

Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava

Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond



Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť / Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ

Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

**Pracovný zošit**  
**pre odbornú prax**

**Predaj a servis vozidiel – predajca motorových vozidiel**

**Nadstavbové štúdium študijný odbor 2493 L ročník: druhý**

Rok 2014



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## Abstrakt

Pracovný zošit je súčasťou projektu Rozvoj stredného odborného vzdelávania. Vznikol ako súčasť predmetu odborná prax, ktorú žiaci vykonávajú v autorizovaných a neautorizovaných servisoch. Je určený pre žiakov II. ročníka nadstavbového štúdia v študijnom odbore 2493 L predaj a servis vozidiel so zameraním na predaj motorových vozidiel. Je rozdelený do niekoľkých kapitol, ktoré tvoria teoretické východiská a praktické nadobúdanie komunikačných zručností. Tieto sa opierajú o informácie získané na jednotlivých odborných predmetoch. Najpodstatnejšiu časť medzipredmetových vzťahov tvorí predmet manažment práce predajcu motorových vozidiel. Jednotlivé kapitoly sú zamerané na predpredajné, predajné a popredajné služby. Oboznamujú žiakov so svojim budúcim zamestnávateľom a s požiadavkami, ktoré bude na nich klásť budúci zamestnávateľ. Spoznávajú svoje pracovisko, práva a povinnosti servisného poradcu, postavenie servisného poradcu v servise.

Autori: Ing. Iveta Čambálová , Ing. Mária Lamošová

Názov študijného odboru: predaj a servis vozidiel 2493 L

RSOV / Rozvoj stredného odborného vzdelávania, rok 2014



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## Identifikačné údaje projektu

Operačný program:	OP vzdelávanie
Programové obdobie:	2007 - 2013
Prijímateľ:	Štátny inštitút odborného vzdelávania
Názov projektu:	Rozvoj stredného odborného vzdelávania cieľ Konvergencia
Kód ITMS projektu:	26110130548



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## Úvod

Študijný odbor 2493 L predaj a servis vozidiel sa snaží poskytnúť žiakom prehľad a osvojenie si základných návykov v prostredí predajno-servisného strediska, oboznámenie sa s prácou a technickými údajmi automobilov, náhradných dielov a príslušenstva, ich charakteristikami a praktickým využitím v prospech zákazníkov. Naučia sa používať vhodné komunikačné zručnosti a vedia rozlíšiť jednotlivé typy zákazníkov. Podľa typu zákazníka vedia zvoliť vhodnú predajnú taktiku. Pri všetkých činnostiach sú schopní efektívne využívať výpočtovú techniku a progresívne informačné technológie.

Cieľom pracovného zošita by malo byť uprednostnenie takých stratégií a taktík vyučovania, pri ktorých žiak ako aktívny subjekt má možnosť spolurozhodovať a spolupracovať. Odborná prax je organizovaná na pracoviskách zamestnávateľov pod dohľadom inštruktorov, kde žiaci získavajú schopnosti a zručnosti v starostlivosti o zákazníka. Predmet odborná prax vedie žiakov k tomu, aby základné komunikačné spôsobilosti a personálne vzťahy budovali na základe tolerancie, aby získali a osvojili si praktické skúsenosti v oblasti manažmentu predaja a servisu, ktoré môžu využiť aj v občianskom živote. Metódy, formy a prostriedky vyučovania predmetu odborná prax majú podporovať cieľavedomosť, samostatnosť a tvorivosť žiakov. K tomu by mal prispieť aj pracovný zošit, ktorý si žiaci budú individuálne počas odbornej praxe spracovávať.



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## Obsah

Abstrakt	2
Identifikačné údaje projektu	3
Úvod	4
Obsah	5
1. Bezpečnosť a ochrana zdravia na pracovisku	6
2. Postavenie predajcu motorových vozidiel	11
3. Prezentácia produktu	26
4. Odovzdanie vozidla	48
5. Formy predaja	84
Celkové hodnotenie žiaka za ročník	97
Záver	99
Použitá literatúra	101
Vysvetlenie pojmov – zoznam skratiek a symbolov	102



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## 1 BEZPEČNOSŤ A OCHRANA ZDRAVIA NA PRACOVISKU (1deň) 1/1

*Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci (BOZP) a požiarne ochrana (PO) je súhrn opatrení stanovených nielen legislatívou ale aj zamestnávateľom. Tieto opatrenia majú predchádzať ohrozeniu alebo poškodeniu zdravia ľudí v pracovnom procese a chrániť firemný majetok.*

*Nevyhnutnosťou každej firmy by malo byť napríklad vedenie knihy úrazov, vedenie požiarnej knihy, vedenie evidencie pracovných úrazov, robiť kontrolu prenosných hasiacich prístrojov (1x ročne), dať si zhodnotiť pracovné riziká, zabezpečiť pravidelné preventívne kontroly BOZP a PO, zamestnanci by mali pravidelne absolvovať školenie BOZP a PO a vykonávať previerku BOZP, ktorú ustanovuje Zákonník práce.*

### **Cieľ vyučovacieho dňa:**

- a) Poznať priestory a vybavenie pracoviska výkonu odbornej praxe (OP)
- b) Poznať význam bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci na pracovisku (BOZP)
- c) Pochopiť zmysel požiarnej ochrany (PO) na jednotlivých pracoviskách servisu

### **Teoretické východiská:**

1. Vysvetlite skratku BOZP

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

2. Popíšte význam BOZP

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....  
.....  
.....  
3. Vysvetlite skratku PO

.....  
.....  
.....  
4. Popíšte zmysel PO

.....  
.....  
.....  
**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Popíšte miesto výkonu vašej odbornej praxe (názov firmy, právna forma, sídlo firmy)

.....  
.....  
.....  
2. Vymenujte jednotlivé pracoviská vo firme podľa druhu vykonávanej činnosti

.....  
.....  
.....  
3. Vymenujte jednotlivé zariadenia (pracoviská) v mechanickej dielni



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....  
.....  
.....  
4. Vymenujte ochranné pomôcky a prostriedky používané na jednotlivých pracoviskách servisu

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

5. Vymenujte aké druhy hasiacich prístrojov sú umiestnené na jednotlivých pracoviskách servisu

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

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o dôležitosti a opodstatnenosti BOZP a PO vo firme na jednotlivých pracoviskách?

*Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať* (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)





Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....





Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## 2 POSTAVENIE PREDAJCU MOTOROVÝCH VOZIDIEL (5 dní)

*Hlavnou úlohou predajcu motorových vozidiel je systematická starostlivosť o zákazníkov. Táto starostlivosť spočíva v získavaní nových klientov, v starostlivosti o existujúcu databázu klientov, vypracovanie záväzných ponúk klientom a pod. Predajca ďalej zabezpečuje plán plnenia výkonov, kontrahovanie vozidla, odovzdanie vozidla, doplnky atď. Každý predajca má určité právomoci, ale zároveň aj zodpovednosť pri výkone svojej práce. Pracovná pozícia predajcu je nevyhnutnou zložkou organizačnej štruktúry firmy zameranej na predaj motorových vozidiel.*

### 2.1 Charakteristika predajcu 1/5

#### Cieľ vyučovacieho dňa:

- Pochopiť význam pracovnej pozície predajcu motorových vozidiel
- Popísať schopnosti a vlastnosti, ktoré by mal mať dobrý predajca
- Poznať náplň práce predajcu

#### Teoretické východiská:

1. Vysvetlite kto je to predajca motorových vozidiel

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

2. Uveďte optimálne požiadavky na vzdelanie predajcu motorových vozidiel, ktoré požaduje servis v ktorom vykonávate odbornú prax

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

3. Vysvetlite vzťah pojmov predajca – ponuka

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Vymenujte aspoň 5 osobnostných predpokladov predajcov motorových vozidiel

.....

.....

.....

.....

.....

2. Zistite, či predajca servisu, v ktorom vykonávate odbornú prax, musí vlastniť, alebo v určitom časovom intervale získať potrebné certifikáty a osvedčenia

.....

.....

.....

.....

.....

3. Zistite, či v servise, v ktorom vykonávate odbornú prax, majú príručku pre predajcu motorových vozidiel. Ak áno, aké hlavné kapitoly príručka obsahuje

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....  
.....  
4. Napíšte, čo musí predajca zahrnúť do ponuky pre zákazníka

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

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o vlastnostiach a schopnostiach dobrého predajcu motorových vozidiel?

*Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať* (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## 2 POSTAVENIE PREDAJCU MOTOROVÝCH VOZIDIEL

### 2.2 Začlenenie predajcu do organizačnej štruktúry firmy

1/5

#### Cieľ vyučovacieho dňa:

- Pochopiť postavenie predajcu v rámci organizačnej štruktúry firmy
- Pochopiť organizáciu práce pri predaji motorových vozidiel a príslušenstva

#### Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem organizačná štruktúra

.....

.....

.....

2. Vysvetlite rozdiel medzi líniovou a štábnou organizačnou štruktúrou

.....

.....

.....

3. Vysvetlite spôsob organizácie práce pri predaji

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte, kam sa radí predajca motorových vozidiel v organizačnej štruktúre firmy

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

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

2. Nakreslite organizačnú štruktúru firmy, kde predávajú motorové vozidlá

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o zaradení predajcu motorových vozidiel v organizačnej štruktúre firmy?

*Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať* (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....





Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## 2 POSTAVENIE PREDAJCU MOTOROVÝCH VOZIDIEL

### 2.3 Popis funkčnej náplne predajcu

1/5

#### Cieľ vyuč. dňa:

- Pochopiť obsah funkčnej náplne predajcu
- Pochopiť význam spolupráce predajcu s inými pracovnými pozíciami v organizačnej štruktúre

#### Teoretické východiská:

1. Vysvetlite vlastnými slovami, čo rozumiete pod pojmom funkčná náplň

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

2. Vysvetlite, čo je hlavnou úlohou každého predajcu

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

3. Vysvetlite pojem logistika v spojitosti s predajcom vozidiel a príslušenstva

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Vymenujte pracovné pozície, s ktorými predajca vo firme spolupracuje

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

2. Napíšte, v čom spočíva spolupráca predajcu s jednotlivými pracovnými pozíciami

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

3. Napíšte, aké povinnosti má predajca vo firme, kde vykonávate odbornú prax

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

4. Napíšte, aké práva má predajca vo firme, kde vykonávate odbornú prax (uved'te aspoň 3 príklady)

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

### Sebahodnotenie žiaka:

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o povinnostiach a právach pedagóga?

*Áno*    *Čiastočne*    *Nie, potrebujem zopakovať*    (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil preto, aby som získal potrebné informácie

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovné, známka)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## 2 POSTAVENIE PREDAJCU MOTOROVÝCH VOZIDIEL

### 2.4 Motivácia predajcu

1/5

#### Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť význam motivácie pre predajcu
- b) Pochopiť dôležitosť benefitov v spojení s motiváciou

#### Teoretické východiská:

1. Vysvetlite vlastnými slovami, čo rozumiete pod pojmom motivácia

.....

.....

.....

.....

.....

2. Vysvetlite vlastnými slovami, čo si predstavujete pod pojmom benefity

.....

.....

.....

.....

.....

3. Vysvetlite Maslowovu motivačnú teóriu

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....

.....

.....

.....

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Napíšte, kým môže byť predajca vozidiel motivovaný

.....

.....

.....

.....

.....

2. Napíšte aspoň 5 príkladov motivácie predajcu motorových vozidiel v servise s predajom, kde vykonávate odbornú prax

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

### Sebahodnotenie žiaka:

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o význame benefitov?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## 2 POSTAVENIE PREDAJCU MOTOROVÝCH VOZIDIEL

### 2.5 Kľúčové kompetencie predajcu a ich využitie v praxi

1/5

#### Cieľ vyučovacieho dňa:

- Poznať význam slova kompetencie
- Pochopiť dôležitosť kompetencií predajcu pre prax

#### Teoretické východiská:

1. Definujte pojem kompetencia

.....

.....

.....

2. Definujte pojem kľúčová kompetencia

.....

.....

.....

#### Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Vysvetlite rozdiel medzi rozvíjateľnými a nerozvíjateľnými kompetenciami

.....

.....

.....

.....

.....

2. Napíšte aspoň dva príklady rozvíjateľných kompetencií

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

3. Napíšte aspoň dva príklady nerozvíjateľných kompetencií

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

4. Napíšte, ako by ste využili už uvedené kompetencie pri predaji nového (jazdeného) vozidla

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

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o kľúčových kompetenciách predajcu?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie?

