

Nazwa kwalifikacji: **Prowadzenie sprzedaży**
Oznaczenie kwalifikacji: **AU.20**
Wersja arkusza: **SG**
Czas trwania egzaminu: **60 minut**

AU.20-SG-20.06

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2020

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2017**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Do arkusza dołączona jest KARTA ODPOWIEDZI, na której w oznaczonych miejscach:
 - wpisz oznaczenie kwalifikacji,
 - zamaluj kratkę z oznaczeniem wersji arkusza,
 - wpisz swój numer PESEL*,
 - wpisz swoją datę urodzenia,
 - przyklej naklejkę ze swoim numerem PESEL.
3. Arkusz egzaminacyjny zawiera test składający się z 40 zadań.
4. Za każde poprawnie rozwiązane zadanie możesz uzyskać 1 punkt.
5. Aby zdać część pisemną egzaminu musisz uzyskać co najmniej 20 punktów.
6. Czytaj uważnie wszystkie zadania.
7. Rozwiązania zaznaczaj na KARCIE ODPOWIEDZI długopisem lub piórem z czarnym tuszem/atramentem.
8. Do każdego zadania podane są cztery możliwe odpowiedzi: A, B, C, D. Odpowiada im następujący układ krerek w KARCIE ODPOWIEDZI:

A	B	C	D
---	---	---	---

9. Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
10. Wybierz właściwą odpowiedź i zamaluj kratkę z odpowiadającą jej literą – np., gdy wybrałeś odpowiedź „A”:

	B	C	D
---	---	---	---

11. Staraj się wyraźnie zaznaczać odpowiedzi. Jeżeli się pomylisz i błędnie zaznaczysz odpowiedź, otocz ją kółkiem i zaznacz odpowiedź, którą uważasz za poprawną, np.

	B	C	
---	---	---	---

12. Po rozwiązaniu testu sprawdź, czy zaznaczyłeś wszystkie odpowiedzi na KARCIE ODPOWIEDZI i wprowadziłeś wszystkie dane, o których mowa w punkcie 2 tej instrukcji.

Pamiętaj, że oddajesz przewodniczącemu zespołu nadzorującego tylko KARTĘ ODPOWIEDZI.

Powodzenia!

* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

Zadanie 1.

KARTOTEKA MAGAZYNOWA					
Zakład Produkcyjny OMEGA sp. z o.o. ul. Krótka 23 87-100 Toruń			Nazwa: tkanina bawełniana niebieska Indeks: 200/TB-N Jednostka miary: m.b. Cena jednostkowa: 34,50 zł/m.b.		
Lp.	Data	Symbol i nr dokumentu	Ilość		
			Przychód	Rozchód	Zapas
1.	01.04.2020 r.	PZ 1/04/2020	100	---	100
2.	15.04.2020 r.	WZ 1/04/2020	---	23	77
3.	18.04.2020 r.	PZ 2/04/2020	?	---	230

Korzystając z informacji zawartych w przedstawionej kartotece magazynowej, ustal ilość tkaniny bawełnianej przyjętej do magazynu na podstawie dowodu PZ 2/04/2020.

- A. 80 m.b.
- B. 100 m.b.
- C. 153 m.b.
- D. 230 m.b.

Zadanie 2.

Podczas odbioru dostarczonych towarów stwierdzono nieprawidłowości związane z ich ilością. W opisanej sytuacji należy sporządzić

- A. protokół różnic.
- B. notę korygującą.
- C. specyfikację towarową.
- D. dokument magazynowy PW.

Zadanie 3.

Odbiór ilościowy wstępny dostawy karmy dla kotów w saszetkach po 100 g dostarczonych w opakowaniach zbiorczych polega na

- A. przeliczeniu liczby opakowań zbiorczych.
- B. sprawdzeniu zawartości opakowań zbiorczych.
- C. sprawdzeniu, czy opakowania jednostkowe nie są uszkodzone.
- D. przeliczeniu ilości saszetek w każdym opakowaniu zbiorczym.

Zadanie 4.

