**REPUBLIKA E SHQIPËRISË**

**MINISTRIA E FINANCAVE DHE EKONOMISË**

**Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve**

**PROGRAMI**

**I KURSIT TË UNIFIKUAR**

**“SHËRBIME SHITJEJE”**

**Kodi: PK-L-2-19**

Miratoi:

MINISTRI

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

**Tiranë, 2019**

### PROGRAMI I KURSIT

**“SHËRBIME SHITJEJE”**

**(PK-L-2-19)**

#### I. Profili Profesional i shitësit

***a) Karakteristikat e shitësit.***

Shitësi do të jetë i aftë të kryejë *detyra* profesionale si i punësuar apo i vetpunësuar në veprimtari që kanë lidhje me blerjen, reklamimin, sistemimin, shpjegimin e funksioneve apo të cilësisë, ambalazhimin dhe shitjen e një game të caktuar artikujsh.

Për realizimin me sukses të këtyre detyrave, shitësi duhet që të zotërojë ***njohuri*** profesionale që kanë të bëjnë me konceptet dhe procedurat bazë, si dhe ***shprehi*** praktike që lidhen me veprimtarinë profesionale të shitjes.

Suksesi i shitësit është i lidhur ngushtë dhe me ***sjellje*** (qëndrime) të tilla si: gjakftohtësia, shkathtësia, kujdesi, përqendrimi, mospërdorimi i pijeve alkoolike, korrektësia, durueshmëria, disiplina etj., sjellje qё e ndihmojne atë të plotësojë kërkesat dhe përballojë vështirësitë e punës.

***b) Mundësitë e punësimit dhe karriera profesionale e shitësit.***

Profesioni i shitësit është i lidhur ngushtë me procedurat e punës për blerjen, reklamimin, sistemimin, shpjegimin e funksioneve apo të cilësisë, ambalazhimin dhe shitjen e një game të caktuar artikujsh në njësitë e shitjes. Ai kryen llogaritje të thjeshta dhe merr pagesën e menjëhershme për shitjet e kryera. Ai mund të punësohet në kompani shërbimesh shitjeje, ekspozimi apo marketingu të produkteve të ndryshme, në supermarkete, apo të vetëpunësohet në njësi shitjeje.

Me përvojë pune dhe me kualifikime shtesë mund të përparojë profesionalisht në nivelin e shitësit të kualifikuar. Më pas, nëpërmjet kualifikimit të mëtejshëm në shkollat profesionale apo trajnimit nëpërmjet punës, një shitës mund të ndërmarrë disa funksione organizative dhe mbikëqyrëse duke ngritur shkallët e karrierës si manaxher në një kompani shërbimesh shitjeje. Ndjekja e shkollës së lartë, çon në diplomimin e specialistëve të këtij profesioni në nivelin ekonomist, financier etj.

**II. Kompetencat që fitojnë kursantët në përfundim të Kursit për shërbime shitjeje.**

Në përfundin të Kursit për shërbime shitjeje, kursantët do të jenë të aftë të:

* Kryejnë blerjen ose marrjen e artikujve për shitje;
* Mbajnë të dhënat e furnitorëve
* Hartojnë kërkesën për furnizime në raste mungesash të produktit në njësinë e vet të shërbimit;
* Komunikojnë me furnitorë për produktet apo shërbimet e ndryshme
* Kryejnë ngarkim–shkarkimin e artikujve që do të shesin;
* Shesin produktet në dyqanet me shumicë ose me pakicë;
* Shesin produktet në tregjet ose në vende të tjera (derë më derë), nëpërmjet telefonit ose qendrat e kontaktit të konsumatorëve;
* Përdorin kompjuterin dhe sisteme kompjuterike për regjistrim të dhënash dhe marrje informacioni;
* Kontrollojnë datat e skadencës së produktit dhe i respektojnë ato.
* Zbatojnë rregullat dhe standardet e asgjësimit të produkteve të skaduara apo të prishura
* Kryejnë paketimin e produkteve të shitura;
* Marrin lejet e nevojshme dhe ngrenë stenda të ndryshme për reklamimin e produktit;
* Sistemojnë dhe reklamojnë mallrat apo artikujt duke tërhequr vëmendjen e konsumatorit;
* Asistojnë klientin për blerjen që do të bëjë.
* Informojnë klientët mbi gamën, cilësinë, funksionet dhe çmimin e produkteve të ofruara.
* Demonstrojnë dhe shpjegojnë përdorimin dhe funksionimin e produktit për shitje
* Mbajnë përgjegjësi në raste të ankesave të klientëve për cilësinë apo higjienën.
* Komunikojnë me klientët potencial duke ofruar produkte për shitje;
* Këshillojnë klientët për përdorimin dhe kujdesin lidhur me produktin përkatës;
* Informojnë klientët lidhur me mënyrat e mundshme të pagesës;
* Shesin produkte duke pranuar një shumëllojshmëri metodash pagese;
* Kryejnë ambalazhime dhe paketime të thjeshta për mallrat që tregtojnë;
* Kryejnë ruajtjen e produkteve në kushtet e duhura;
* Bëjnë numërimin dhe regjistrimin parave të marra ose të paguara
* Kryejnë llogaritje të thjeshta për shitjet dhe blerjet e bëra;
* Bëjnë bilance ditore, mujore, vjetore të punës së kryer në njësinë e vet të shërbimit
* Zbatojnë rregullat e sigurisë në punë dhe të mbrojtjes së mjedisit.
* Pastrojnë dhe mirëmbajnë vendin, mjetet dhe pajisjet e punës

1. Komunikojnё me etikë me eprorët dhe kolegët.

#### III. Kërkesat e pranimit në Kursin për shërbime shitjeje.

Pjesmarrësit në Kursin për shërbime shitjeje duhet të jenё mbi 16 vjeç dhe të kenë përfunduar arsimin e detyruar

