

Nazwa kwalifikacji: **Prowadzenie sprzedaży**

Oznaczenie kwalifikacji: **AU.20**

Numer zadania: **02**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego\*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Miejsce na naklejkę z numerem  
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut.

AU.20-02-21.01-SG

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2021**

**CZĘŚĆ PRAKTYCZNA**

**PODSTAWA PROGRAMOWA  
2017**

### **Instrukcja dla zdającego**

1. Na pierwszej stronie arkusza egzaminacyjnego wpisz w oznaczonym miejscu swój numer PESEL i naklej naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka.
2. Na **KARCIE OCENY** w oznaczonym miejscu przyklej naklejkę z numerem PESEL oraz wpisz:
  - swój numer PESEL\*,
  - oznaczenie kwalifikacji,
  - numer zadania,
  - numer stanowiska.
3. **KARTĘ OCENY** przełącz zespołowi nadzorującemu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 5 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
5. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
6. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisz w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Jeżeli w zadaniu egzaminacyjnym występuje polecenie „zgłoś gotowość do oceny przez podniesienie ręki”, to zastosuj się do polecenia i poczekaj na decyzję przewodniczącego zespołu nadzorującego.
9. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw rezultaty oraz arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
10. Po uzyskaniu zgody zespołu nadzorującego możesz opuścić salę/miejsce przeprowadzania egzaminu.

***Powodzenia!***

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

## Zadanie egzaminacyjne

Natalia Siwińska prowadzi Sklep KAWOSZEK oferujący klientom towary do przygotowania kawy: ekspresy do kawy, różne rodzaje kawy i artykuły komplementarne.

Przygotuj stanowisko obsługi klienta w sklepie specjalistycznym oferującym towary dla kawoszy:

- pobierz z magazynu towary, znajdujące się w kartonie z napisem TOWARY DO POBRANIA,
- oznakuj pobrane towary metkami cenowymi za pomocą metkownicy zgodnie z **Wykazem kodów i cen detalicznych brutto**,
- przygotuj ekspozycję towarów dostarczonych do sklepu według grup asortymentowych,
- umieść przy towarach przygotowane wywieszki cenowe,
- oblicz ceny promocyjne towarów zgodnie z zasadami promocji i zapisz je w tabeli **Ceny promocyjne towarów**,
- przygotuj informację o wprowadzonej promocji towarów i umieść ją w widocznym miejscu,
- przygotuj kasę fiskalną do pracy,
- wprowadź stan gotówki do kasy fiskalnej - gotówka znajduje się na stanowisku egzaminacyjnym w kopercie z napisem *Pogotowie kasowe*,
- wydrukuj potwierdzenie wpłaty gotówkowej do kasy i włóż do koperty *Pogotowie kasowe*.

Wykonaj czynności związane z obsługą klientów:

- przyjmij, że po przeprowadzonej rozmowie sprzedażowej dokonałeś/aś sprzedaży towarów wymienionych w *Zamówieniu klienta*.
- zarejestruj sprzedaż przy pomocy kasy fiskalnej uwzględniając obowiązującą promocję,
- dokonaj inkasa należności za sprzedane towary środkami pieniężnymi znajdującymi się w kopercie z napisem *Pieniądze klienta*.
- resztę gotówki dla klienta oraz paragon włóż do koperty z napisem *Pieniądze klienta*,
- zapakuj sprzedane towary.

Wypełnij zgłoszenie reklamacyjne nr 1/01/2021 z dnia 8 stycznia 2021 r. dla klientki Zofii Solińskiej zamieszkałej w Łodzi przy ulicy Krawieckiej 68, która zakupiła ekspres do kawy *MIKSOR*. Dokumentem potwierdzającym sprzedaż jest paragon z dnia 04 grudnia 2020 roku zamieszczony w arkuszu egzaminacyjnym.

Klientka 7 stycznia 2021 roku zauważyła, że ekspres nie podgrzewa wody i w związku z tym nie można go używać zgodnie z przeznaczeniem. Dnia 8 stycznia 2021 roku klientka dostarczyła niesprawny ekspres do sklepu i zażądała nieodpłatnej naprawy ekspresu.

Druk **Zgłoszenie reklamacyjne** znajduje się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wykonaj czynności kończące pracę na stanowisku

- wydrukuj raport dobowy ,
- pozostałe w kasie pieniądze i raport dobowy włóż do koperty z napisem *Pogotowie kasowe*,
- zapakowane dla klienta towary, koperty z napisem *Pieniądze klienta* i *Pogotowie kasowe* pozostaw na stanowisku egzaminacyjnym,
- uporządkuj stanowisko pracy.

**Dane sklepu**

Sklep KAWOSZEK Natalia Siwińska  
ul. Piotrkowska 16, 90-926 Łódź  
NIP: 5591462625  
Nr rachunku bankowego: 77 1560 0013 2025 0003 6201 0044  
Pracownik sklepu: Natalia Siwińska

**Wykaz kodów i cen detalicznych brutto**  
wybranych towarów oferowanych przez Sklep KAWOSZEK

Kod towaru	Nazwa towaru	Jednostka miary	Stawka podatku VAT	Cena detaliczna w zł
001	Kawa zbożowa	szt.	8	2,50
002	Cappuccino o smaku waniliowym 100 g	szt.	23	2,40
003	Pierniki w czekoladzie	op.	23	11,70
004	Wafelek o smaku kakaowym	szt.	23	1,00
005	Czekolada gorzka 90g	szt.	23	3,50

**Zamówienie klienta**

L.p.	Nazwa towaru	Jednostka miary	Ilość
1	Kawa zbożowa	szt.	1
2	Cappuccino o smaku waniliowym 100 g	szt.	2
3	Wafelek o smaku kakaowym	szt.	3
4	Czekolada gorzka 90 g	szt.	2

**Paragon zakupu ekspresu do kawy MIKSOR**

Sklep KAWOSZEK  
NATALIA SIWIŃSKA  
ul. Piotrowska 16  
90-926 Łódź  
NIP: 5591462625

Dn.04.12.2020 nr wydr.152

PARAGON FISKALNY  
Y 240 EKSPRES DO KAWY MIKSOR 1480,00 A  
X 954 KAWA ZIARNISTA EXTRA 1 kg 96,90 A

Podsuma: 1576,90

SPRZEDAŻ OPODATK A 1576,90  
PTU A 23% 294,87  
**SUMA PLN 1576,90**

AE AHT 00000000



5912346001564

ZAPŁACONO GOTÓWKĄ 1600,00  
RESZTA GOTÓWKĄ 23,10

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.**

**Ocenię podlegać będą 4 rezultaty:**

- stanowisko przygotowane do sprzedaży towarów,
- udokumentowana sprzedaż klienta indywidualnego,
- zgłoszenie reklamacyjne,
- informacja o wprowadzonej promocji,

oraz

przebieg przygotowania stanowiska sprzedażowego

<b>Ceny promocyjne towarów</b>				
<b><i>PRZY ZAKUPIE 4 TAKICH SAMYCH TOWARÓW RABAT 8% OD CENY DETALICZNEJ</i></b>				
<b>Oferta obowiązuje do 28.02.2021 r.</b>				
<b>Kod towaru</b>	<b>Nazwa towaru</b>	<b>Jednostka miary</b>	<b>Cena detaliczna w zł</b>	<b>Ceny promocyjne towarów po uwzględnieniu rabatu</b>
001	Kawa zbożowa	szt.	2,50	
002	Cappuccino o smaku waniliowym 100 g	szt.	2,40	
003	Pierniki w czekoladzie	op.	11,70	
004	Wafelek o smaku kakaowym	szt.	1,00	
005	Czekolada gorzka 90g	szt.	3,50	

**ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE**  
**REKLAMACJA TOWARU NIEZGODNEGO Z UMOWĄ**  
**NR .....**

**Sklep KAWOSZEK Natalia Siwińska**  
**ul. Piotrkowska 16, 90-926 Łódź**  
**NIP: 5591462625**  
(pieczętka firmowa sprzedawcy)

Data sporządzenia .....

Imię i nazwisko reklamującego .....

Adres zamieszkania .....

Nazwa (oznaczenie) towaru.....

Cena towaru.....

Data nabycia towaru.....

Przedłożony dowód zawarcia umowy – paragon .....

**Opis wady towaru niezgodnego z umową**

.....  
.....  
.....  
.....

Kiedy wada towaru/niezgodność towaru\* z umową została stwierdzona .....

**żądanie reklamującego:**

a) doprowadzenie towaru do zgodności z umową poprzez:

- nieodpłatną naprawę \*
- wymianę na nowy \*

b)\*\*

- zwrot zapłaconej ceny\*
- obniżenie zapłaconej ceny\*

**Uzgodniony termin załatwienia reklamacji .....**

.....  
( podpis reklamującego )

.....  
( podpis sprzedawcy  
Wpisz swój PESEL )

**Uwaga!**

Zgodnie z art.560 oraz 561§ 1 Kodeksu cywilnego (Dz. U. 2019.1145)

\* wybór żądania należy do reklamującego

\*\* tylko w przypadkach gdy :

- naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów,
- sprzedawca nie wymienił rzeczy na nową albo rzeczy nie naprawił w odpowiednim czasie,
- wymiana albo naprawa narażałaby reklamującego na znaczne niedogodności