

ВСЕРОССИЙСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ, 2014 ГОД

Методика и педагогическая практика

Белоусова Ольга Борисовна

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Петродворцовый колледж»

«ПРОБНЫЕ ПОКУПКИ, КАК МЕТОД ОЦЕНКИ РАБОТЫ ПРОДАВЦОВ»

Урок выпускного квалификационного экзамена по профессии продавец непродовольственных товаров ПМ01-02

План урока:

Тема: «ПРОБНЫЕ ПОКУПКИ, КАК МЕТОД ОЦЕНКИ РАБОТЫ ПРОДАВЦОВ»

Тип урока: Деловая игра.

Цель:

Обучающая: - Правильно приветствовать клиента в торговом зале, чтобы побудить его к дальнейшим покупкам.

- Научиться вызвать доверие клиента с самых первых минут общения с ним.
- Грамотно проводить презентацию товара, чтобы вызвать у клиента покупательский интерес и желание немедленно совершить покупку.
- Правильно работать с очередью, чтобы совершить как можно больше продаж и не упустить тех клиентов, кто готов платить прямо сейчас.



Воспитательная: - Воспитывать уважительное отношение друг к другу, ответственности за порученное дело, критического мышления, внимательности, работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

Познавательная: - Прививать интерес к самостоятельному изучению предлагаемого материала и выполнять задания по материалу урока, адекватно оценивать практические ситуации, организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

Развивающая: -Развивать у учащихся способности анализа и самоанализа, как материалов, используемых в работе, так и собственных действий, самостоятельной активности.

Материально-техническое оснащение урока: Раздаточный материал с информацией по теме урока, образцы товара, критерии оценки за урок, задания для учащихся, компьютеры, мультимедийный проектор.

Формируемые общие компетенции:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.
- ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.



- ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.

Формируемые профессиональные компетенции:

- ПК 1.1 Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.
- ПК 1.2 Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании.
- ПК 1.3 Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товара, требованиях безопасности их эксплуатации.
- ПК 1.4 Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.
- ПК 2.1 Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.
- ПК 2.2 Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.
- ПК 2.5 Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.
- ПК 2.6 Изучать спрос покупателей.
- ПК 3.1 Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.
- ПК 3.2 Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.



- ПК 3.3 Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.
- ПК 3.4 Оформлять документы по кассовым операциям.

Методы:

- *Обучения* – диалогический, практический, игровой.
- *Учения* – репродуктивный, исполнительский, практический.
- *Преподавания* – объяснительный, стимулирующий.

Межпредметные связи: дисциплины «Организация и технология розничной торговли», «Основы поиска работы, трудоустройства».

Внутрипредметные связи: междисциплинарный курс 02.01. «Розничная торговля непродовольственных товаров», раздел «Продажа отдельных групп товаров», Закон РФ «Защита прав потребителей».

Учебно-материальное оснащение урока: торговое оборудование и инвентарь, кассовый аппарат, образцы непродовольственных товаров, мультимедийный проектор, компьютер, компьютерная презентация.

Используемая литература:

1. Бобров Н. Анализ новых тенденций в развитии розничной торговли, Маркетинг. - 2010. - №2.
2. Демченкова Т.В. Правила продажи товаров: последние изменения, Эпиграф. - 2012. - Май (№19).
3. Корецкая Л.К. Розничная торговля - индикатор состояния рынка потребительских товаров. - Новосибирск: СибУПК, 2012.
4. Манько А.В. Коммерция: учеб. - метод. пособие. - М., 2011.



5. Памбухчиянц О.В. Технология розничной торговли. - М.: Издательство - книготорговый центр «Маркетинг», 2011.
6. Панкратов Ф.Г. Коммерческая деятельность / Ф.Г. Панкратов, Т.К. Серегина. - М., 2010.
7. Половцева Ф.П. Коммерческая деятельность: Учеб. - М.: Инфра-М, 2011.
8. Радаев В.Н. Классификация современных форм розничной торговли // Экономическая политика. - 2011. - № 4.
9. Савинский А.И., Лаппо Л.Л., Мадаев З.М., Левин С.С., Ясинович М.С. Розничная торговля и основы товароведения. - Мн. БГЭУ, 2009.
10. Сысоева С.В. Стандарт розничного предприятия. 2-е изд., пер. Издательство "Дашков и К", 2009.