#### IV. Kohëzgjatja e Kursit për shërbime shitjeje

**360** orë mësimore, ku

1 orë mësimore = 45 minuta

#### V. Modulet e Kursit për shërbime shitjeje

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr** | **Titulli i Modulit** | **Kodi** | **Kohëzgjatja** | **Rezultatet M**ë**simore** |
| **1** | Hyrje në profesionin e shitësit | MK-17-172-19 | 30 orë mësimore  Rekomandohet:  80% Teori  10% Praktikë  10% Vlerësime | 1. Kursanti përshkruan veçoritë e profesionit të shitësit. 2. Kursanti përshkruan nocionet “mall” dhe “shërbim”. 3. Kursanti përshkruan rregullat e komunikimit, sigurisë, higjienës dhe mbrojtjes së mjedisit në kompaninë e shërbimeve të shitjes. |
| **2** | Komunikimi me klientët në kompaninë e shërbimeve të shitjes. | MK-17-173-19 | 70 orë mësimore  Rekomandohet:  20% Teori  70% Praktikë  10% Vlerësime | 1. Kursanti përshkruan parimet bazë dhe mënyrat e komunikimit me klientët 2. Kursanti pret dhe informonklientët. 3. Kursanti komunikon me klientët, sipas natyrës së tyre. 4. Kursanti nxit dhe bind klientët për të kryer blerjen. 5. Kursanti pranon kërkesat dhe zgjidh ankesat e klientëve. |
| **3** | Blerja e produkteve për shitje | MK-17-174-19 | 70 orë mësimore  Rekomandohet:  10% Teori  80% Praktikë  10% Vlerësime | 1. Kursanti përshkruan procedurat dhe dokumentat për blerjen e produkteve për shitje. 2. Kursanti identifikon furnitorët e produkteve. 3. Kursanti përgatit planin e blerjes së produkteve. 4. Kursanti kryen blerjen e produkteve për shitje. 5. Kursanti sistemon dhe mirëmban produktet në kompaninë e shërbimeve të shitjes. |
| **4** | Llogaritja e kostove dhe e çmimeve në kompaninë e shërbimeve të shitjes. | MK-17-175-19 | 30 orë  Rekomandohet:  20% Teori  70% Praktikë  10% Vlerësime | 1. Kursanti përshkruan konceptet “kosto” dhe “çmim” të produkteve. 2. Kursanti llogarit koston e produkteve për njësi. 3. Kursanti llogarit çmimin e produkteve për njësi. |
| **5** | Shitja e produkteve në kompaninë e shërbimeve të shitjes | MK-17-176-19 | 80 orë mësimore  Rekomandohet:  10% Teori  80% Praktikë  10% Vlerësime | 1. Kursanti përshkruan fazat në të cilat kalon procesi i shitjes së produkteve. 2. Kursanti identifikon klientët. 3. Kursanti përgatit shitjet e produkteve. 4. Kursanti kryen shitjet e produkteve. 5. Kursanti menaxhon refuzimet e shitjeve të produkteve, për arsye dhe në situata të ndryshme. |
| **6** | Blerja dhe shitja e produkteve  *on-line* në kompaninë e shërbimeve të shitjes. | MK-17-177-19 | 80 orë mësimore  Rekomandohet:  10% Teori  80% Praktikë  10% Vlerësime | 1. Kursanti ndërton një faqe interneti për kompaninë e shërbimeve të shitjes. 2. Kursanti kryen blerje *on-line*. 3. Kursanti menaxhon produktet dhe klientët *on-line.* 4. Kursanti promovon *on-line*kompaninë e shërbimeve të shitjes. 5. Kursanti kryen shitje *on-line.* |

#### VI. Vlerësimi dhe Çertifikimi

Kursantёt vlerësohen nga instruktorët e Kursit për të gjitha Rezultatet Mësimore që përmbajnë të gjitha Modulet e Kursit dhe nëse vlerësohen pozitivisht, futen nё Provimin pёrfundimtar teoriko-praktik.

Nёse vlerёsohen pozitivisht edhe nё Provimin pёrfundimtar teoriko-praktik, kursantёt fitojnё Çertifikatën pёrkatёse qё njihet nga MMSR.

