



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Nr. 8.5.2.0/16/I/001

«Nozaru kvalifikācijas sistēmas pilnveide profesionālās izglītības attīstībai un kvalitātes nodrošināšanai»

Sasniedzamo mācīšanās rezultātu vienība "Pircēju apkalpošana"

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	1. Spēj: izzināt pircēju vajadzības un veidot dialogu par preču pārdošanu. Zina: pircēju psiholoģiskos tipus. Izprot: komunikācijas ar pircējiem veidošanas pamatprincipus tirdzniecībā, izmantojot dažādus komunikācijas veidus. 2. Spēj: ieteikt pircējiem preces un aizstājējpreces, ievērojot profesionālās ētikas principus un preču pārdošanas veidu. Zina: pārdošanas metodes, profesionālās ētikas pamatprincipus tirdzniecībā; preču aizvietojamību. Izprot: profesionālās ētikas pamatprincipus tirdzniecībā; pārdevēja rīcības nozīmi pārdošanas apjoma palielināšanā. 3. Spēj: demonstrēt pircējiem dažāda veida preces. Zina: dažādu preču grupas un to demonstrēšanas specifiku. Izprot: pirkšanas motivāciju. 4. Spēj: informēt pircējus par dažādu preču grupu piegādes noteikumiem. Zina: dažādu preču grupu piegādes veidu specifiku un sagatavošanu piegādei. Izprot: dažādu preču grupu kvalitātes saglabāšanu piegādes laikā. 5. Spēj: virzīt pircēju plūsmu un rīkoties, pamatojoties uz iekšējās kārtības noteikumiem un situāciju tirdzniecības zālē. Zina: dažādu situāciju rašanās iemeslus preču tirdzniecībā un to risināšanas veidus. Izprot: mazumtirdzniecības jomu regulējošos normatīvos aktus. 6. Spēj: novērst un risināt ar pircēju apkalpošanu saistītus konfliktus, pieņemot un novēršot patērētāju pretenzijas. Zina: pircēju pretenziju veidu, to pamatojumu un konfliktu risināšanas kārtību; patērētāju tiesību aizsardzības pamatus. Izprot: konfliktu risināšanas nozīmi un patērētāju tiesību aizsardzību.
LKI līmenis	LKI 3. līmenis
Kvalifikācija(-as), uz kuru(-ām) attiecas vienība	Pārdevējs
Vienības veids	Kvalifikācijai raksturīgā vienība (PV)
Novērtēšana	Pārbaudījumā pierāda visu vienībā definēto sasniegamo rezultātu apguvi, t.sk., to praktiski demonstrējot. Pārbaudījumā iekļauj: • pircēju vēlmju izzināšanu; • pircēju apkalpošanu (preču demonstrēšana, aizstājējpreču izvēle, informēšana par preču piegādes noteikumiem); • konfliktsituāciju risināšanu; • situāciju par pircēju plūsmu risināšanu.