

TEME ZA ZAVRŠNI RAD – PRODAVAČI

školska godina 2021./2022.

IVANA MIMICA LELAS, prof.

POSLOVANJE PRODAVAONICE

1. **SUSTAVI UPRAVLJANJA SIGURNOSTI 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

ANA NIKOLIĆ, prof.

3. D

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, elementi 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; ciljevi 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)

ENA VRBAT DUPLANČIĆ, PROF.

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 zaliha, 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)