**VII. Përshkruesit e Moduleve të Kursit për shërbime shitjeje:**

**1. Moduli “Hyrje në profesionin e shitësit”**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *PERSHKRUESI I MODULIT* | | | | |
| **Titulli dhe kodi** | **HYRJE NË PROFESIONIN E SHITЁSIT** | | | **MK-17-172-19** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që i njeh kursantët me veçoritë e profesionit të shitësit, me mallrat dhe shërbimet, si dhe me rregullat e komunikimit, sigurisë ushqimore, higjienës dhe mbrojtjes së mjedisit në kompaninë e shërbimeve të shitjes. | | |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 30 orë mësimore  Rekomandohet: 80% Teori; 10% Praktikë; 10% Vlerësime | | |
| **Niveli i parapëlqyer**  **për pranim** |  | Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar dhe të jenë mbi 16 vjeç. | | |
| **Rezultatet e të mësuarit (RM), dhe proçedurat e vlerësimit** |  | RM 1 | **Kursanti përshkruan veçoritë e profesionit të shitësit.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë:   1. të përshkruajë kuptimin dhe rëndësinë e procesit të shitjes; 2. të pëshkruajë funksionet, detyrat dhe veprimtaritë kryesore të punës së shitësit; 3. të përshkruajë mjediset, mënyrën e organizimit dhe kushtet e punës në kompaninë e shërbimeve të shitjes; 4. të përshkruajë mjetet dhe pajisjet që përdor shitësi në varësi të aktivitetit tregtar; 5. të tregojë organizimin e punës në varësi të kompanisë së shërbimeve të shitjes; 6. të përshkruajë kërkesat profesionale për shitësin; 7. të tregojë mënyrën se si shitësi mund të ndikojë në rritjen e kënaqësisë së klientit dhe të besimit të tij; 8. të përshkruajë cilat janë format e ndryshme të shitjes që përdorin shitësit; 9. të përshkruajë parimet dhe rregullat bazë të administrimit të pikës së shitjes; 10. të tregojë mundësitë e punësimit tё shitësit;  * të shpjegojë mundësitë e karrierës profesionale të shitësit; * të tregojë procedurën për liçensimin e veprimtarisë së shitësit.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje-përgjigje me gojë. * Pyetje-përgjigje me shkrim. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 2** | **Kursanti përshkruan nocionet “mall” dhe “shërbim”.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë :   * të përshkruajë nocionin “mall”; * të përshkruajë nocionin “shërbim”; * të përshkruajë vetitë dhe karakteristikat e mallrave lidhur me prejardhjen, dizanjin, standardizimin, cilësinë, ambalazhimin, etiketimin, magazinimin, ruajtjen dhe mënyrën e transportimit të tyre; * të përshkruajë karakteristikat dhe standartizimin e shërbimeve; * të përshkruajë ndikimin e shqisave në vlerësimin e vetive dhe cilësisë së mallrave; * të dallojë llojet e mallrave dhe shërbimeve; * të tregojë mënyrën e klasifikimit të mallrave dhe shërbimeve; * të përshkruajë veçoritë e mallrave ushqimore bazë dhe produkteve që rrjedhin prej tyre; * të përshkruajë veçoritë e pijeve alkoolike dhe pijeve joalkoolike, për sa i takon përbërjes, lëndës së parë për prodhimin e tyre dhe mënyrës së ruajtjes; * të përshkruajë përbërjen, vetitë dhe përdorimet më të rëndësishme të produkteve kryesore industriale.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje - përgjigje me gojë. * Pyetje - përgjigje me shkrim. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 3** | **Kursanti përshkruan rregullat e komunikimit, sigurisë, higjienës dhe mbrojtjes së mjedisit në kompaninë e shërbimeve të shitjes.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë :   * të përshkruajë rregullat dhe rëndësinë e komunikimit me etikë profesionale me klientin dhe me të tjerë; * të përshkruajë rëndësinë dhe rregullat për garantimin e cilësisë dhe sigurisë ushqimore (HACCP); * të përshkruajë rregullat e higjienës personale dhe rëndësinë e mbajtjes pastër dhe të rregullt të mjediseve të punës; * të përshkruajë rëndësinë dhe rregullat e mbrojtjes së mjedisit gjatë punës së shitësit; * të përshkruajë masat dhe mjetet për mbrojtjen nga zjarri; * të përshkruajë masat për mbrojtjen nga rryma elektrike;   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje - përgjigje me gojë. * Pyetje - përgjigje me shkrim. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | * Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në mjediset e kompanisë së shërbimeve të shitjes. Rekomandohen dhe vizita në biznese që kryejnë veprimtari të shërbimeve të shitjes. * Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete. * Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në mjediset e kompanive të shërbimeve të shitjes fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Atyre duhet ti jepen detyra të përshkruajnë veçoritë e profesionit të shitësit, me funksionet, detyrat, rregullat dhe veprimtaritë ku mbështetet puna e shitësit. Kursantët duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë. * Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së njohurive teorike dhe shprehive praktike që parashikohen në këtë modul. * Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të mësuarit. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e**  **e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:   * Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore. * Mjedise reale të punës në kompaninë e shërbimeve të shitjes. * Kompleti i materialeve, pajisjeve dhe instrumenteve të punës në kompaninë e shërbimeve të shitjes. * Kataloge, rregullore, manuale, udhëzuesa, standarde, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul. |

