KÉPZÉSI PROGRAM

Képzőhely neve:

Szakirányú képzés helyszíne:

1. A szakma alapadatai

Az ágazat megnevezése: Kereskedelem

A szakma megnevezése: Kereskedő és webáruházi technikus

A szakma azonosító száma: 5 0416 13 03

A szakma szakmairányai: -

A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5

A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5

Ágazati alapoktatás megnevezése: Kereskedelem ágazati alapoktatás

Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: 11. évfolyamon 136 óra + 140 óra nyári gyakorlat, 12. évfolyamon 140 óra + 140 óra nyári gyakorlat, 13. évfolyamon 204 óra.

A szakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása

A kereskedő és webáruházi technikusi képzés, olyan komplex tudást adó szakmai oktatás, amely teljesen új távlatokat nyit a kereskedelmi folyamatokban, az online értékesítésben, úgymint a digitalizáció vagy a technológiai újítások az áruforgalom területén. A szakképzett technikus kereskedelmi egységet és webáruházat működtet. Feladata az áruforgalom lebonyolítása, az áruk adás-vétele, amely magában foglalja a B2B, a B2C kereskedelmi és webáruházi értékesítést. Megtervezi, elemzi, értékeli az áruforgalmi tevékenységet. A vállalkozás nyereséges gazdálkodása érdekében alkalmazza a gazdasági, a marketing, a jogi ismereteket, melynek következtében képes kialakítani a kereskedelmi egység külső/belső arculatát, termék-, ár-, értékesítési-, és kommunikációs politikáját. Irányítja, szervezi és ellenőrzi a kereskedelmi egység szabályszerű működését, ellátja a nyilvántartással, az vásárlók kezelésével, az adatszolgáltatással, az adatok védelmével kapcsolatos adminisztratív feladatokat. Kezeli a megrendeléseket, a törzsvásárlói nyilvántartásokat, a bónuszrendszereket. Árukatalógusokat, árjegyzékeket állít össze. Konkurencia elemzést végez a termékkereskedelem területén. A legkorszerűbb digitális és technológiai ismereteinek alkalmazásával irányítja a kereskedelmi és elektronikus rendszerek folyamatszervezését, informatikai megvalósítását. Aktualizálja az online tartalmakat, részt vesz az aktuális online, offline kampányok lebonyolításában. Szakszerűen kommunikál idegen nyelven. Feladatait környezettudatosan, a fenntarthatóság jegyében végzi.

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 ● Árumozgató gépek, eszközök ● Mérőeszközök ● Hűtőberendezések ● Vágóeszközök ● Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó ● Kódleolvasó ● Elektronikus áruvédelmi eszközök és biztonsági berendezések ● Formanyomtatványok, bizonylatok ● Irodatechnikai eszközök ● Hálózat ● Számítógép internetkapcsolattal ● Irodai szoftverek ● Mobil alkalmazások ● Ügyviteli szoftverek

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** |
| Kereskedő és webáruházi technikusként elindítja és működteti a bolti és az e-kereskedelmi egységeket. | Ismeri a bolti és az ekereskedelmi vállalkozások alapításának, működtetésének feltételeit, előírásait. | Törekszik a tevékenységéhez legjobban illeszkedő vállalkozási forma megválasztására. | Önállóan képes vállalkozást alapítani és működtetni a jogszabályi előírások betartásával. |
| Feltérképezi a piacon megtalálható különböző webáruházi rendszereket, és kialakítja állásfoglalását a bérlésről vagy az egyedi webáruház létrehozásáról | Pontosan megnevezi a különböző webáruházi rendszerek előnyeit és hátrányait. | Törekszik arra, hogy megvizsgálja ezeket a rendszereket pénzügyi és marketing szempontból egyaránt. | Felelősen dönt a számára legoptimálisabb webáruházi rendszer kiválasztásáról. |
| Folyamatosan figyeli az aktuális vállalkozói hiteleket és pályázati felhívásokat. | Felismeri a pályázatokban rejlő lehetőségeket vállalkozása fejlesztéséhez. | Törekszik a pályázattal elnyert projekt tökéletes megvalósítására | A pályázati elszámolást precízen végzi, annak tartalmáért, valódiságáért felelősséget vállal |
| Tanulmányozza az offline és az online világban működő kereskedelmi vállalkozások új kihívásait. | Azonosítja az új tereket és piacokat, az új kiskereskedelmi modelleket. | Nyitott az új kiskereskedelmi modellek elsajátítására, bevezetésére, mint pl. a hibrid tér, a kiterjesztett valóság, okos kiskereskedelem stb | Önálló javaslatot fogalmaz meg a vezetőség felé az új stratégiai koncepciókkal és trendekkel kapcsolatban |
| Kiszámolja és elemzi az áruforgalmi tevékenységet meghatározó mutatókat, amelyek a gazdálkodás eredményességét segítik. | Összefüggéseiben ismeri a likviditási mutatókat, a cashflow fogalmát, kimutatását, jelentőségét, a pénzügyi kimutatások eredményeit, a jövedelmezőségi mutatókat, a finanszírozási lehetőségeket. Értelmezi és felismeri a közöttük lévő logikai kapcsolatokat, összefüggéseket. | Motivált a vállalat gazdasági és marketing stratégiájának meghatározásában. | Képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására, hogy a mutatók a tervezett szintet hozzák az eredményes működés érdekében és az alkalmazott stratégia sikerességében. |
| Bolti és ekereskedelmi megrendeléseket vesz fel és készít, beszerzést végez, készletnyilvántartást vezet és értékesít. | Ismeri a vállalkozás áruforgalmi folyamatát, annak rendszerét, a megrendelések folyamatát, a készletpolitikáját, az ehhez alkalmazott készletnyilvántartó programokat, a leltározás folyamatát, az áruk eladásra való előkészítését, az eladótéri és weboldali elhelyezését, továbbá ismeri az értékesítési módokat és az értékesítés folyamatát | Törekszik a megrendelések határidőre történő teljesítésére, a megfelelő készletnagyság biztosítására, annak ellenőrzésére, valamint motivált az eladások számának növelésében. | Munkahelyi vezetőjével egyeztetve dönt a készletállomány nagyságáról, a megfelelő raktárkezelői program alkalmazásáról, használatáról. A beszállítói partnerekkel együttműködik, új megoldásokat kezdeményez a termékek értékesítésében. |
| Felméri és összeállítja a kereskedelmi egység áruválasztékát. | Megfelelő termékismerettel rendelkezik és felismeri az új termékek forgalmazásában lévő lehetőségeket, nyitott az újdonságok iránt. | Szem előtt tartja a termékeken található jelölések, az áruk címkéjén lévő információk pontos adattartalmát, a fogyasztói árak egyértelmű feltűntetését | Betartja a fogyasztók tájékoztatásával kapcsolatos szabályokat, a speciális előírásokat. |
| Meghatározza a létszám- és bérgazdálkodási, valamint a jövedelmezőségi mutatókat, a fizetendő adókat. | Ismeri a bevételeket és költségeket, valamint ezen tényezők profitra gyakorolt hatását. Tudja az adózással kapcsolatos előírásokat. | Törekszik az eredményes működésre, a profit maximalizálására. | Munkahelyi vezetőjével felelős döntéseket hoz a pénzügyi kockázatok csökkentése érdekében. Felelősen jár el az adózással kapcsolatos jogszabályi előírások betartásában. |
| Megtervezi a vállalat számára legjobb elektronikus beszállítói rendszerek folyamatszervezését, logisztikáját, beszerzi az ehhez szükséges szoftvereket | Részletesen ismeri a piacon jelenlévő leginnovatívabb technológiákat, szoftvereket, fulfillment webshop logisztikát, cégeket, a felhőalapú logisztikai platformokat. | Nyitott a legújabb ekereskedelmi raktárlogisztika folyamatainak elsajátítására, a globális szemlélet kialakítására, a nemzetközi terjeszkedésre, a legjobb alvállalkozók, szolgáltatók, vagyis a 3PL (Third Party Logistics) felkutatására | Vezetői irányítással kreatívan hozza meg döntéseit a vállalat számára legoptimálisabb logisztikai rendszer használatáról, a big data és mesterséges intelligencia (chatbot) alkalmazásáról, a fulfillment cégek igénybevételéről. |
| Felméri a kiskereskedelemben alkalmazott digitális technológiákat és azok szerepét a saját vállalatánál. | Ismeri a hagyományos digitális eszközöket, (pl. vonalkód, QR kód a termékeken, digitális polccímke, önkiszolgáló pénztárgépek, online pénztárgépek, interaktív információs táblák, click-andcollect, click-anddrive stb…). | Elkötelezett az új digitális technológiák tanulmányozása, bevezetése mellett, mint pl. a mobilapplikációk, mobiltelefonos fizetés, eladó- és kasszamentes boltok, dinamikus árazás, intelligens bevásárlókocsi, virtuális bevásárlókosár, tájékoztató szkennerek vásárlóknak, kiszolgáló robotok stb. | Munkahelyi vezetőjével egyeztetve dönt a hagyományos és az új digitális technológiák alkalmazásáról, új megoldásokat kezdeményezve, melyek a vállalat számára a legoptimálisabb előnyöket jelentik a piacon. |
| Összeállítja a kereskedelmi vállalat számára legelőnyösebb marketing stratégiát. | Ismeri az értékteremtés fogalmát, a vásárláshoz vezető utat, a „Brand” fogalmát, a piackutatás jelentőségét, a marketingkommunikációs mixet, a direktmarketinget, az online marketinget, a gerillamarketinget, a B2B és B2C marketinget, a közösségi oldalak erőteljes szerepét az eladásban. | Motivált az új trendek megismerésében a marketing területén, mint a tartalomalapú marketing, értékesítés, perszónafókuszú megközelítés, vásárlói úton alapuló kommunikáció, konverzióalapú megközelítés, vagy a social media kihagyhatatlansága | Önálló javaslatokat fogalmaz meg a vezetőség részére a hagyományos és az új technikák alkalmazására, vagy a kettő kombinációjára. |
| Részt vesz a különböző marketing akciók összeállításában, kampányok lebonyolításában, az árubemutatókon. Működteti a kereskedelmi vállalkozás törzsvásárlói rendszerét, az ehhez kapcsolódó nyilvántartásokat. | Tudja és érti a különböző promóciók, kampányok, akciók, hűségprogramok jelentőségét, eladásösztönző szerepét az értékesítésben. | Elkötelezett a kereskedelmi egységben, webáruházban meghirdetett akciók, törzsvásárlói programok sikeres lebonyolításában. | Önálló javaslatokat fogalmaz meg a vásárlói lojalitás elmélyítésére, új speciális kampányok szervezésére. |
| Megvizsgálja az értékesítés hatékonyságát segítő tényezőket az értékesítési stratégia kialakításához a bolti és elektronikus kereskedelemben egyaránt. | Összefüggéseiben ismeri a stratégiák nehézségeit és gyenge pontjait, az optimalizálást, a”multichaneling”- többcsatornás értékesítést, az elektronikus piacteret, annak formáit, az értékesítési módokat | Kereskedelmi munkája során törekszik a legjobb stratégia kialakítására, a vállalat profiljához illő értékesítési mód(ok) kiválasztására | Felismeri, ha nem megfelelő döntést hozott és képes az önkorrekcióra, szükség esetén vezetői segítséget vesz igénybe. |
| Társalgási szinten kommunikál a választott idegen nyelven. | Ismeri a szakmájához kapcsolódó szakkifejezéseket. | Figyelemmel kíséri az új technológiák idegen nyelvű leírásait, melyet fel tud használni munkája során | Folyamatosan képzi magát a szakmai nyelvtanulásban |
| Szakszerűen kezeli a pénztárgépet és a pénztárgép terminált. | Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működését, a pénztáros feladatait. Segítséget nyújt a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztárgépek használatához | Törekszik a precíz és pontos munkavégzésre a kasszazónában. | Felelősséget vállal a pénzkezelési szabályzat előírásainak betartására. |
| Kialakítja a bolti és a webáruházi fizetési lehetőségeket, a különböző fizetési módokat. | Részletesen ismeri a különböző fizetési módokat: készpénz, bankkártya, hitelkártya, utalvány, mobilfizetés, banki átutalás, utánvétes rendelés. PayPal, Barion, SimplePay. Felvilágosítást ad az érdeklődő vevők számára. | Nyitott az új fizetési módok elsajátítására, a kereskedelmi egységben történő alkalmazására.. | Felelősséget vállal a kereskedelmi egységben történő szigorú fizetési előírások, szabályok betartására. |
| Elkészíti az értékesítéshez szükséges fuvarokmányokat (szállítólevél), valamint a bizonylatokat (nyugta, számla). | Ismeri az okmányok és bizonylatok alaki és formai követelményeit, azok adattartalmát. | Törekszik az üzleti életben fontos szakszerű dokumentálásra | Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat, okmány megfelelőségéért, a jogszabályi előírások betartásáért. |
| Beszerzi a kereskedelmi vállalkozás típusának megfelelő különböző árumozgató gépeket (pl. béka, molnár kocsi stb.), berendezéseket (pl. hűtőgépek, mérlegek stb.) és egyéb eszközöket (árazó gép, digitális árcímke stb.) valamint a megfelelő szoftvereket | Ismeri a kereskedelemben használatos árumozgató gépek, berendezések, szoftverek általános működését. | Törekszik a különböző árumozgató gépek, berendezések rendeltetésszerű és szakszerű használatára, a szoftverek megfelelő alkalmazására. | Munkáját a gépek kezelési utasításában foglaltak szerint és a munkavédelmi szabályok betartásával végzi és dokumentálja. |
| Betartja a fogyasztóvédelmi törvényben foglaltakat, a fogyasztói érdekek védelmét, arról szabályszerűen tájékoztatja a vásárlókat. | Ismeri a fogyasztókat megillető jogokat, és az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásait. | Törekszik a kereskedelmi egység és a vevő szempontjából a legoptimálisabb módon kezelni a fogyasztóvédelmi panaszokat.. | Képes a hibák önálló javítására a panaszok és a reklamációk nagyfokú csökkentése érdekében. |
| Szakszerűen kezeli a fogyasztói reklamációkat, visszajelzéseket, jegyzőkönyvet vesz fel, tájékoztat a panaszkezelési és vitarendezési szabályzatról, az elállási jogról. | Részletesen ismeri a különböző kommunikációs szituációknak megfelelő pozitív megoldásokat. | Értékként tekint a vásárlóval való empatikus és udvarias kommunikációra. | Felelősen jár el a fogyasztó kifogásaival kapcsolatban. |
| Alkalmazza a személyes adatok védelméről szóló előírásokat és elkészíti az ehhez kapcsolódó adminisztrációs feladatokat. | Ismeri az adatvédelemre vonatkozó legfontosabb alapfogalmakat, az adatkezelés feltételeit | Önmagára nézve kötelező érvényűnek tekinti az adatok jogszerű kezelését. | Betartja és betartatja az adatvédelmi szabályokat. |
| Munkája során alkalmazza a környezetvédelmi előírásokat. | Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait, az aktuális környezetbarát megoldásokat, termékjelzéseket, nemzetközi jelöléseket. | Tevékenysége során értékként tekint a szelektív hulladékkezelésre, a környezet- és egészségtudatos gazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra. | Felelős a hatáskörén belüli környezetvédelmi és egészségügyi előírások betartásáért. |
| Munkája során alkalmazza a munka-, tűz- és balesetvédelmi, előírásokat. Kezeli a rendkívüli eseményeket. | Ismeri a baleseti veszélyforrásokat, tudja mi a teendő baleset esetén. Ismeri a munkavédelmi előírásokat a kereskedelem területén. | Törekszik a biztonságos és precíz munkavégzésre. | Felelős a hatáskörén belüli munka-, tűzés balesetvédelmi szabályok betartásáért. |
| Betartja a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogi szabályozást és annak megfelelő szakmai gondossággal jár el | Ismeri a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatásának fogyasztóvédelmi, illetve versenyjogi vonatkozásait. | Törekszik az értékesítéssel vagy eladásösztönzéssel közvetlen kapcsolatban álló magatartása, munkája, reklámilletve marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja során a vevő érdekeinek tiszteletben tartására | Felelős a hatáskörén belül a tisztességes kereskedelmi gyakorlat szabályainak 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

***11. Évfolyam szakirányú oktatás (össz.óraszám 136+Nyári.gyak.140 óra)***

1. Kereskedelem alapjai 56 óra

2. Termékismeret 40 óra

3. Marketing alapjai 40 óra

Nyári szakmai gyakorlat: **140 óra**

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

1. Kereskedelem alapjai 80 óra

2. Termékismeret 60 óra

Nyári szakmai gyakorlat: **140 óra**

***13.Évfolyam (össz.óraszám 204 óra)***

1. Webáruház működtetése 114 óra

2. Marketing kommunikáció 90 óra

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

**11. évfolyam**

**1. Kereskedelem alapjai** **56 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Áruforgalmi folyamat | Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban A beszerzés folyamata, a megrendelés Az áruátvétel célja, gyakorlata, áruátvétel bizonylatai Teendő hibás teljesítés esetén A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése Az áruk raktári elhelyezése és tárolása, A beérkezett áruk készletre vétele, a készletnagyság megállapítása, Az áruk eladásra történő előkészítése Az áruk eladótéri elhelyezése |
| Munka-, tűz- és balesetvédelem | A közlekedő utakra, árutárolásra vonatkozó szabályok, előírások, jelölések Az üzlet tisztántartásával kapcsolatos higiéniai, kémiai biztonsági előírások Veszélyforrások és kockázati tényezők a munkahelyen Tűzriadó terv tartalma Tűzoltókészülékek A tűz jelzése, oltása |

**2. Termékismeret 40 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Specifikus termékismeret | A külső gyakorlati helyszínen található vállalatspecifikus termékek ismerete |
| Árurendszerek | Az áru- és vagyonvédelem szerepe  Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők  Áru- és vagyonvédelmi eszközök  A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei  Rendkívüli esetek kezelése |
| Csomagolástechnika | A csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések fajtái és értelmezésük. Reverz logisztika, a csomagolóeszközök összegyűjtése, újrahasznosítása |
| Termékkihelyezés és forgalmazás | Az áruk eladásra történő előkészítése.  Az áruk kicsomagolása és/vagy előre csomagolása, a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése  A fogyasztói ár feltüntetése  Az árazó-, címkézőgép, számítógép kezelése  Árjelző táblák, vonalkódok készítése  Áruvédelmi címkék, eszközök elhelyezése a termékeken  Az áruk szakszerű elhelyezése az eladótérben  Az eladóval szemben támasztott követelmények  Az eladás technikája a gyakorlatban |

**3. Marketing alapjai 40 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Termékpolitika | A termék, a termékpolitika elemei és termékfejlesztés Termékpiaci stratégia és annak jelentősége A termék piaci életgörbéje és az egyes szakaszok jellemzői |
| Árpolitika | Árpolitika, árstratégia és az ártaktika lényege  A fogyasztói árelfogadást és árérzékenységet befolyásoló tényezők |
| Értékesítéspolitika | Értékesítési csatornák szereplői  A franchise lényege és jellemzői |

**12. évfolyam**

**1. Kereskedelem alapjai** **80 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Áruforgalmi folyamat | A leltározás folyamata a gyakorlatban. A leltározás során használt eszközök, bizonylatok. A leltár szervezésének lépései. A leltárfelelősség. |
| Digitális és analóg eszközök használata | Árumozgató gépek, eszközök fajtái, használati szabályai a gyakorlatban Kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok Gépek, berendezések használati szabályai a gyakorlatban Áru- és vagyonvédelmi eszközök fajtái, fő jellemzői |

**2. Termékismeret 60 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Specifikus termékismeret | A külső gyakorlati helyszínen található vállalatspecifikus termékek ismerete |
| Csomagolástechnika | A csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések fajtái és értelmezésük. Reverz logisztika, a csomagolóeszközök összegyűjtése, újrahasznosítása |
| Fogyasztóvédelmi alapok | Megkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati keze-lési útmutató CE megfelelőségi jelölés  A termékcímke adattartalma  Szavatosság, jótállás  Fogyasztói panaszok kezelése  Vitás ügyek rendezése  Hatósági ellenőrzés |
| Fogyasztói trendek a vásárlói kosárban | Az új fogyasztói szokások és vevőtípusok megjelenése és azok megismerése  Innovációk, új termékek |

**13. Évfolyam**

**1. Webáruház működtetése 114 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Online vállalkozások | Online vállalkozások (a gyakorlati helyre jellemző vállalkozási forma részletes megismerése) Az adott online vállalkozási forma alapítása és működtetése Online vállalkozások tárgyi feltételei Online vállalkozások személyi feltételei |
| Online kereskedelmi platformok | Az internet kereskedelmi alkalmazása  Frameworkök és webshop motorok  Webshop plugin, webáruház építő platformok  Közösségi média felületek |
| Logisztikai feladatok | Termékmozgással egybekötött e-kereskedelmi ügyletek szervezése és lebonyolítása  Az ellátásilánc-struktúra jellemzői  E-beszerzés  A logisztikai információs rendszer  E-disztribúció  Kiszervezett logisztika  Dropshipping |
| Ügyfélkapcsolatok menedzselése | Az ügyfélkapcsolatok jelentősége  Új vásárló szerzése  A vevő megtartása, alkalmazott technikák  CRM ügyfélkapcsolati menedzsment  Panaszkezelés |
| Webáruházi adminisztráció | Webáruházi adminisztráció általános és speciális folyamatai, azok dokumentálása (beszerzéstől a visszáru kezelésig) |

2. **Marketing kommunikáció 90 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Személyes eladás | A személyes eladás fogalma, jellemzői, előnyei  A kereskedővel szemben támasztott követelmények, eladói magatartás |
| Eladásösztönzés | SP módszerek.  POS eszközök és alkalmazásuk  Akciók szervezése  Bolti atmoszféra elemei  Eladótér kialakítása |
| Arculatkialakítás | Az arculat formai és tartalmi elemei  Arculati kézikönyv |