Klient sklepu odzieżowego stwierdził, że w kupowanej przez niego marynarce brakuje kilku guzików. W związku z ujawnieniem się wady sprzedawca powinien

- A. zwrócić uszkodzoną marynarkę dostawcy.
- B. wycofać całą partię marynarek ze sprzedaży.
- C. zastosować rabat przy sprzedaży całej partii marynarek.
- D. obniżyć cenę sprzedaży niepełnowartościowej marynarki.

Zadanie 5.

Cenę sprzedaży netto towaru, wynoszącą 2 500,00 zł obniżono o 20%, a następnie o 5%. Stawka podatku VAT na ten towar wynosi 23%. Oblicz cenę sprzedaży brutto towaru po obu obniżkach.

- A. 1 900,00 zł
- B. 2 337,00 zł
- C. 2 460,00 zł
- D. 3 075,00 zł

Zadanie 6.

W sklepie zastosowano promocję na płyty CD i DVD, której zasady zamieszczono w przedstawionej ofercie handlowej.

PROMOCJA 3+1 NA PŁYTY CD i DVD KUP 4 ARTYKUŁY ZAPŁAĆ ZA 3* <i>*100% rabat dotyczy najtańszego zakupionego towaru</i>

Ustal ile zapłaci klient, jeżeli wybrał płyty w cenie: 39,99 zł, 67,98 zł, 38,99 zł oraz 49,98 zł.

- A. 128,96 zł
- B. 156,95 zł
- C. 157,95 zł
- D. 196,94 zł

Zadanie 7.

<i>Cukierki czekoladowe AMORKI 200 g</i> Cena brutto 3,29 zł/opakowanie
--

Brakującym elementem przedstawionej wywieszki cenowej opakowania cukierków oferowanych w sklepie detalicznym jest

- A. termin przydatności.
- B. informacja o składzie produktu.
- C. data produkcji danej partii towaru.
- D. cena jednostkowa brutto za kilogram.

Zadanie 8.

Które z wymienionych produktów powinny być oznaczone znakiem CE potwierdzającym zgodność wyrobu z wymogami UE?

- A. Sprzęt AGD i RTV.
- B. Artykuły odzieżowe.
- C. Książki i czasopisma.
- D. Meble wypoczynkowe.

Zadanie 9.

Towary, których zakupu wcześniej nie planujemy, ale widząc je w sklepie, odczuwamy nagłą chęć ich posiadania. Charakteryzuje je niska cena i małe opakowanie jednostkowe. Umieszczone są w strefie kasowej, na wysokości oczu i ręki. Te szczególnie adresowane dla dzieci, jak lizaki, jajka z niespodzianką, umieszczone są na wysokości ręki dziecka. Produkty dla dorosłych - wyżej.

Przedstawiona w ramce charakterystyka dotyczy towarów

- A. magnesów.
- B. impulsowych.
- C. wybieralnych.
- D. szczególnej potrzeby.

Zadanie 10.

Typową formą informowania o nowościach w ofercie małego butiku odzieżowego o zasięgu lokalnym jest

- A. wysłanie oferty handlowej z katalogiem nowości.
- B. ekspozycja nowości w oknie wystawowym butiku.
- C. umieszczenie reklamy dotyczącej nowości w Internecie.
- D. emisja reklamy dotyczącej nowości w telewizji ogólnopolskiej.

Zadanie 11.

Który z wymienionych warunków sprzedaży jest skierowany do hurtowni mebli?

- A. Przy zakupie mebli systemowych z najnowszego katalogu montaż gratis.
- B. Darmowy projekt zestawu mebli dopasowany do każdego pomieszczenia.
- C. Przy zakupie powyżej 10 zestawów mebli tego samego rodzaju 10% rabatu.
- D. Przy zakupie mebli w naszym sklepie firmowym dodatkowy rabat na oświetlenie.

Zadanie 12.

Przedsiębiorstwo, które umieszcza towary w strefie składowej magazynu zgodnie z ciężarem ładunku, stosuje metodę lokalizacji według

- A. kompletów.
- B. wielkości pobrań.
- C. częstotliwości pobrań.
- D. poziomów składowania.