**2. Moduli “Komunikimi me klientët në kompaninë e shërbimeve të shitjes “**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *PERSHKRUESI I MODULIT* | | | | |
| **Titulli dhe kodi** | **KOMUNIKIM ME KLIENTËT NË KOMPANINЁ SHЁRBIMEVE TЁ SHITJES** | | | **MK-17-173-19** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që i njeh kursantët me parimet e tikës së komunikimit me klientët, si dhe i aftëson ata për të komunikuar dhe udhëhequr bisedat me klientët, duke njohur kërkesat e tyre dhe duke i nxituar ata për blerje, për të zbatuar pritur dhe përcjellur klientët në kompaninë e shërbimeve të shitjes, si dhe për të pranuar kërkesa apo zgjidhur ankesa të klientëve. | | |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 70 orë mësimore  Rekomandohet: 20% Teori, 70% Praktikë, 10% Vlerësime. | | |
| **Niveli i parapëlqyer**  **për pranim** |  | Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 16 vjeç, si dhe të kenë përmbushur modulin “Hyrje në profesionin e shitësit”. | | |
| **Rezultatet e të mësuarit (RM), dhe proçedurat e vlerësimit** |  | RM 1 | **Kursanti përshkruan parimet bazë dhe mënyrat e komunikimit me klientët**.  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë:   1. të tregojë rëndësinë e evidentimit të klientelës në njësinë e shitjes dhe të komunikimit me të; 2. të analizojë karakteristikat, veçoritë e klientelës së njësisë së shitjes; 3. të përshkruajë se cilat janë parimet bazë dhe mënyrat e komunikimit në kompaninë e shërbimeve të shitjes; 4. të përshkruajë rregullat bazë të etikës dhe komunikimit në kompaninë e shërbimeve të shitjes (konfidencialiteti, bashkëpunimi, sensi i mirë etj.); 5. të përshkruajnë teknikat e ndryshme të komunikimit me klientët në të gjitha fazat e procesit të shitjes;   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje-përgjigje me gojë. * Pyetje-përgjigje me shkrim. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 2** | **Kursanti pret dhe informon klientët**.  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë :   1. të mirëpresë klientët në njësinë e shitjes; 2. të përshëndesë klientët duke buzëqeshur; 3. të përshëndesë klientët duke i parë ata në sy; 4. të presë dhe akomodojë klientët në mënyrën e duhur; 5. të krijojë për klientët një mjedis të përshtatshëm dhe komod; 6. të trajtojë drejt çdo klientët në mënyrë individuale; 7. të kryejë shoqërimin e klientëve në sektorin përkatës; 8. të zbulojë arsyet që i shtyjnë klientët për të blerë në vartësi të mundësive ekonomike dhe shtresës shoqërore; 9. të informojë saktë, qartë, në kohën dhe mënyrën e përshtatshme, klientët mbi kompaninë dhe produktet e saj; 10. të prezantojë produktin e kërkuar; 11. të këshillojë klientët për produkte të tjera; 12. të përdorë me efektivitet mënyra të ndryshme komunikimi me klientët; 13. të bindë klientët, duke shprehur qartë dobitë dhe avantazhet e ofertave për ta; 14. të kryejë përcjelljen e klientëve nga kompania e shërbimeve të shitjes, duke i falenderuar dhe i pёrshёndetur me mirёsjellje klientët.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   1. Vëzhgim me listë kontrolli. 2. Pyetje-përgjigje me gojë |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 3** | **Kursanti komunikon me klientët, sipas natyrës së tyre.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë :   1. të dallojë tipa të ndryshëm klientësh gjatë komunikimit; 2. të zbatojë drejt mënyrën më të përshtatshme të komunikimit në vartësi të llojit të klientëve dhe kërkesave të tyre; 3. të diskutojë, sipas rregullit, me klientët për kërkesat e tyre; 4. të krijojë klimë pozitive gjatë diskutimit me klientët; 5. të përdorë gjuhën e trupit gjatë komunikimit me klientët; 6. të përdorë drejt pyetjet në komunikim me klientët; 7. të dëgjojë me vëmendje klientët; 8. të plotësojë dëshirat e klientëve; 9. të prezantojë ofertat për klientët, pasi i ka formuluar saktë dhe kuptueshëm ato; 10. të komunikojë me tipe të ndryshëm klientësh:  * klientët e sigurt; * klientët emocional; * klientët e rregullt; * klientët dembelë; * klientët mendjemëdhenj; * klientët me aftësi të kufizuar; * klientët e inatosur; * klientët pasivë; * klientët e mistershëm; * klientët e dyshimtë- mosbesues; * klientët depresivë; * klientët maniakë; * klientët sqarures; * klientët me trauma; * klientët kreativë; * të kryejë veprime të kujdesit ndaj klientëve me aftësi të kufizuara dhe nevoja të veçanta si: nevoja për karrige me rrota, aftësi të kufizuara shqisore, probleme me lëvizshmërinë, me fëmijët e vegjël etj; * të negociojë me klientët me përgjegjshmërinë e duhur; * të komunikojë me korrektësi me klientët.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   1. Vëzhgim me listë kontrolli. 2. Pyetje-përgjigje me gojë |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 4** | **Kursanti nxit dhe bind klientët për të kryer blerjen.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë :   1. të udhëheqë drejt biseda të përditshme tregtare në kompanitë e shërbimeve të shitjes pa parapërgatitje; 2. të udhëheqë në mënyrën e parapërgatitur biseda tregtare me klientë të pritshëm; 3. të informojë klientët në mënyrë të saktë dhe të plotë me karakteristikat e produkteve dhe përparësitë e tyre; 4. të përdorë me efektivitet teknika të ndryshme argumentimi; 5. të nxisë klientin me anë të ofertave speciale ose me anë të përdorimit të nxitësve të tjerë të shitjes, pa ushtruar presion mbi të; 6. të përshtatet siç duhet ndaj reagimit të klientëve; 7. të trajtojë me efektivitet kundërshtimet e klientëve duke përdorur teknikat e duhura; 8. tё negociojё me klientët; 9. të udhëheqë drejt bisedat e shitjes me klientët me pretendime; 10. të përdorë tonalitetin e zërit, mënyrën e të folurit, artikulimin për një komunikim efektiv; 11. të interpretojë sinjalet e gjuhës së trupit të klientit gjatë komunikimit me të; 12. të zbatojë teknikat e të dëgjuarit aktiv; 13. të kryejë biseda sqaruese dhe argumentuese me klientët; 14. të kryejë saktë procedurën e përfundimit të shitjeve;   ***Instrumentet e vlerësimit:***   1. Vëzhgim me listë kontrolli 2. Pyetje-përgjigje me gojë |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 5** | **Kursanti pranon kërkesat dhe zgjidh ankesat e klientëve.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë :   1. të pranojë vërejtjet dhe sugjerimet nga klientët për përmirësime të shërbimeve të shitjes,duke iu përgjigjur pozitivisht dhe me ndjeshmëri kërkesave të tyre; 2. të dëgjojë me vëmendje klientët gjatë paraqitjes së ankesave; 3. të pranojë ankesat nga klientët duke kërkuar ndjesë; 4. të zbatojë rregullat e sjelljes me klientët në rast ankesash; 5. të përdorë gjuhën e trupit gjatë komunikimit me klientët; 6. të përkujdeset për klientët sipas rregullit në rast ankesash; 7. të përkujdeset për klientët e inatosur sipas rregullit; 8. të zgjidhë ankesat e klientëve në favor të tyre;   ***Instrumentet e vlerësimit:***   1. Vëzhgim me listë kontrolli. 2. Pyetje-përgjigje me gojë |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | * Ky modul duhet të realizohet në klasë dhe në kushtet konkrete të kompanive të shërbimeve të shitjes. * Instruktori duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të komunikimit me klientët, në raste të ndryshme gjatë shërbimeve të shitjes. * Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në mjediset e kompanive të shërbimeve të shitjes fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Atyre duhet ti jepen detyra për të komunikuar dhe udhëhequr bisedat me klientët duke i nxituar ata për blerje, për të zbatuar procedurat e pritjes dhe përcjelljes së klientit në kompanitë e shërbimeve të shitjes, si dhe për të pranuar kërkesa apo zgjidhur ankesa të klientit. Kursantët duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë. * Rekomandohet që në klasë, të zbatohen edhe metodat e simulimit dhe të lojës me role, për komunikimin me klientët gjatë veprimtarisë së shitjes. * Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul. * Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të mësuarit. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e**  **e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:   * Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore. * Mjedise reale të punës në kompaninë e shërbimeve të shitjes. * Kompleti i materialeve, pajisjeve të punës për komunikimin me klientët, trajtimin e ankesave të tyre, si dhe asistencën që u ofrohet klientëve gjatë qëndrimit në kompanitë e shërbimeve të shitjes . * Katalloge, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul. |

