KÉPZÉSI PROGRAM

Képzőhely neve:

Szakirányú képzés helyszíne:

1. A szakma alapadatai

Az ágazat megnevezése: Kereskedelem

A szakma megnevezése: Kereskedelmi értékesítő

A szakma azonosító száma: 4 0416 13 02

A szakma szakmairányai: -

A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4

A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4

Ágazati alapoktatás megnevezése: Kereskedelem ágazati alapoktatás

Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: : Szakképző iskolai oktatásban: 140 óra, A szakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása

Ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működésével kapcsolatos komplex értékesítői feladatokat. A különböző szakterületen működő kereskedelmi egységekben tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat. Körültekintően, a megismert és felismert vevőtípusoknak megfelelően kommunikál a vevőkkel. Kommunikációja az asszertív kommunikációra épül, amelynek során korszerű eladói technikák alkalmazásával szolgálja ki a potenciális vásárlókat. Közreműködik az árubeszerzés folyamatának lebonyolításában. Ellátja az eladásra kerülő áruk átvételével, raktározásával, készletezésével, állagmegóvásával kapcsolatos feladatokat. Az áruk értékesítésre történő előkészítésével, eladótéri kihelyezésével, értékesítésével segíti a kereskedelmi egység működését. Elvégzi az online értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat, kezeli a kereskedelmi egységében használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. Szakszerűen használja a pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket, eszközöket.

3. A szakképzésbe történő belépés feltétele

Iskolai előképzettség: ▪Alapfokú iskolai végzettség

Alkalmassági követelmények

Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

Pályaalkalmassági vizsgálat: szükséges

4.A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

Árutároló és bemutató berendezések ● Mérőeszközök ● Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó ● Elektronikus áruvédelmi eszközök ● Hűtőberendezések ● Árumozgató gépek, eszközök ● Vágóeszközök ● Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök ● Irodai berendezési tárgyak, irodai gépek, eszközök ● Számítógép internetkapcsolattal, szkenner, irodai szoftverek ● Mobil alkalmazások

5. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges személyi feltételek

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Funkció** | **név** | **Szakképzettség****(szakképesítés)** | **Szakirányú szakmai gyakorlat** | **Egyéb** (pl. kamarai gyakorlati oktatói vizsga) |
| **Szakirányú oktatásért felelős személy** |  |  |  |  |
| **Oktató(k)** |  |  |  |  |

**6. A szakirányú oktatás szakmai kimeneti követelményei** (Forrás: KKK)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Önállóság és felelősség mértéke** |
| Közreműködik az árubeszerzés folyamatában: előkészíti vagy segíti az áru megrendelését. | Ismeri az áruforgalmi folyamatot, az árubeszerzés fogalmát, helyét az áruforgalmi folyamatban, és az árubeszerzéshez kapcsolódó tevékenységeket. | Szem előtt tartja a beszerzendő áruk mennyiségét és összetételét befolyásoló tényezőket. | Vezetői irányítással beszerzi a szükséges árut, egyszerűbb, begyakorolt árurendelési feladatokat utasítás alapján ellát. |
| Részt vesz az áruátvétel előkészítésében, az áru fogadásában. Az árut átveszi, minőségileg és mennyiségileg ellenőrzi és dokumentálja. | Ismeri az áruátvételi módokat, az áruátvétel során használat bizonylatokat és hibás teljesítés esetén a teendőket | Törekszik az áru jogszabályoknak megfelelő mennyiségi és minőségi átvételére, a kísérő dokumentáció szakszerű ellenőrzésére | Önállóan képes az áruátvétel tárgyi feltételeit előkészíteni, az árut fogadni és az átvételt lebonyolítani. |
| Tárolja, kezeli és ellenőrzi az árukészletet, megóvja az áru minőségét, biztosítja a termékek egyenletes forgását. | Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét. | Elkötelezett az áruk minőségének megóvására. Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását | Másokkal együttműködve kezeli az árukészletet, felelősséget vállal saját munkájáért. |
| A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképét. | Ismeri a termékek kihelyezésére vonatkozó szabályokat. | Az üzlet belső terének kialakítása során törekszik a vevői igényeknek megfelelő megoldásokat előnyben részesíteni. | Vezetői utasítás alapján alakítja ki a polcképet. Felelős a kiszolgálási elvek (FIFO, LIFO, HIFO, stb.) betartásáért. |
| Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a termékválaszték eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az eladóteret áruval. | Ismeri az üzletben lévő specifikus termékek áruismereti vonatkozásait. | Minőségorientált módon jeleníti meg a kereskedelmi egység termékválasztékát az eladótérben. | Az előkészítés és árufeltöltés során munkaköri feladatait önállóan végzi. Szükség esetén munkatársi vagy közvetlen vezetői segítséget vesz igénybe. |
| Ellenőrzi az árukészlet minőségét, megállapítja a termékek eladásra való alkalmasságát, az esetleges rendellenességeket, kezeli a minőségi nem megfelelőséget | Ismeri az áru minőségét meghatározó tényezőket, az állagromlás fajtáit és a selejtezés szabályait. | Minőségorientált módon kezeli a kereskedelmi egység árukészletét. | Önállóan vagy közvetlen vezetője utasítása alapján ellenőrzi az áruk minőségét, és jár el a protokoll szerint (pl selejtez). |
| Biztosítja a termékek árkijelzettségét, a termék információk szakszerű kihelyezését és aktualizálását | Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címkenyomtató használatát. | Az árucímkéket és feliratokat szabály követően, nagyfokú precizitással készíti és helyezi ki. | Vezetői irányítással önállóan készíti és helyezi ki a címkéket és feliratokat. |
| Részt vesz a kereskedelmi akciók megjelenítésében. Az árubemutatót, kóstolót, az akciók váltását szakszerűen lebonyolítja. | Ismeri a vásárok, árubemutatók, kiárusítások, kiállítások, kóstolók, egyéb akciók és ajánlatok eladásösztönző szerepét | Elkötelezett a boltban meghirdetett eladásösztönző akciók sikeres lebonyolításában. | Munkahelyi vezetőjének útmutatása alapján, pontosan bonyolítja le a kereskedelmi akciókat. |
| Fogadja a vásárlót, felméri az igényeit, bemutatja az árut és a lehetséges kapcsolódó szolgáltatásokat, szakmai tanácsaival segíti a vásárlót a döntésben. Kezeli a vevőrendeléseket. Helyzetnek megfelelően használja a kommunikációs eszközöket. | Ismeri a termékválasztékot. az általa eladásra kínált termékeket és azok árujellemzőit, minőségi követelményeit, termékelőnyeit. Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket | Szem előtt tartja a vevők szükségletét, törekszik a vásárlói igények pontos, maradéktalan kielégítésére. Nyitott az új fogyasztói trendekre. | Árubemutató és - értékesítő feladatait önállóan végzi. Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására. |
| Az árut jellegének megfelelően becsomagolja, előkészíti vevői szállításra | Ismeri a csomagolás jelentőségét, technikáit, eladásösztönző szerepét | Az árut minőségorientált módon csomagolja be, törekszik a vevői igények kielégítésére. | Az árukat önállóan készíti elő vevői szállításra. |
| Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozására, visszaigazolására, adatbázist kezel. | Ismeri az e-kereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az alkalmazott szoftver használatát. | Precízen kezeli az e-kereskedelemben használatos adatbázisokat. | Felelősséget vállal a feldolgozott megrendelések pontosságáért, a határidők betartásáért |
| Az online rendelt árukat komissiózza és expediálja. | Ismeri az áruösszeállítás és kiszállítás munkafolyamatát. | A komissiózás és expediálás során törekszik a pontos munkavégzésre. | Önállóan végzi az áruösszeállítási és kiszállítási feladatait |
| Részt vesz a leltár, visszáru, göngyölegkezelés és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában. | Ismeri a leltár és leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, a folyamatát és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket. | Pontosan, precízen kezeli az árut a leltározás során. Szem előtt tartja a leltáreredmény, göngyölegkezelés, és visszáru üzleti eredményre gyakorolt hatását | Másokkal együttműködve leltároz. Felelősséget vállal a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségéért és értékéért. |
| Alkalmazza az áru és vagyonvédelmi előírásokat. | Ismeri az áru és vagyonvédelmi eszközöket. | Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyonvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását. | Áru és vagyonvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér |
| 5 Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat. | Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem vonatkozásában | Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére. | Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért. |
| Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat. | Ismeri az értékesítés során készült bizonylatokat és tartalmukat, a bizonylatolási előírásokat. | A bizonylatok kiállítása során pontosságra törekszik. | Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért.. |
| Szakszerűen, megfelelő empátiával kezeli a vevői visszajelzéseket, panaszokat. | Ismeri az egyes kommunikációs szituációknak megfelelő megoldásokat, a vevőkkel való kapcsolattartás és párbeszéd során. | Elkötelezett a vásárlóval való empatikus, udvarias kommunikáció mellett. | Egyszerűbb panaszokat önállóan kezel, a rendkívüli eseteknél az ügyfélszolgálati munkatárs vagy közvetlen felettese segítségét kéri. |
| Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket. | Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket, azok kezelését. | A gépek és berendezések kezelését a munka és balesetvédelmi szabályok betartásával, kellő gondossággal és szakértelemmel végzi. | A munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződik, azokat rendeltetésüknek megfelelően és a munkáltató utasításai szerint 9 használja. |
| Munkaterületét tisztán és rendben tartja. | Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat | Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt. | Önállóan tartja rendben a munkaterületét. |
| Értékesítő tevékenységet végez, amellyel az üzlet gazdasági eredményességét pozitívan befolyásolja. | Tudja a különböző értékesítési technikák és eladásösztönzési eszközök eredményre gyakorolt hatását. | Szabály követően, precízen végzi értékesítői munkáját az üzleti tevékenység eredményének növelése céljából | Munkája során önállóan, vagy speciális helyzetekben a közvetlen felettese segítségével dolgozik, korrigálja hibáit. |
| Közreműködik az áruforgalmi folyamat minden szakaszában. | Tudja az árubeszerzés, készletgazdálkodás, értékesítés és különböző adminisztrációs feladatok eredményre gyakorolt hatását | Körültekintően végzi feladatait az üzleti tevékenység eredményessége érdekében. | A rutinszerű feladatokat önállóan elvégzi, speciális helyzetekben vezetőjéhez fordul. |
| Alkalmazza a higiéniai, egészségügyi előírásokat az áruforgalmi tevékenység minden szakaszában. | Ismeri a higiéniai, egészségügyi előírásokat, a vonatkozó jogszabályokat. | Szabály követően végzi feladatait a higiénia megteremtése érdekében. | Felelős a hatáskörén belüli egészségügyi előírások betartásáért |
| Rangsorolja és megszervezi a kapott információk alapján a munkakörébe tartozó feladatokat. | Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat, és az utasítások hierarchiájának rendjét. | A munkakörébe tartozó feladatokat tudatos, minőségorientált szemlélettel végzi. | Egyszerűbb, begyakorolt feladatokat önállóan végrehajt. A speciális helyzetekben munkatársi, vezetői segítséget vesz igénybe. |
| Megelőzi munkahelyén a baleseteket. Elhárítja a veszélyt, és kezeli a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek | Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő baleset esetén. Érti a kereskedelemben előforduló rendkívüli események kezelési módjait. | Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett, törekszik a szabályok betartása Nagyfokú precizitással végzi munkáját. | Felelős a hatáskörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért. |
| Alkalmazza a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírásokat. | Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait. | Tevékenysége során értékként tekint a szelektív hulladékkezelésre, a környezettudatos és hatékony energiagazdálkodás ra, valamint a fenntarthatóságra | Felelős a hatáskörén belüli környezetvédelmi és energiagazdálkod ási előírások betartásáért. |
| Tájékoztatja a fogyasztókat az őket megillető jogokról. Kezeli a fogyasztói panaszokat. | Fel tudja sorolni a fogyasztókat megillető jogokat, és az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásait. Ismeri a szavatosság és jótállás közti különbséget. | Törekszik a vevői panaszok szakszerű, megnyugtató kezelésére. | Felelős a hatáskörén belüli fogyasztóvédelmi és egészségügyi előírások betartásáért. |