Zadanie 13.

Który z wymienionych czynników negatywnie wpływa na jakość mąki przechowywanej w magazynie?

- A. Niska wilgotność względna powietrza.
- B. Temperatura w magazynie powyżej 15°C.
- C. Brak dostępu światła słonecznego do magazynu.
- D. Sąsiedztwo produktów wydzielających zapachy.

Zadanie 14.

Które z wymienionych towarów podczas przechowywania muszą być zabezpieczone przed ekspozycją na światło słoneczne?

- A. Wyroby stalowe.
- B. Wyroby ceramiczne.
- C. Artykuły odzieżowe.
- D. Rośliny doniczkowe.

Zadanie 15.

Które z wymienionych towarów należy umieścić obok siebie, jeżeli ekspozycja jest przygotowywana zgodnie z zasadą komplementarności?

- A. Kawy i herbaty.
- B. Czekolady różnych firm.
- C. Mięsa i przyprawy do mięs.
- D. Jogurty z różną zawartością tłuszczu.

Zadanie 16.

Wskaż czynność wykonywaną podczas przygotowania serów żółtych dostarczanych w blokach do sprzedaży w sklepie samoobsługowym.

- A. Dzielenie na części i porcjowanie sera.
- B. Przeprowadzenie odbioru ilościowego wstępnego.
- C. Kontrola jakości serów eksponowanych na sali sprzedażowej.
- D. Rozmieszczenie bloków sera na regałach chłodniczych w magazynie.

Zadanie 17.

Które z wymienionych towarów powinny być przechowywane na najniższej półce regału w sklepie spożywczym?

- A. Napoje owocowe w kartonikach po 200 ml.
- B. Przyprawy w torebkach papierowych po 20 g.
- C. Woda mineralna w 5-litrowych butelkach plastikowych.
- D. Kawa rozpuszczalna w słoikach szklanych, o masie 200 g.

Zadanie 18.

Towary przecenione umieszczone na szczytach regałów tworzą ekspozycję

- A. nowości.
- B. tematyczną.
- C. promocyjną.
- D. towarów markowych.

Zadanie 19.

Tabela. Wielkość limitów niedoborów

Sklep	Ustalony limit niedoborów w %	
	Limit minimalny	Limit maksymalny
ogólnospożywczy	0,6	0,8
owocowo-warzywny	4,5	5,0

W oparciu o dane zamieszczone w tabeli ustal maksymalną wartość niedoboru mieszczącego się w granicach przyjętych norm ubytków dla owoców sprzedawanych w sklepie ogólnospożywczym, jeżeli wielkość obrotu w analizowanym okresie wyniosła 10 000,00 zł.

- A. 60,00 zł
- B. 80,00 zł
- C. 450,00 zł
- D. 500,00 zł

Zadanie 20.

Kierownik sklepu i 6 sprzedawców są odpowiedzialni za powierzone mienie zgodnie z umową o wspólnej odpowiedzialności materialnej. Odpowiedzialność kierownika określono na 20%, a za pozostałą wartość niedoboru odpowiadają w równych częściach sprzedawcy. Podczas inwentaryzacji stwierdzono niedobór w kwocie 1 500,00 zł. Ustal wartość odpowiedzialności przypadającą na jednego sprzedawcę.

- A. 171,43 zł
- B. 200,00 zł
- C. 250,00 zł
- D. 300,00 zł

Zadanie 21.

Który element systemu ochrony towarów należy zastosować, aby zabezpieczyć spodnie przed kradzieżą w sklepie odzieżowym?

- A. Zamykaną gablotę ekspozycyjną.
- B. Klips zabezpieczający na nogawce spodni.
- C. Linkę z systemem aktywującym łączącą spodnie z regałem.
- D. Kasetę zabezpieczającą, w której są zaprezentowane spodnie.

Zadanie 22.

Po kradzieży z włamaniem do sklepu, przed przystąpieniem do sprzedaży, należy przeprowadzić inwentaryzację

- A. kontrolną bez przerw w sprzedaży.
- B. okresową z całkowitym przerwaniem sprzedaży.
- C. nadzwyczajną z całkowitym przerwaniem sprzedaży.
- D. zdawczo-odbiorczą z częściową przerwą w sprzedaży.

Zadanie 23.

Tabela. Zestawienie różnic inwentaryzacyjnych

Nazwa towaru	J.m.	Cena w zł	Stan księgowy w szt.	Stan rzeczywisty w szt.
Skarpety damskie	para	10,00	12	15
Skarpety męskie	para	15,00	34	33
Skarpety dziecięce	para	14,00	25	23

Na podstawie danych z tabeli ustal wartości niedoborów i nadwyżek inwentaryzacyjnych.

- A. Niedobór o wartości 43,00 zł i nadwyżka o wartości 30,00 zł.
- B. Niedobór o wartości 58,00 zł i nadwyżka o wartości 15,00 zł.
- C. Nadwyżka o wartości 58,00 zł i niedobór o wartości 15,00 zł.
- D. Nadwyżka o wartości 43,00 zł i niedobór o wartości 30,00 zł.

Zadanie 24.

Który z wymienionych typów sera należy do serów podpuszczkowych twardych?

- A. Brie.
- B. Bryndza.
- C. Ementaler.
- D. Camembert.

Zadanie 25.

Forma sprzedaży, którą należy zastosować w sklepie odzieżowym, by pozyskać klientów spoza rynku lokalnego to sprzedaż

- A. tradycyjna.
- B. internetowa.
- C. preselekcyjna.
- D. samoobsługowa.

Zadanie 26.

Któremu z wymienionych typów klientów sprzedawca powinien polecić model telefonu komórkowego przeceniony ze względu na wyprzedaż starych modeli?

- A. Liderowi.
- B. Naśladowcy.
- C. Maruderowi.
- D. Innowatorowi.

Zadanie 27.

Kupujący chętnie podjął rozmowę ze sprzedawcą, kierując ją również na tematy osobiste. Takie zachowanie jest charakterystyczne dla klienta

- A. nieufnego.
- B. rozmownego.
- C. niecierpliwego.
- D. zdecydowanego.

Zadanie 28.

Dla którego etapu rozmowy sprzedażowej charakterystyczny jest zwrot *Poszukuję najnowszej powieści Olgi Tokarczuk*?

- A. Rozpoznanie potrzeb.
- B. Prezentowanie towaru.
- C. Przedstawienie korzyści.
- D. Wyjaśnienie wątpliwości.

Zadanie 29.

Którym z wymienionych zwrotów sprzedawca powinien zwrócić się do awanturującej się klientki?

- A. *Nie ma pani racji.*
- B. *Proszę wrócić jak się pani uspokoi.*
- C. *Rozumiem pani odczucia związane z....*
- D. *Niech pani przestanie do mnie krzyczeć.*

Zadanie 30.

Który z wymienionych sposobów informowania klientów o ofercie umożliwi klientom indywidualnym zapoznanie się z nowym asortymentem internetowego sklepu odzieżowego?

- A. Ulotka informacyjna wysłana pocztą.
- B. Newsletter wysłany na adresy e-mailowe.
- C. Przedstawienie oferty w formie telemarketingu.
- D. Oferta w formie listu handlowego wysłana faxem.

Zadanie 31.

Magazynier, który zestawiał asortyment towarów zgodnie ze zleceniem wewnętrznym, sporządzonym na podstawie zamówienia odbiorcy, dokonał

- A. kompletacji towarów.
- B. segregowania towarów.
- C. kontroli jednostek ładunkowych.
- D. sprawdzenia dokumentów dostawy.

Zadanie 32.

Warunki zamówienia

Nazwa towaru	Cena detaliczna	Zakupiona ilość
Apaszka Picasso	80,00 zł	1 szt.
Bransoleta motyw aztecki	26,00 zł	5 szt.
Portfel eko-skórzany	120,00 zł	1 szt.
Sposób zapłaty: • karta kredytowa – rabat 2% • przelew on-line – 5,00 zł • za pobraniem – 10,00 zł		

Na podstawie danych z tabeli ustal kwotę do zapłaty w przypadku, gdy klient zdecydował się na płatność kartą kredytową w sklepie internetowym.

- A. 323,40 zł
- B. 330,00 zł
- C. 335,00 zł
- D. 340,00 zł

Zadanie 33.

Ustalony przez kierownika sklepu stały zapas gotówki w kasie, niezbędny do wydawania reszty klientom, to

- A. manko.
- B. superata.
- C. utarg dzienny.
- D. pogotowie kasowe.

Zadanie 34.

Który z wymienionych towarów wymaga oznaczenia opakowania transportowego przedstawionym znakiem manipulacyjnym?

- A. Wazon szklany.
- B. Puszka metalowa.
- C. Miska plastikowa.
- D. Patelnia kamienna.



Zadanie 35.

Które z wymienionych opakowań powinien zastosować sprzedawca, aby zabezpieczyć figurkę porcelanową przed uszkodzeniem podczas transportu?

- A. Opakowanie tekturowe.
- B. Folię termokurczliwą.
- C. Torebkę foliową.
- D. Torbę tekstylną.

Zadanie 36.

W którym z wymienionych przypadków możliwe jest wystawienie faktury zbiorczej przez hurtownię?

- A. Hurtownia dokonała sprzedaży firmie Brokuł - 2 marca, 17 marca i 29 marca.
- B. Hurtownia dokonała sprzedaży firmie Adam -12 marca, 26 marca i 17 kwietnia.
- C. Hurtownia dokonała sprzedaży firmie Adam - 2 marca i 29 marca oraz firmie Brokuł - 17 kwietnia.
- D. Hurtownia dokonała sprzedaży firmie Adam -12 marca i 2 kwietnia oraz firmie Brokuł - 17 marca.

Zadanie 37.

Fragment faktury

Lp.	Nazwa	j.m.	Ilość	Cena netto zł	Wartość netto zł	VAT		Wartość brutto zł
						[%]	Kwota zł	
1	Ziemia do kwiatów	op.	10	10,00	100,00	8	8,00	108,00
2	Doniczki ceramiczne	szt.	30	3,00	90,00	23	20,70	110,70
3	Odżywka do storczyków	szt.	20	8,00	160,00	8	12,80	172,80
Zestawienie sprzedaży wg stawek podatku					90,00	23%		
					260,00	8%		
						5%		
						0%		
						zw		
RAZEM						X		
Do zapłaty słownie								

W pozycji *Do zapłaty słownie* należy wpisać kwotę

- A. Trzysta pięćdziesiąt zł 00/100 gr
- B. Czteryście trzydzieści zł 50/100 gr
- C. Trzysta siedemdziesiąt osiem zł 00/100 gr
- D. Trzysta dziewięćdziesiąt jeden zł 50/100 gr

Zadanie 38.

Błędnie wpisaną stawkę podatku VAT na fakturze należy poprawić przez wystawienie

- A. noty korygującej przez kupującego.
- B. noty korygującej przez sprzedającego.
- C. faktury korygującej przez kupującego.
- D. faktury korygującej przez sprzedającego.

Zadanie 39.

W jakim terminie konsument, który kupił buty w sklepie internetowym, ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny?

- A. 14 dni roboczych od dnia zapłaty za towar.
- B. 30 dni roboczych od dnia wydania towaru.
- C. 30 dni kalendarzowych od dnia zakupu towaru.
- D. 14 dni kalendarzowych od dnia dostarczenia towaru.

Zadanie 40.

Klient zakupił aparat fotograficzny, na który producent udzielił dwuletniej gwarancji. Klient może skorzystać z praw przysługujących mu w ramach gwarancji, gdy aparat

- A. ma zbyt skomplikowany sposób obsługi.
- B. różni się funkcjami od opisu tego modelu w katalogu.
- C. został zagubiony w niewyjaśnionych okolicznościach.
- D. uległ uszkodzeniu w wyniku upadku podczas użytkowania.