**3. Moduli “Blerja e produkteve për shitje”**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *PERSHKRUESI I MODULIT* | | | | |
| **Titulli dhe kodi** | **BLERJA E PRODUKTEVE PЁR SHITJE** | | | **MK-17-174-19** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që i njeh kursantët me veçoritë e procedurave të blerjes së produkteve për shitje dhe i aftëson ata për të planifikuar, realizuar dhe dokumentuar blerjen e produkteve në kushtet e një kompanie të shërbimeve të shitjes si dhe sistemimin e produkteve në rafte sipas kritereve të përcaktuara. | | |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 70 orë mësimore  Rekomandohet: 10% Teori, 80% Praktikë, 10% Vlerësime. | | |
| **Niveli i parapëlqyer**  **për pranim** |  | Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 16 vjeç, si dhe të kenë përmbushur modulin “Hyrje në profesionin e shitësit”. | | |
| **Rezultatet e të mësuarit (RM), dhe proçedurat e vlerësimit** |  | RM 1 | **Kursanti përshkruan procedurat dhe dokumentat për blerjen e produkteve për shitje.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë:   * të argumentojë rëndësinë e procesit të blerjes së produkteve për kompaninë e shërbimeve të shitjes;  1. të tregojë fazat dhe procedurat që kryhen për blerjen e produkteve për shitje; 2. të argumentojë rëndësinë e dokumentacionit për blerjen e produkteve për shitje; 3. të përshkruajë rubrikat e dokumentave që përdoren për blerjen e produkteve për shitje; 4. të plotësojë dokumentat që përdoren në procesin e blerjes së produkteve për shitje.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje-përgjigje me gojë. * Pyetje-përgjigje me shkrim. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 2** | **Kursanti identifikon furnitorët e produkteve.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë :   1. të kërkojë informacione për furnitorët e kompanisë së shërbimeve të shitjes; 2. të kërkojë informacione mbi konkurrentët në treg; 3. të evidentojë furnitorët me të cilët aktualisht do të vendosen marrëdhënie; 4. të kontaktojë furnitorët potencialë; 5. të sigurojë informacionet me të rëndësishme për furnitorët; 6. të krijojë një bazë të dhënash (kartela) me informacione të detajuara mbi marrëdhëniet me furnitorët ekzistues (vëllimi i blerjeve të kryera për çdo periudhë, kushtet e lëvrimit dhe pagesave etj.); 7. të përditësojë informacionin për blerjet e kryera; 8. të identifikojë furnitorët problematikë për kompaninë dhe të marrë masa për të siguruar mbarëvajtjen e marrëdhënieve me ta.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   1. Vëzhgim me listë kontrolli. 2. Pyetje-përgjigje me gojë |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 3** | **Kursanti përgatit planin e blerjes së produkteve.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë :   1. të kontrollojë gjendjen e produkteve për shitje të kompanisë së shërbimeve të shitjes; 2. të llogarisë saktë madhësinë e rezervave minimale të   njësisë së shitjes, në funksion të garantimit të shitjeve;   1. të kontrollojë etiketat dhe afatet e skadencës për evidentimin e mungesave dhe produkteve të skaduara; 2. të përcaktojë objektivat e planit të blerjes; 3. të llogarisë saktë nevojat për blerje për kompaninë e shërbimeve të shitjes, bazuar në objektivat e planit të blerjes; 4. të regjistrojë saktë ofertat e marra nga furnitorët; 5. të krahasojë ofertat e marra nga furnitorë të ndryshëm; 6. të përcaktojë ofertën më të mirë; 7. të hartojë planin e blerjes; 8. të hartojë kërkesën për blerje; 9. të plotësojë saktë të dhënat e kompanisë së shërbimeve të shitjes (kërkuese) në një kërkesë të zakonshme; 10. të plotësojë saktë dhe në mënyrë të detajuar formularin përmbledhës të nevojave të kompanisë së shërbimeve të shitjes për furnizim; 11. të kryejë përshkrimin e produkteve të kërkuara, lidhur me sasinë, cilësinë etj.; 12. të formulojë kërkesat për kushtet dhe afatet e lëvrimit të produkteve të kërkuara; 13. të kryejë mbylljen e kërkesës dhe nënshkrimin e saj; 14. të kryejë rishikimin dhe kontrollin e dokumentit të hartuar për verifikimin e gabimeve të mundshme përmbajtësore, gramatikore, të formatimit etj.; 15. të përcjellë në kohë formularin përmbledhës për porositjen e produkteve; 16. të mbajë një regjistër për porositë e kryera; 17. të regjistrojë saktë porositë në regjistrin e porosive të kryera;   ***Instrumentet e vlerësimit:***   1. Vëzhgim me listë kontrolli. 2. Pyetje-përgjigje me gojë |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 4** | **Kursanti kryen blerjen e produkteve për shitje.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë :   1. të marrë produktet e porositura; 2. të kryejë kontrollin e përputhjes së porosisë me dëftesën e lëvrimit dhe faturën; 3. të kryejë kontrollin fizik të produkteve të blera; 4. të kryejë kontrollin e dokumenteve shoqëruese të produkteve; 5. të hartojë procesverbalin në rast të diferencave sasiore të produkteve; 6. të hartojë procesverbalin në rast të diferencave cilësore të produkteve; 7. të kryejë identifikimin për produktet e dëmtuara; 8. të hartojë procesverbalin për produktet e dëmtuara; 9. të regjistrojë saktë blerjet në kartelat e furnitorëve; 10. të hartojë saktë dokumentet e marrjes në dorëzim të produkteve; 11. të kryejë regjistrimin e çmimit të produkteve të blera; 12. të kryejë plotësimin e dokumentave për produktet e blera.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   1. Vëzhgim me listë kontrolli. 2. Pyetje-përgjigje me gojë |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 5** | **Kursanti sistemon dhe mirëmban produktet në kompaninë e shërbimeve të shitjes.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë :   1. të përcaktojë qartë se si do të organizojë kompaninë e shërbimeve të shitjes, në varësi të produkteve që do të tregtohen dhe karakteristikave të tyre; 2. të grupojë produktet sipas asortimenteve dhe cilësive të tyre; 3. të hartojë saktë planin e qarkullimit dhe të trajtimit të produkteve, të cilat dëmtohen ose kanë afat skadence; 4. të zgjedhë llojin e ambalazhit dhe mënyrën e ambalazhimit që do të përdorë në varësi të produktit dhe kanalit të tij të shpërndarjes; 5. të hartojë etiketa për produktet sipas llojeve të tyre dhe në vartësi të mënyrës se si do të bëhet shitja; 6. të bëjë etiketimin dhe vendosjen e çmimeve në rafte; 7. të vendosë produktet e ofertës në vendin e përcaktuar në plan; 8. të vendosë, në vendin e duhur, produktet që qarkullojnë më shpejt; 9. të vendosë produktet, duke i grupuar sipas llojit të paketimit dhe ngjyrës; 10. të vendosë produktet sipas afateve të skadencave duke pasur parasysh që më afër vendosen produktet me afat të shkurtër skadence; 11. të sigurojë sistemimin, vendosjen, reklamimin dhe mbushjen, si duhet, të të gjitha rafteve. 12. të kontrollojë sasinë e produkteve në rafte për evidentimin e mungesave; 13. të kontrollojë etiketat dhe afatet e skadencës për evidentimin e mungesave dhe produkteve të skaduara; 14. të heqë produktet nga raftet, duke mos i dëmtuar ato; 15. të risistemojë produktet që nuk prishen shpejt; 16. të risistemojë produktet që prishen shpejt (me afat skadence); 17. të risistemojë produktet në përputhje me ndryshimin e qëllimeve të reklamës.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   1. Vëzhgim me listë kontrolli. 2. Pyetje-përgjigje me gojë |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | * Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në mjediset e punës në kompanitë e shërbimeve të shitjes. * Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet e plotësimit të dokumenteve dhe formularëve të marrë nga praktika e ndërmarrjeve tregtare, demonstrimet e mënyrave të organizimit dhe vendosjes së produkteve në një kompani të shërbimeve të shitjes, shpjegime të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete si dhe demonstrime të proceseve të punës që trajton moduli. * Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në mjediset e punës në kompaninë e shërbimeve të shitjes fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Atyre duhet ti jepen detyra praktike për planifikimin e procesit të blerjes, realizimin e procesit të blerjes, plotësimin e dokumentave të blerjes, sistemimin e produkteve të blera në rafte sipas kritereve të qarta. Rekomandohet metoda e simulimit të veprimtarive që përmban moduili. Kursantët duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë. * Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul. * Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të mësuarit. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e**  **e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:   * Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore. * Mjedise reale të punës në kompani të shërbimeve të shitjes. * Kompleti i materialeve, pajisjeve dhe instrumenteve të punës në kompanitë e shërbime të shitjes. * Dokumente të ndryshme korrespondence model nga kompanitë e shërbimeve të shitjes reale dhe të përgatitura nga instruktori. * Formularë, oferta për produkte, kartela të furnitorëve, dëftesa lëvrimi, fatura, rregjistra të blerjeve të marra nga praktika e kompanive të shërbimeve të shitjes. * Rafte të ndryshme. * Pajisje të kompanive të shërbimeve të shitjes. * Kampione produktesh të ndryshme. * Etiketa mallrash dhe çmimesh. * Kataloge, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul. |

