

Naziv modula	ODNOSI S KUPCIMA
Popis strukovnih jedinica ishoda učenja iz standarda kvalifikacije	Odnosi s kupcima
Kako učiti i raditi s ovim modulom	
Cilj modula:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ jedan od šest izborna modula za stjecanje potpune kvalifikacije prodavač, a Cilj modula: je definiran u uputama Standarda kvalifikacije u istoimenoj jedinici.
Opis modula:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ razviti uspješnu komunikaciju s kupcem ▪ poticati kreativno rješavanje problema ▪ reagirati na različite (pozitivne i negativne) situacije potičući pozitivan odnos prema sebi i okolini
Nastavni predmet koji se izvode u ovom modulu	Odnosi s kupcima (3. razredu, 2 sata, 2 boda)

Nastavni predmet po razredu i ishodima učenjaNaziv nastavnog predmeta **ODNOSI S KUPCIMA**Razred: **treći (3.)**

U trećem razredu polaznik će steći sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. razlikovati stilove komunikacije u poslovnom okruženju 2. razviti pozitivno okruženje među sudionicima prodajnog procesa 3. prepoznati potrebe i želje kupaca tijekom prodajnog razgovora 4. razviti pozitivnu komunikaciju kako bi se uspostavio odnos povjerenja s kupcem 5. demonstrirati tehnike reagiranja na nepredviđene situacije i nezadovoljne kupce
Razrada	
Nastavne cjeline	Razrada – Nastavne teme
Uvod u predmet	Komunikacija – pojam i značenje uspješne komunikacije Vrste komunikacije Pogreške u komunikaciji
Odnos prema kupcu	Komuniciranje i odnos prema kupcu – uvod u program Potrebe kupaca u suvremenom prodajnom procesu Komunikacije s kupcima – prikupljanje informacija
Prodavač – izgled, nastup, očekivanja	Odnos prema samom sebi i okolini, izgled, stav, ponašanje Značaj prvog dojma Stvaranje ugodnog ozračja Aktivno slušanje Prezentiranje – osobni pristup, pristup profesor – polaznik, pristup partner – partner
Pogreške u odnosu prema kupcima	Pogreške u odnosu s kupcima Savladavanje gužve Problematicni kupci Upravljanje osjećajima Socijalna inteligencija
Napomene:	Nastavni se proces izvodi 40% teoretskom nastavom, a 60% služi za razvijanje sposobnosti i vještina organiziranja, vođenja i kontroliranja poslovanja prodavaonice. Dio nastavnih sadržaja dodatno se usvaja posjetama prodavaonicama, edukacijskim centrima, a posebnu pažnju treba posvetiti rješavanju problema simulacijom konkretnih zadataka. Praćenje rada polaznika utvrđuje se kontinuiranom izradom domaćih uradaka, rješavanje problemskih zadataka, izradu mentalnih mapa, prezentacija... U realizaciji vježbi razredni odjel dijeli se u skupine od 10 do 14 polaznika.
Ostalo	
Metode i oblici rada:	Metode: verbalne (metode usmenog izlaganja i dijaloška metoda), metoda demonstracije, tekstualno-ilustrativna metoda, metoda grafičkih radova, laboratorijske metode. Oblici: frontalni, rad u skupini, rad u parovima, individualni rad. Napomena: izbor metoda i oblika rada za svaki nastavni sat određuje nastavnik, sukladno nastavnim sadržajima, osobitosti polaznika te materijalnim i drugim uvjetima.
Elementi i oblici praćenja i vrjednovanja polaznika:	Elementi: <ul style="list-style-type: none"> ▪ usvojenost nastavnih sadržaja ▪ primjena usvojenih nastavnih sadržaja (povezivanje teorije i prakse, praćenje sredstava javnog informiranja,...) ▪ suradnja u nastavnom procesu (aktivnost tijekom izlaganja novog nastavnog sadržaja i fragmentarnog ponavljanja prethodnih sadržaja, izvršavanje domaćih zadaća,...). Oblici: pisano (integralni zadatci, nastavni listići, uradci polaznika - domaći uraci, mentalne mape, plakati, prezentacije,...).

Literatura	
Literatura za polaznike:	Prema Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta.