

Lõpueksami hindamise juhend 09.06.2016 VKHK-s

Lõpueksam on komplekseksam, mis toimub kirjaliku teoreetilise ja praktilise eksami kombinatsioonina.

Teooriaeksami sooritamiseks antakse eksaminandile aega kaks (2) astronoomilist tundi, praktilise eksamiosa esitlemiseks antakse eksaminandile aega 10 minutit.

Eristava koondhinde moodustavad testist saadavad punktid 70% ja probleemülesande lahenduse sõnastamine ning lahenduse pakkumine, esitlemine ja kaitsmine 30%.

Lõpphinne kujuneb:

Lävend hinne „3“ - Testis on vastatud vähemalt 26 küsimust õigesti
Probleemülesandes on eksaminant sõnastanud kaubandusega seotud probleemi ja pakkunud lahenduse, esitlenud ja kaitsnud lahendust eksamikomisjoni ees.

Hinne „4“ - Testis on vastatud 27- 40 küsimust õigesti
Probleemülesandes on eksaminant sõnastanud ja kirjeldanud kaubandusega seotud probleemi ning pakkunud lahenduse lähtudes müügikorralduse seisukohtadest, esitlenud ja kaitsnud lahendust hästi eksamikomisjoni ees.

Hinne „5“ - Testis on vastatud 41-50 küsimust õigesti
Probleemülesandes on eksaminant sõnastanud, kirjeldanud ja analüüsinud probleemi erinevatest kaubanduskorralduse aspektidest ning pakkunud lahenduse lähtudes müügikorralduse seisukohtadest, esitlenud ja kaitsnud lahendust väga hästi eksamikomisjoni ees.

MK-14 lõpueksami probleemülesanded 09.06.2016

1. Klient palub müüjal üle kontrollida esitatud arve, kuna ta arvab, et see on suurem kui tegelikult olema peaks. Müüja kontrollib ja leiab, et ta on tõepoolest ekslikult ühe toote kaks korda arvesse sisse löönud.
2. Mis on saldo, millest ta koosneb, kui kaupluses müüakse kaupu koos pandipakendiga?
3. Ma olen oma küsimusele saanud vastukäivaid vastuseid, igaüks räägib asjast erimoodi. Mis teil siin lahti on?
4. Palun arvesta juunikuu 2016 norm töötundide arv , lisa lahenduskäik.
5. Arvuta arve-saatelehe alusel kaupadele müügihindad, kui juurdehindlus % on 35 .
Lisa 1 skanneeritud arve-saateleht.
6. Vormista arve-saatelehel olevatele kaupadele hinnasildid seaduses kehtestatud nõuetele vastavalt.
Lisa 2 müügihindadega arve-saatelehtdokument
7. Miks te mind telefoni teel ei teavitanud kõikidest vajalikest dokumentidest, mida oleks olnud vaja kaasa võtta?
8. Töötaja, kes on töötanud ettevõttes juba kaks aastat, tõi arsti tõendi, et on rase ja enam öiseid vahetusi teha ei tohi. Mida teed ?
9. Täida sularaha saateleht summas 900.00 € inkassastiooniks firmale G4S. Sularaha saadab VKHK õppeklass.
Lisa 3 skanneeritud raha saateleht

10. See mikser ei hakanud kodus jälle tööle! Ma olen juba nii palju aega ja raha kulutanud, selle edasi-tagasi tassimisele. Kuidas te selle mulle hüvitate?

11. Tegutsete koduelektroonika poes müüa-klienditeenindajana.

Teie poole pöördub klient, kellel puudub selgus, millist telekat osta. Klient soovib informatsiooni televiisorite erinevate parameetrite kohta jmt. Kirjeldage ideaalilähedast dialoogi müügisuhtlusel kliendiga.

MK-14 lõpueksami probleemülesannete lahendused 09.06.2016

1. Lahenduse põhimõtted

- ⑩ Kuulata kaebust tähelepanelikult.
- ⑩ Korrata kaebust kliendile, et saada kinnitust tekkinud probleemist
- ⑩ Vabandada
- ⑩ Tunnistada kliendi tundeid
- ⑩ Selgitada probleemi lahendamise võimalused, pakkuda lahendusi
- ⑩ Täna klienti probleemi teavitamise eest

2. Saldo ehk jääk näitab kaupluse kaupade, sularaha, taara, pandipakendite, muude väike- ja põhivarade rahalist seisut.

Saldo leitakse :algsaldo+sissetulek-väljaminek= lõppsaldo

3. Lahenduse põhimõtted

- ⑩ Kuulata kaebust tähelepanelikult.
- ⑩ Korrata kaebust kliendile, et saada kinnitust tekkinud probleemist

- ⑩ Vabandada
- ⑩ Tunnistada kliendi tundeid
- ⑩ Selgitada probleemi lahendamise võimalused, pakkuda lahendusi
- ⑩ Täna klienti probleemi teavitamise eest

4. Lahenduskaik: tööpäevad miinus puhkepäevad ja riiklikud pühad, korrutatud 8-ga ja võrdub töötundide arv. Ehk siis 20x8 võrdub 160 normtundi – 3 tundi riiklike pühade eelne päev.