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známku)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

**Časová rezerva**

**(1 deň)**





Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

A series of horizontal dotted lines for writing.



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

### 3 PREZENTÁCIA PRODUKTU

(7 dní)

*Prezentácia je formou predstavenia myšlienky, témy alebo produktu pred väčšou skupinou ľudí. Cieľom prezentácie je zaujať a presvedčiť. Hovoriť pred väčším počtom ľudí je však veľké umenie. Nestačí, aby prezentátor len hovoril. Je nevyhnutné presne vedieť, ČO hovoriť, PREČO hovoriť, AKO hovoriť a KEDY to povedať.*

*Schopnosť prezentovať je dôležitou súčasťou obchodnej komunikácie dobrého manažéra alebo dobrého predajcu. Je to zručnosť, ktorá je na jednej strane čiastočne formovaná psychofyziologickými danosťami (talent, odvaha vystúpiť pred ľuďmi, dar reči, bezchybnosť reči a pod.). Na druhej strane je možné túto zručnosť rozvíjať a trénovať. Tréning a cvik je zároveň jedným z najvýznamnejších faktorov úspechu prezentátora.*

*Za úspešnú obchodnú prezentáciu možno pokladať takú, ktorá splnila svoj cieľ – oslovila a zaujala poslucháča (nielen po obsahovej stránke, ale aj vizuálnej, formálnej a spoločenskej stránke) natolko, že sa z neho stáva zákazník. Tak ako pri kúpe produktov v obchode aj pri prezentácii je častokrát rozhodujúcim kritériom kúpy produktu nie produkt sám (obsah prezentácie), ale jeho obal (vizuálna, formálna a spoločenská stránka prezentácie).*

#### 3.1 Predstavy zákazníka

1/7

##### Cieľ vyučovacieho dňa:

- Pochopiť zmysel vytvárania predstáv zákazníka
- Poznať úrovne produktu, ktorý spĺňa predstavy zákazníka

##### Teoretické východiská:

- Vysvetlite, čo rozumie predajca motorových vozidiel pod pojmom produkt



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....  
.....  
.....  
2. Popíšte základné úrovne produktu

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

3. Vysvetlite pojem predstavy zákazníka

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

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Napíšte, čo by mohol urobiť predajca pri prvom stretnutí sa so zákazníkom, ktorý si prišiel kúpiť nové (jazdené) motorové vozidlo

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Napíšte aspoň 5 najčastejších predstáv, s ktorými prichádza zákazník k predajcovi

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Vymenujte miesta, kde všade môže predajca odprezentovať svoj produkt (motorové vozidlo, príslušenstvo)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Napíšte, ako by mohol predajca využiť skladové vozidlo pri naplnení predstáv zákazníka

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o dôležitosti naplňania predstáv zákazníka?

Áno    Čiastočne    Nie, potrebujem zopakovať    (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

### 3 PREZENTÁCIA PRODUKTU

#### 3.2 Predvádzacia jazda

1/7

#### Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť význam predvádzacej jazdy
- b) Poznať kroky potrebné na vykonanie predvádzacej jazdy

#### Teoretické východiská:

1. Definujte pojem prezentácia produktu

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

2. Vymenujte fázy prezentácie produktu

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

3. Vymenujte prostriedky vhodné na prezentáciu produktu

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....  
.....  
4. Vysvetlite rozdiel medzi predvážacou a skúšobnou jazdou

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

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Popíšte konkrétnu prezentáciu ľubovoľného nového (jazdeného) vozidla v salóne

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

2. Napíšte, k čomu slúži predvážacia jazda a ako ju využije predajca pri prezentácii vozidla

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

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

3. Napíšte pravidlá komunikácie, ktoré by ste mali využiť pri vašej prezentácii

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

4. Napíšte, aké práva má predajca vo firme, kde vykonávate odbornú prax (uved'te aspoň tri príklady)

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

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o výhodách a nevýhodách predvážacej jazdy?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil preto, aby som získal potrebné informácie

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





Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známku)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

### 3 PREZENTÁCIA PRODUKTU

#### 3.3 Ponuka výbavy a doplnkov

1/7

#### Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť rozdiel medzi výbavou a doplnkami
- b) Poznať výhody kvalitnej ponuky

#### Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem výbava vozidla

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

2. Vymenujte prvky základnej výbavy ľubovoľného vozidla

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

3. Vysvetlite pojem príslušenstvo

.....  
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....