**4. Moduli “Llogaritja e kostove dhe e çmimeve në kompaninë e shërbimeve të shitjes”**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *PERSHKRUESI I MODULIT* | | | | |
| **Titulli dhe kodi** | **LLOGARITJA E KOSTOVE DHE E ÇMIMEVE NË KOMPANINË E SHЁRBIMEVE TЁ SHITJES** | | | **MK-17-175-19** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që i njeh kursantët me konceptet e kostos dhe çmimit, si dhe i aftëson ata për të bërë llogaritjen e kostove dhe të çmimeve të produkteve në kompanitë e shërbimeve të shitjes. | | |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 30 orë mësimore  Rekomandohet: 20% Teori, 70% Praktikë, 10% Vlerësime | | |
| **Niveli i parapëlqyer**  **për pranim** |  | Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 16 vjeç, si dhe të kenë përmbushur modulin “Hyrje në profesionin e shitësit”. | | |
| **Rezultatet e të mësuarit (RM), dhe proçedurat e vlerësimit** |  | RM 1 | **Kursanti përshkruan konceptet “kosto” dhe “çmim” të produkteve.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë :   * të përshkruajë konceptet “kosto” dhe “çmim” të produkteve; * të identifikojë llojet e kostove në kompaninë e shërbimeve të shitjes dhe shpenzimet përkatëse; * të dallojë llojet e çmimeve të produkteve në kompaninë e shërbimeve të shitjes; * të bëjë diferencën midis kostove dhe çmimeve të produkteve.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje-përgjigje me gojë. * Pyetje-përgjigje me shkrim. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 2** | **Kursanti llogarit koston e produkteve për njësi.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë:   * të evidentojë elementët përbërës të kostove të produkteve në kompaninë e shërbimeve të shitjes: * kosto e blerjes, * kosto transporti, * kosto siguracioni, * kosto magazinimi, * taksa dhe tarifa të ndryshme doganore etj.; * të llogarisë kostot totale të produkteve; * të llogarisë koston e produkteve për njësi; * të verifikojë saktësinë e llogaritjes së kostos së produktit; * të prezantojë koston e produktit.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli. * Pyetje-përgjigje me gojë * Pyetje-përgjigje me shkrim |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 3** | **Kursanti llogarit çmimin e produkteve për njësi.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë:   * të përcaktojë elementët e llogaritjes së çmimit të produkteve; * të përcaktojë marzhe të ndryshme çmimi, sipas formave të kompanive të shërbimeve të shitjes; * të llogarisë marzhet e produkteve në kompanitë e shërbimeve të shitjes me shumicë dhe me pakicë; * të llogarisë çmimin e produkteve në kompanitë e shërbimeve të shitjes me shumicë dhe me pakicë; * të verifikojë saktësinë e llogaritjes së çmimit të produktit; * të prezantojë çmimin e produktit.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli. * Pyetje-përgjigje me gojë * Pyetje-përgjigje me shkrim |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | * Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në mjediset e punës në kompaninë e shërbimeve të shitjes. * Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete për llogaritjen e kostove dhe të çmimeve të produkteve në një kompani të shërbimeve të shitjes,shpjegime të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete, si dhe demonstrime të proceseve të punës që trajton moduli. * Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për llogaritjen e kostove dhe të çmimit të produkteve në njësinë e shitjes. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë. Atyre duhet ti jepen detyra praktike në llogaritjen e kostove dhe të çmimit të produkteve në kompaninë e shërbimeve të shitjes. Rekomandohet dhe metoda e simulimit. * Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së njohurive teorike dhe shprehive praktike që parashikohen në këtë modul. * Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të mësuarit. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e**  **e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:   * Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore. * Formate dokumentesh financiare; * Manuale, kataloge dhe flete detyrash etj. * Materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul. |