Lisa 4 2016.aasta kalendaarse tööajafondi arvestus

5. Mõlemad vastusevariandid on õiged

a) variandi arvutuskäik : hind*juurdehindlus1,35*käibemaks1,2=müügihind

b) variandi arvutuskäik : summa/kogus*juurdehindlus1,35*käibemaks1,2=müügihind

| Kauba nimetus | Müügihind ilma ale%-ta € | Müügihind ale %-ta € |
|------------------------------|--------------------------|----------------------|
| Inkaliilia 90 Kolumbia | 1,12 | 1,06 |
| Oksaroos Lianne Holland | 0,31 | 0,29 |
| Roos Memory Lane Holland | 0,26 | 0,25 |
| Oksaroos Fire Works Holland | 0,62 | 0,58 |
| Oksaroos Flash Dance Holland | 0,29 | 0,28 |
| Ming Holland | 0,58 | 0,55 |
| Nahkleht väike Holland | 2,12 | 2,02 |
| Nahkleht suur Holland | 3,66 | 3,48 |

6. Kujundatud hinnasildid saatelehel olevate andmete põhjal

| |
|---|
| Inkaliilia 90 Kolumbia Hind 1,12 € /tükk |
| Oksaroos Lianne Holland Hind 0,31 € / tükk |

| |
|---|
| <p>Roos Memory Lane Holland</p> <p>Hind 0,26 €/ tükk</p> |
| <p>Oksaroos Fire Works Holland</p> <p>Hind 0,62 €/ tükk</p> |
| <p>Oksaroos Flash Dance Holland</p> <p>Hind 0,29 €/tükk</p> |
| <p>Ming Holland</p> <p>Hind 0,58 €/tükk</p> |
| <p>Nahkleht väike Holland</p> <p>Hind 2,12 €/kimp</p> |
| <p>Nahkleht suur Holland</p> <p>Hind 3,66 €/kimp</p> |

7. Lahenduse põhimõtted

- ⑩ Kuulata kaebust tähelepanelikult.
- ⑩ Korrata kaebust kliendile, et saada kinnitust tekkinud probleemist
- ⑩ Vabandada
- ⑩ Tunnistada kliendi tundeid
- ⑩ Selgitada probleemi lahendamise võimalused, pakkuda lahendusi
- ⑩ Täna klienti probleemi teavitamise eest

8. Variandid

- a) Rase adminn hakkab tegema oma vahetusi päevasel ajal nii kaua kui tervis lubab.

b) Räägid teiste töötajatega, et kas nad on nõus olema tööl rohkem öösiti, ehk tegema raseda öiseid vahetusi. Kui jah, siis pole vaja midagi edasi teha. Kui ei ole nõus, palkad raseda töötaja öiste tundide tegemiseks asendaja, kes raseda dekreeti mineku korral saab täiskoormusega töö.

c) Kui rasedal ei võimalda tervis mingi aja pärast ka päeval ajal töötada, siis jääb ta haiguslehele kuni dekreedini ja sa pead nagunii asendaja leidma.

Tegelikult see teine seadusest ja loovusest tulenev vastus.

9. Lisa 5 vormistatud raha saateleht

10. Lahenduse põhimõtted

- ⑩ Kuulata kaebust tähelepanelikult.
- ⑩ Korrata kaebust kliendile, et saada kinnitust tekkinud probleemist
- ⑩ Vabandada
- ⑩ Tunnistada kliendi tundeid
- ⑩ Selgitada probleemi lahendamise võimalused, pakkuda lahendusi
- ⑩ Tänada klienti probleemi teavitamise eest

11. Võimalik vastusevariant peaks sisaldama järgnevaid aspekte.

Kõigepealt kliendiga hea kontakti saavutamine ja samale nii-öelda lainele jõudmine, mille tulemusena tekib usalduslik müügisuhe. Selle eelduseks on teenindusliku hoiaku (entusiasm, siirus, ausus, enesekindlus jmt) olemasolu, mis on klienditeenindajal saavutatud tänu eelhäälestusele.

Seejärel püütakse asjatundlike küsimustega välja selgitada kliendi soovid ja võimalused. Kui klient ei oska mõne aspekti kohta küsida, pakutakse talle igakülgselt tehnilist teavet, mis aitab kliendil peagi telekat vaadata.

Ülesande lahendust võib esitada tekstina või teostatud rollimänguna. Võib pakkuda ettevalmistusaega.

Hindamisel põhirõhk HOIAKUL ehk sisemisel valmisolekul teenindada.