**7. Értékelés**

|  |  |
| --- | --- |
| **Az előzetes tudás, tapasztalat és tanulási alkalmasság megállapítása**  | Diagnosztikus értékelés |
| **A tantárgy oktatása során alkalmazott teljesítményértékelés** : | a tanulási hibák és nehézségek feltárása a tanulási folyamat során,  |
| **Minősítő, összegző és lezáró teljesítményértékelés egy-egy tanulási szakasz lezárásaként** | Írásbeli feladat |
| Gyakorlati feladat, projektfeladat |
| Portfólió készítése |
| **Az érdemjegy megállapításának módja** : | tantárgyanként egy-egy osztályzat |

8. A szakirányú oktatás tanulási területei és időtartama

***10. Évfolyam (össz.óraszám 630+Nyári.gyak.140 óra)***

 1. Kereskedelmi ismeretek 180 óra

 2. Üzlet működtetése 157 óra

 3. Termékismeret és forgalmazás 168 óra

 4. Üzleti kommunikáció 125 óra

Nyári szakmai gyakorlat: **140 óra**

***11.Évfolyam (össz.óraszám 560 óra)***

 1. Kereskedelmi ismeretek 203 óra

 2. Üzlet működtetése 31 óra

 3. Pénztárgépkezelés 78 óra

 4. Termékismeret és forgalmazás 155 óra

 5. Üzleti kommunikáció 93 óra

**II. A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA**

**10. évfolyam**

**1. Kereskedelmi ismeretek 180 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Áruforgalmi ismeretek | A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés. Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai. A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja, Göngyölegkezelés Raktárak, tárolási módok. Árumozgató eszközök és gépek.Beérkezett áruk készletre vételezéseKészletnyilvántartó program megismerése Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek Az áruk eladásra történő előkészítése Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek Az ár feltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések Az áru kihelyezése az eladótérbe |

**2. Üzlet működtetése 144 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Munka-, tűz- és balesetvédelem | Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások A közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv |
| Áru- és vagyonvédelem | Az áru- és vagyonvédelem szerepe Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők Áru- és vagyonvédelmi eszközök A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei Rendkívüli esetek kezelése  |

**3. Termékismeret és forgalmazás 126 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Árurendszerek | A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök |
| Fogyasztói érdekvédelem | A fogyasztókat megillető jogok A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások Az áruk forgalombahozatalának kötelező előírásai A szavatosság A jótállás Fogyasztói panaszok kezelése Vásárlók könyve Békéltető testület Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben |
| Termékkihelyezés | A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával A bolti kihelyezés általános szabályai Polckép Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai |
| Specifikus termékismeret | A forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölé-sek A termékkör áruforgalmi folyamatának állomásai: ‒ Áruátvételre vonatkozó szabályok, raktározás, tárolás előírásai ‒ Eladásra való előkészítés, árak és kötelező információk feltüntetése ‒ Termékkihelyezés, polckép, értékesítés ösztönzés, kapcsolt szolgáltatások és veszteségkezelés |

**4. Üzleti kommunikáció 162 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Értékesítési technikák és eladásösztönzés | ‒ Vásárlásösztönzés ‒ Vásárláshelyi reklám ‒ A személyes eladás technikája |

**11. Évfolyam**

**1. Kereskedelmi ismeretek 232,5 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Áruforgalmi ismeretek | A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja Göngyölegkezelés Raktárak, tárolási módok Árumozgató eszközök és gépek Beérkezett áruk készletre vételezése Készletnyilvántartó program megismerése Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek Az áruk eladásra történő előkészítése Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek Az ár feltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések Az áru kihelyezése az eladótérbe |

**2.** **Üzlet működtetése 46,5 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Munka-, tűz- és balesetvédelem | a) Sütő-, hőközlő-, hűtő-, fagyasztóberendezések működésének ismerete, ápolási és tisztítási műveletek b) Aprító-, gyúró-, keverő-, habverő- és nyújtógépek, kisebb készülékek működésének ismerete, ápolása és tisztítása c) Berendezések, gépek és készülékek előkészítése d) Berendezések, gépek és készülékek – biztonsági előírásoknak megfelelő – kezelése és a technológiának megfelelő programozása e) Berendezések, gépek és készülékek hibáinak felismerése és a hibák jelentése |
| Környezetvédelem | Hulladékgazdálkodás, a hulladékok fajtái, csoportosítása Veszélyes anyagok kezelése, jelöléseik A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentősége |
| Erőforrás-gazdálkodás | Munkakörök a kereskedelemben Munkaszervezés és információs folyamatok A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése |
| Áru- és vagyonvédelem | Áru- és vagyonvédelmi eszközök A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei |

3. **Pénztárgépkezelés 62 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Pénztárgép működtetése | Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben A pénztárnyitás feladatai A pénztárzárás feladatai |
| Pénzkezelés szabályai | A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások |
| Pénzkezelés bizonylatai | Nyugtaadási kötelezettség Gépi/kézi készpénzfizetési számla |
| Fizetési eszközök, törvényi előírások | Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai Valutával történő fizetés szabályai Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai |
| A pénztáros elszámoltatása | A napi zárás elvégzése Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása |
| Önkiszolgáló pénztárterminál | Az önkiszolgáló kassza nyitása és zárása A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása A terminál rendeltetésszerű működése Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése |

4. Termékismeret és forgalmazás 108,5 óra

|  |  |
| --- | --- |
| Termékkihelyezés | A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával A bolti kihelyezés általános szabályai Polckép Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai |
| Csomagolás | A csomagolóeszközök fajtái A csomagolásra vonatkozó előírások A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük |
| Specifikus termékismeret | A forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölé-sek A termékkör áruforgalmi folyamatának állomásai: ‒ Áruátvételre vonatkozó szabályok, raktározás, tárolás előírásai ‒ Eladásra való előkészítés, árak és kötelező információk feltüntetése ‒ Termékkihelyezés, polckép, értékesítés ösztönzés, kapcsolt szolgáltatások és veszteségkezelés |

 **5. Üzleti kommunikáció 77,5 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Értékesítési technikák és eladásösztönzés | ‒ Vásárlásösztönzés ‒ Vásárláshelyi reklám ‒ A személyes eladás technikája |
| Digitális kommunikáció | Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv készítés, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző, e-mail használat |