVE ( definicija istraživanja tržišta, ciljevi istraživanja nabavnog tržišta, interni i eksterni podatci, metode istraživanja tržišta, benchmarking )
5. ETIKA U NABAVNOM POSLOVANJU ( definicija poslovne etike, zadaća etike, etičke vrijednosti, uloga etike u nabavnom poslovanju, Hrvatska udruga poslodavaca i etičke norme, ponašanje menadžera i djelatnika nabave)
6. POJAM, SVRHA I VRSTE SKLADIŠTA ( što je skladište, što se uskladištava, obilježja i osnovni zadatak skladišta, što obuhvaća skladišno poslovanje, vrste skladišta ovisno o djelatnosti, načinu gradnje, stupnju mehanizacije, skladišnica )
7. POPIS ROBE U SKLADIŠTU I U PRODAVAONICI (svrha popisa, vrste popisa robe, predmet popisa, aktivnosti pripreme popisa, komisija, izvješće o inventuri, cilj elaborata)
8. POJAM I CILJEVI PRODAJE ( definicija prodajne funkcije, temeljni zadatak prodaje, cilj prodaje, prodajna spremnost, prodajna politika poduzeća)
9. MYSTERYSHOPPING I VAŽNOST ISTRAŽIVANJA TRŽIŠTA PRODAJE ( pojam tajnog kupca, zadatci tajnog kupca, cilj istraživanja tržišta, metode istraživanja tržišta prodaje )
10. UGOVOR O PRODAJI (pojam ugovora o prodaji, sastojci ugovora, sredstva pojačavanja ugovora, mijenjanje ili raskid ugovora)
11. IZLAGANJE ROBE U PRODAVAONICI ( izlaganje robe u prostoru, načela izlaganja robe, izlaganje robe u izlogu, organizacija robe na policama )
12. PRODAJNI PROCES ( faze prodajnog razgovora, sredstva mjerenja robe, obračunavanje i naplaćivanje prodane robe, pakiranje i izdavanje robe, dostava robe kupcu, reklamiranje robe s nedostatkom)
13. PLATNI PROMET ( pojam i vrste platnog prometa, institucije ovlaštene za obavljanje platnog prometa, nalozi za plaćanje)
14. PRIJEVOZ (pojam i vrste prijevoza, cestovni, željeznički, plovidbeni prijevoz i prijevoz robe zrakom, poštanski promet)
15. OSIGURANJE ROBE U PRIJEVOZU ( pojam i vrste osiguranja robe u prijevozu, osnovni pojmovi u osiguranju robe, naknada štete)