.....

.....

.....

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Popíšte, ako odprezentuje predajca stupne výbavy vozidla

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Napíšte, čo všetko berie predajca do úvahy pri ponuke výbavy vozidla

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Napíšte, ako by mal postupovať predajca pri ponuke príslušenstva



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

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

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Pochopil som dostatočne význam ponuky?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## Časová rezerva

**(1 deň)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....

.....

.....

.....

.....

### 3 PREZENTÁCIA PRODUKTU

#### 3.4 Ponuka financovania

2/7

#### Cieľ vyučovacieho dňa:

- a) Pochopiť možnosti financovania produktu
- b) Poznať kroky potrebné pre jednotlivé spôsoby financovania

#### Teoretické východiská:

1. Vysvetlite, čo rozumiete pod pojmom financovanie

.....

.....

.....

2. Vymenujte možnosti financovania produktu

.....

.....

.....

3. Vysvetlite rozdiely medzi finančným a operatívnym leasingom

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....  
.....  
4. Vysvetlite rozdiel medzi leasingom a úverom

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

5. Uved'te doklady, ktoré musia predložiť PO pri žiadosti o leasing

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

6. Uved'te doklady, ktoré musia predložiť FO pri žiadosti o leasing

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

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Napíšte, ktorý spôsob financovania najčastejšie ponúka predajca vo vašom servise

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....  
.....  
2. Napíšte aspoň tri spoločnosti, ktoré vášmu servisu zabezpečujú financovanie produktov

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

3. Vymenujte zmluvy, ktoré môžu byť vytvorené pri niektorých spôsoboch financovania

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

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o spôsoboch financovania?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

### 3 PREZENTÁCIA PRODUKTU

#### 3.5 Ponuka poistenia

1/7

**Cieľ vyuč. dňa:**

- a) Pochopiť význam poistenia produktu
- b) Poznať možnosti poistenia

**Teoretické východiská:**

1. Definujte pojem poisťovníctvo

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

2. Vymenujte druhy poistení podľa predmetu poistenia

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

3. Vysvetlite rozdiel medzi zákonným a havarijným poistením

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





Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....  
.....  
.....  
4. Popíšte možnosti doplnkového poistenia produktu

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

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Napíšte, aké druhy poistenia ponúka predajca vášho servisu zákazníčkovi

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Napíšte, čo predstavuje GAP poistenie

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

3. Vymenujte poisťovne, ktoré najčastejšie odporúča predajca vášho servisu

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

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o nutnosti poistenia produktu?

Áno    Čiastočne    Nie, potrebujem zopakovať    (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

### 3 PREZENTÁCIA PRODUKTU

#### 3.6 Práca s literatúrou – propagačné materiály, cenníky, akcie 1/7

**Cieľ vyučovacieho dňa:**

- a) Pochopiť význam práce s materiálmi k predaju vozidla
- b) Pochopiť prácu s cenníkom vozidla

**Teoretické východiská:**

1. Vysvetlite pojem propagačný materiál

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

2. Vysvetlite pojem cenník vozidla a jednotlivé formy cenníkov

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

3. Vysvetlite pojem akčná cena vozidla

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Vysvetlite pojem akciová cena príslušenstva

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Napíšte, kto zabezpečuje propagačné materiály značky pre predaj a ktoré to sú

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....  
.....  
.....  
2. Uveďte aspoň 3 príklady propagačného materiálu, ktoré využíva predajca vo vašom servise

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

3. Napíšte, aké formy propagácie využíva predajca vozidiel vo vašom servise

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

4. Popíšte, ako pracuje predajca s cenníkmi vozidiel a kde sú cenníky umiestnené

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

5. Napíšte, kto môže vytvárať akčné ceny vozidla (doplnkov)

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o výhodách a nevýhodách propagačných materiálov značky v servise?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....





Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### 4 ODOVZDANIE VOZIDLA

(13 dní)

*Po vybavení finančných náležitostí (zaplatenie kúpnej ceny v hotovosti, prevodom na účet, alebo podpise leasingovej zmluvy) a podpise kúpnej zmluvy, nasleduje prepis vozidla na dopravnom inšpektoráte PZ. Pri kúpe a odovzdávaní vozidla k nemu dostane zákazník osvedčenie o evidencii časť I a II, technický preukaz, zmluvu o zákonomnom poistení, kúpnu zmluvu, kľúče, iné doklady a diely, ako aj kompletnú dokumentáciu*

#### 4.1 Štandardy procesu odovzdania vozidla

2/13

##### Cieľ vyučovacieho dňa:

- a) Pochopiť štandardy procesu odovzdania vozidla
- b) Pochopiť význam stanovenia termínu odovzdania vozidla





Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

### **Teoretické východiská:**

1. Definujte štandardy procesu odovzdania vozidla

.....

.....

.....

2. Vysvetlite pojem termín odovzdania vozidla

.....

.....

.....

.....

.....

3. Popíšte význam a obsah pozvánky pri odovzdaní vozidla

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### **Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Napíšte, aké štandardy sa používajú vo firme kde vykonávate odbornú prax

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

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

2. Napíšte, aké spôsoby využíva predajca vo vašom servise pri stanovení termínu odovzdania vozidla

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

3. Vytlačte pozvánku na odovzdanie vozidla, ktorú vytvoril predajca v servise a pokúste sa vytvoriť podobnú, ktorú vložíte do pracovného zošita

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o štandardoch procesu odovzdania vozidla?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

#### **4 ODOVZDANIE VOZIDLA**

##### **4.2 Proces odovzdania vozidla**

**1/13**

**Cieľ vyučovacieho dňa:**

- a) Poznať základné časti procesu odovzdania vozidla
- b) Poznať základné kroky odovzdania vozidla

**Teoretické východiská:**

1. Definujte pojem proces odovzdania vozidla

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Vymenujte dve základné časti procesu odovzdania vozidla

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

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Napíšte stručnú charakteristiku dvoch hlavných častí procesu odovzdávania vozidla

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

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o hlavných častiach procesu odovzdávania vozidla?

Áno    Čiastočne    Nie, potrebujem zopakovať    (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## 2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

## Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: (slovne, známku)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

## 4 ODOVZDANIE VOZIDLA

### 4.3 Predpredajný servis

1/13

#### Cieľ vyučovacieho dňa:

- a) Pochopiť význam predpredajného servisu
- b) Poznať činnosti, ktoré zahŕňa predpredajný servis

#### Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem predpredajný servis

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





Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....  
.....

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o jednotlivých činnostiach predpredajného servisu?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## **4 ODOVZDANIE VOZIDLA**

### **4.4 Doplnenie výbavy vozidla**

**1/13**

#### **Cieľ vyučovacieho dňa:**

- a) Pochopiť význam výbavy vozidla
- b) Poznať jednotlivé druhy výbavy vozidla

#### **Teoretické východiská:**





Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

1. Vysvetlite pojem povinná výbava vozidla

.....

.....

.....

2. Vysvetlite pojem doplnková výbava vozidla

.....

.....

.....

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Vymenujte prvky povinnej výbavy vozidla (využite Pravidlá cestnej premávky, zákon a vyhlášky o pozemných komunikáciách, internet, ...).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Vymenujte aspoň 5 nových doplnkov, ktoré si môže zákazník objednať do vozidla

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o povinnej výbave vozidla?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....

.....

.....

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známku)

.....

.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## **4 ODOVZDANIE VOZIDLA**

### **4.5 Príprava vozidla na odovzdanie**

**1/13**

#### **Cieľ vyučovacieho dňa:**

- a) Pochopiť význam prípravy vozidla
- b) Poznať činnosti spojené s prípravou vozidla na odovzdanie

#### **Teoretické východiská:**



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

1. Vysvetlite pojem pripraviť vozidlo na odovzdanie

.....

.....

.....

.....

.....