**5. Moduli “Shitja e produkteve në kompaninë e shërbimeve të shitjes”**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *PERSHKRUESI I MODULIT* | | | | |
| **Titulli dhe kodi** | **SHITJA E PRODUKTEVE NË KOMPANINË E SHËRBIMEVE TË SHITJES** | | | **MK-17-176-19** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që i pajis kursantët me aftësi praktike për të kryer procedurat e shitjes së produkteve në kompaninë e shërbimeve të shitjes, si dhe për ti dokumentuar dhe regjistruar ato. | | |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 80 orë mësimore  Rekomandohet: 10% Teori, 80% Praktikë, 10% Vlerësime | | |
| **Niveli i parapëlqyer**  **për pranim** |  | Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 16 vjeç, si dhe të kenë përmbushur modulin “Hyrje në profesionin e shitësit”. | | |
| **Rezultatet e të mësuarit (RM), dhe proçedurat e vlerësimit** |  | RM 1 | **Kursanti përshkruan fazat në të cilat kalon procesi i shitjes së produkteve.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë :   * të përshkruajë rëndësinë e procesit të shitjes për kompaninë e shërbimeve të shitjes; * të evidentojë fazat në të cilat kalon procesi i shitjes së produkteve; * të evidentojë funksionin e secilës fazë të shitjes; * të evidentojë rolin e secilës fazë për të realizuar shitje të suksesshme;   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje-përgjigje me gojë. * Pyetje-përgjigje me shkrim. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 2** | **Kursanti identifikon klientët.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë:   1. të kërkojë me kujdes informacione për klientët potencialë; 2. të identifikojë klientët potencialë të kompanisë së shërbimeve të shitjes; 3. të krijojë një bazë të dhënash (kartela) për klientët potencialë; 4. të mbajë dhe përditësojë periodikisht bazën e të dhënave me informacione të detajuara mbi marrëdhëniet me klientët ekzistues si (vëllimi shitjeve të kryera për çdo periudhë, kushtet e lëvrimit dhe pagesave etj.); 5. të hartojë lista të sakta për klientët e preferuar; 6. të përzgjedhë format e trajtimit të veçantë të tyre.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli. * Pyetje-përgjigje me gojë. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 3** | **Kursanti përgatit shitjet e produkteve.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë:   * të hartojë saktë listat e çmimeve për produktet që do të tregtohen; * të hartojë në mënyrë të qartë dhe të saktë materiale informuese për klientët; * të hartojë oferta speciale për produkte, duke parë dokumentacionin e nevojshëm në lidhje me: gjëndjen e magazinës, listën e çmimeve etj.; * të hartojë saktë specifikimet e produktit të ofruar; * të vendosë në mënyrën e duhur kushtet dhe afatet e lëvrimit të produkteve në ofertë; * të promovojë ofertat për shitje; * të plotësojë formularë dhe pasqyra që do të përdoren për dokumentimin dhe regjistrimin e shitjeve; * të hartojë saktë dhe plotësojë me informacionin përkatës kartelat e klientëve.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli. * Pyetje-përgjigje me gojë. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 4** | **Kursanti kryen shitjet e produkteve.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë:   1. të hartojë kontrata shitblerjeje me klientët; 2. të përpunojë kërkesat e klientëve; 3. të pranojë, kontrollojë dhe regjistrojë saktë porositë e mbërritura nga klientët; 4. të kontrollojë gjendjen e produkteve; 5. të hartojë saktë dëftesat e lëvrimit dhe fletëdaljet e produkteve të shitur; 6. të hartojë saktë dokumentet e shitjes; 7. të aplikojë skonto dhe rabate të kontraktuara me klientët; 8. të hartojë saktë dokumentet shoqëruese të mallrave gjatë transportit; 9. të përgatisë produktin për shpërndarje; 10. të ambalazhojë produktin; 11. të përzgjedhë kushtet e lëvrimit dhe pagesës që i përshtaten më mirë kompanisë së shërbimeve të shitjes, qëllimeve dhe kushteve të veprimtarisë së saj; 12. të plotësojë saktë faturat e shitjes së produkteve; 13. të pasqyrojë veprimet e klientëve në kartelat e tyre personale; 14. të regjistrojë saktë pakësimin e gjendjes së produkteve të shitur; 15. të masat për plotësimin e gjendjes së produkteve të shitur.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli. * Pyetje-përgjigje me gojë. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 5** | **Kursanti menaxhon refuzimet e shitjeve të produkteve, për arsye dhe në situata të ndryshme.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë:   1. të hartojë refuzimet e shitjeve për arsye dhe në situata të 2. ndryshme; 3. të kryejë procedurat e sakta të pranimit të reklamimeve të klientëve për ulje çmimesh dhe kthime produktesh; 4. të kontrollojë reklamimet, nga pikëpamja formale dhe e përmbajtjes dhe të verifikojë vërtetësinë e tyre; 5. të hartojë dokumente të sakta përcjellëse dhe të përgatisë kthimet mbrapsht të reklamimeve të pabazuara; 6. të hartojë saktë dokumentet e marrjes në dorëzim dhe hyrjes së produkteve të kthyera në kompaninë e shërbimeve të shitjes; 7. të kryejë procedurat e plota të kontrollit të dokumenteve të produkteve të kthyera dhe të pranimit të tyre; 8. të regjistrojë saktë, në kartelat e klientëve, dokumentet e produkteve të kthyera, uljet e çmimeve dhe arsyet përkatëse.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli. * Pyetje-përgjigje me gojë. * Pyetje-përgjigje me shkrim |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | * Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në mjediset e punës në njësinë e shitjes. * Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet e plotësimit të dokumenteve dhe formularëve të marrë nga praktika e kompanive të shërbimeve të shitjes, shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete si dhe demonstrime të proceseve të punës që trajton moduli. * Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në mjediset e punës në kompanitë e shërbimeve të shitjes fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Atyre duhet t’u jepen detyra praktike për të ruajtur dhe motivuar klientët aktualë dhe siguruar klientë të rinj, hartuar kontrata shitblerjeje, realizuar procesin e shitjes, si dhe plotësuar dokumentat e shitjes. Rekomandohet përdorimi i metodave të simulimit dhe të lojës me role. Kursantët duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë. * Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul për kërkimin, vendosjen dhe ruajtjen e marrëdhënieve me klientët dhe kryerjen e shitjeve. * Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit, të specifikuara për çdo rezultat të të mësuarit. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e**  **e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:   * Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore. * Mjedise reale të punës në kompani të shërbimeve të shitjes. * Formularë, kartela të klientëve, oferta, dëftesa lëvrimi, fatura, regjistra të shitjeve, reklamime të marra nga praktika e kompanive të shërbimeve të shitjes. * Kompjuter i lidhur me internetin. * Dokumente të ndryshme korrespondence model nga kompani të shërbimeve të shitjes reale dhe të përgatitura nga instruktori. * Kataloge, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul. |