Интернет-ресурсы:

<http://www.millionagents.com/ru/field-research/mystery-shopper/>

<http://marketproject.ru/articles/43-tainstvennyi-pokupatel>

<http://images.yandex.ru/yandsearch?text>

Организация и ход урока:

1. Организационный этап 5 мин

- Приветствие учащихся
- Проверка наличия учащихся по журналу

2. Вводный этап урока 40 мин

- Опрос учащихся по теме прошлого урока
- Вопросы для повторения:



- Какие требования предъявляют к продавцу?
- Какие цели преследует продажа товаров?
- Что входит в права и обязанности контролера-кассира?
- Подготовка ККТ к началу работы?
- Из каких элементов складывается процесс продажи товаров?

3. Текущий этап урока 210 мин

- Ознакомление учащихся с темой урока
- Ознакомление учащихся с целью урока
- Правильно приветствовать клиента в торговом зале, чтобы побудить его к дальнейшим покупкам.
- Научиться вызвать доверие клиента с самых первых минут общения с ним.
- Грамотно проводить презентацию товара, чтобы вызвать у клиента покупательский интерес и желание немедленно совершить покупку.
- Правильно работать с очередью, чтобы совершить как можно больше продаж и не упустить тех клиентов, кто готов платить прямо сейчас.
- Изложение нового материала с личным показом мастера.
- Конспектирование учащимися основных моментов темы.
- Самостоятельная работа учащихся по заданиям для закрепления темы урока.

4. Заключительный этап – 15 минут.

- Подвести итоги работы с группой.



➤ Отметить положительные стороны и наиболее характерные недочеты в работе.

➤ Дать краткую характеристику работы каждого обучающегося и сообщить оценки.

КАРТА ЗАДАНИЕ

Цель:

- продвижение конкретных марок продукции;
- правильно приветствовать клиента в торговом зале, чтобы побудить его к дальнейшим покупкам.
- научиться вызвать доверие клиента с самых первых минут общения с ним.
- грамотно проводить презентацию товара, чтобы вызвать у клиента покупательский интерес и желание немедленно совершить покупку.
- правильно работать с очередью, чтобы совершить как можно больше продаж и не упустить тех клиентов, кто готов платить прямо сейчас.
- проверка честности персонала, соблюдение стандартов качественного обслуживания; использование техник продаж; предложение дополнительных товаров в процессе продажи.

В процессе выполнения задания учащиеся закрепляют материал, изученный на уроке, и выполняют групповую работу.

В результате выполнения задания учащиеся должны:

Узнать:

- Какие основные этапы продаж существуют?
- Как правильно устанавливать контакт с клиентом?
- Какие вопросы нужно задавать, чтобы выяснить потребности клиента?



- Как создавать потребность в вашем товаре?
- Как эффективно презентовать товар клиенту?
- Что делать, если клиент возражает?
- Как правильно завершать сделку?
- **Научиться:**
- Оформлять анкеты оценки качества работы продавца.
- Обслуживать покупателей.
- Производить расчеты с покупателям.
- **Задание для учащихся**
- Отработать основные этапы продаж товаров.
- Правильно установить контакт с клиентом.
- Задавать корректные вопросы для выявления потребностей клиента.
- Эффективная презентация товара клиенту.
- Что делать, если клиент возражает?
- Как правильно завершать сделку?

Критерии оценки в подгруппе

| № п/п | Наименование критериев | Количество баллов | Ф.И.О учащегося | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|------------------------|-------------------|-----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Дисциплина | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Лояльность | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 3 | Качество выполняемых работ | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Объем выполняемых работ | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Профессиональные знания | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Умение слушать | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Творчество | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Умение контролировать эмоции | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Устные коммуникации | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Ответы за предыдущий материал | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Умение решать сложные ситуации | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Итого баллов 100% 5отл. | 27 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Итоговая оценка | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Шкала оценки:

| Количество баллов | % выполнения | Оценка |
|-------------------|--------------|--------|
| 25-27 | 100 – 90 | 5 отл. |
| 20-24 | 80 – 70 | 4 хор. |
| 13-19 | 60 – 50 | 3 уд. |