**6. Moduli “Blerja dhe shitja e produkteve *on-line* në kompaninë e shërbimeve të shitjes.”**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *PERSHKRUESI I MODULIT* | | | | |
| **Titulli dhe kodi** | **BLERJA DHE SHITJA E PRODUKTEVE *ON-LINE* NË KOMPANINË E SHËRBIMEVE TË SHITJES.** | | | **MK-17-177-19** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që i njeh kursantët me procedurat e shitjeve on-line dhe i aftëson ata që të krijojnë dhe menaxhojnë një kompani shërbimesh shitjeje *on-line*. | | |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 80 orë mësimore  Rekomandohet: 10% Teori, 80% Praktikë, 10% Vlerësime | | |
| **Niveli i parapëlqyer**  **për pranim** |  | Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 16 vjeç, si dhe të kenë përmbushur modulin “Hyrje në profesionin e shitësit”. | | |
| **Rezultatet e të mësuarit (RM), dhe proçedurat e vlerësimit** |  | RM 1 | **Kursanti ndërton një faqe interneti për kompaninë e shërbimeve të shitjes.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë :   1. të identifikojë llojet e ndryshme të website-ve të disponueshme; 2. të identifikojë faqet, të cilat përmbajnë informacion të përshtatshëm; 3. të zgjedhë platformën më të përshtatshme për llojin e biznesit; 4. të krijojë strukturën e Website (me asistencën e një specialisti informatike); 5. të vendosë përmbajtjen e Website; 6. të përcaktojë produktet që do të ofrohen; 7. të përcaktojë logon dhe çmimet për çdo produkt.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   1. Vëzhgim me listë kontrolli. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 2** | **Kursanti kryen blerje *on-line*.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë:   * të sigurojë informacione mbi faqe të ndryshme që kryejnë shitje on-line të produkteve të përzgjedhuara prej tij; * të identidikojë faqet ku do të kryhen blerjet; * të hyjë në faqet e bizneseve nga të cilat do të kryhen blerje; * të krahasojë ofertat dhe kushtet e pagesës për produktet që do të porositen; * të kryejë porosinë për një produkt të caktuar; * të printojë porosinë e kryer dhe ta ruajë atë; * të përdorë mjete të ndryshmë të pagesës; * të komunikojë me faqet on-line në rast reklamimi për vonesë apo defekte të produktit; * të kryejë procedurat e kthimit të produktit.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli***.*** |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 3** | **Kursanti menaxhon produktet dhe klientët *on-line*.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë:   1. të sigurojë hyrjen në faqen e internetit të biznesit; 2. të kontrollojë katalogun e produkteve; 3. të kontrollojë gjendjen e disponueshme të produkteve që tregtohen; 4. të konfigurojë metoda të ndryshme të pagesës; 5. të konfigurojë metodat dhe afatet e dërgimit të produkteve;   të komunikojë me klientët në lidhje me kërkesa të tyre.  ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli. * Pyetje-përgjigje me gojë. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 4** | **Kursanti promovon *on-line* kompaninë e shërbimeve të shitjes.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë:   1. të identifikojë klientët kryesorë potencialë të biznesit; 2. të kontaktojë klientët potencialë nëpërmjet e-mail; 3. të mirëmbajë dhe të përditësojë vitrinën on-line; 4. të vendosë oferta në faqe; 5. të promovojë biznesin në rrjetet sociale; 6. të kryejë sondazhe on-line mbi preferencat e konsumatorëve; 7. të marrë vazhdimisht informacion nga klientët për vlerësimin e faqes dhe produkteve; 8. të vlerësojë me seriozitet çdo informacion të marrë.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli. * Pyetje-përgjigje me gojë. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RM 5** | **Kursanti kryen shitjet *on-line.***  ***Kriteret e vlerësimit:***  Kursanti duhet të jetë i aftë:   1. të kontrollojë porositë e ardhura në faqen e biznesit; 2. të kalojë porositë për përpunim; 3. të regjistrojë porositë në regjistrin e porosive; 4. të dërgojë konfirmime për marrjen e porosisë; 5. të ruajë në mënyrë elektronike porosinë; 6. të pranojë metoda të ndryshme të pagesës dhe ti kontrollojë ato; 7. të kryejë procedurat për dërgimin e produkteve të porositura; 8. të pranojë reklamimet nga klientët dhe ti menaxhojë ato; 9. të kryejë procedurat për rimbursimin e klientit.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli. * Pyetje-përgjigje me gojë |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | * Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në mjediset e punës në kompaninë e shërbimeve të shitjes. * Ky modul kërkon që veprimtaritë mësimore të realizohen on-line.  1. Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shembujt konkretë dhe të nxisë kreativitetin e kursantëve. Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. 2. Kursantët duhet të nxiten të diskutojnë dhe bashkëpunojnë në lidhje me proceset e punës për krijimin e një pikë shitjeje on-line, menaxhimin e klientëve dhe produkteve on-line, promovimin e biznesit on-line, kryerjen e blerjeve dhe shitjeve on-line, 3. Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e proceseve të punës për krijimin dhe menaxhimin e një biznesi on-line.  * Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të mësuarit. |

.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e**  **e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:   * Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore. * Materiale kancelarie. * Kompjuter me lidhje interneti * Programe e-commerce * Informacione dhe materiale të shkruara mbi tregtinë on-line * Legjislacioni mbi tregtinë on-line. |