2. Vymenujte činnosti, ktoré zahŕňa príprava vozidla na odovzdanie

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Napíšte, čo všetko si musí predajca pripraviť pred odovzdaním vozidla zákazníkovi

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Napíšte, kto odovzdáva vozidlo zákazníkovi a akým spôsobom

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o jednotlivých činnostiach prípravy vozidla na odovzdanie ?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## 2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

## Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

## 4. ODOVZDANIE VOZIDLA

### 4.6 Prezentácia pripraveného nového (jazdeného) vozidla zákazníkovi 1/13

#### Cieľ vyučovacieho dňa:

- Pochopiť význam prezentácie pripraveného vozidla
- Poznať kroky prezentácie produktu



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

### **Teoretické východiská:**

1. Vysvetlite pojem prezentácia

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

2. Vymenujte jednotlivé kroky pri prezentácii vozidla

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

### **Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Stručne popíšte spôsob odovzdávania vozidla zákazníkovi vo vašom servise

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

2. Napíšte, ako by si mal predajca rozdeliť fázu odovzdania vozidla zákazníkovi

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

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

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o význame kvalitnej prezentácie?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

**Časová rezerva**

**(1 deň)**

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







Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

### **Teoretické východiská:**

1. Vysvetlite pojem kúpna zmluva

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

2. Vymenujte hlavné náležitosti kúpnej zmluvy

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

3. Popíšte práva zmluvných strán v kúpnej zmluve

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

4. Popíšte povinnosti zmluvných strán v kúpnej zmluve

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

5. Vymenujte, ktoré ďalšie doklady a zmluvy sa spravidla pri odovzdávaní vozidla ešte podpisujú

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....

.....

.....

.....

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Vypíšte vzor kúpnej zmluvy za pomoci predajcu vo vašom servise

.....

.....

2. Vymenujte, ktoré údaje zapisuje predajca do servisnej knižky vozidla

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o dokladoch potrebných pri odovzdávaní vozidla?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

#### **4 ODOVZDANIE VOZIDLA**

##### **4.8 Podmienky záruky**

**1/13**

**Cieľ vyučovacieho dňa:**

- a) Poznať podmienky záruky
- b) Poznať význam predĺženej záruky



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

### **Teoretické východiská:**

1. Vysvetlite pojem záruka na vozidlo

.....

.....

.....

2. Vysvetlite pojem záruka na lak

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Vysvetlite pojem záruka na prehrdzavenie

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Vysvetlite pojem záruka na príslušenstvo a doplnky

.....

.....

.....

.....

5. Vysvetlite pojem predĺžená záruka



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

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

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Napíšte, aké druhy záruk rozoznávajú pri vozidle vo vašom servise

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

2. Napíšte, čo znamená pojem limitovaná záruka a uveďte 5 konkrétnych príkladov, na ktoré sa takáto záruka vzťahuje. Využite informácie získané vo vašom servise.

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

3. Vyhľadajte aspoň 5 rôznych značiek vozidiel s rôznymi dobami záruky (internet,...)

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

### Sebahodnotenie žiaka:

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o dokladoch potrebných pri odovzdávaní vozidla?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: (slovne, známku)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

## 4 ODOVZDANIE VOZIDLA

### 4.9 Prvá jazda zákazníka s predajcom

1/13

#### Cieľ vyučovacieho dňa:

- a) Pochopiť význam prvej jazdy z pohľadu predajcu
- b) Pochopiť význam prvej jazdy z pohľadu zákazníka



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

### **Teoretické východiská:**

1. Vysvetlite, aký má význam prvá jazda zákazníka a predajcu s novým vozidlom

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

2. Popíšte, kto a kedy vedie predvážacie vozidlo počas predvážacej jazdy

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

### **Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Vysvetlite, na čo využije predajca prvú jazdu s novým vozidlom

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

2. Uveďte, v akom rozsahu by mala byť prvá jazda

.....  
.....





Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

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

3. Napíšte, ako musí zabezpečiť predajca nové vozidlo pred jeho prvou jazdou

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

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o význame predvážacej jazdy?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známku)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

#### **4 ODOVZDANIE VOZIDLA**

##### **4.10 Odovzdanie kľúčov a dokladov zákazníkovi v predajni**

**1/ 13**

**Cieľ vyučovacieho dňa:**

- Pochopiť význam vhodného spôsobu odovzdávania kľúčov a dokladov zákazníkovi



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

- b) Poznať pravidlá komunikácie, ktoré zabezpečia zanechanie dobrého dojmu u zákazníka

**Teoretické východiská:**

1. Vysvetlite, čo rozumiete pod pojmom doklady k vozidlu z hľadiska predaja

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

2. Napíšte, aký počet kľúčov sa spravidla odovzdáva k vozidlu

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

3. Napíšte aspoň dve funkcie, ktoré sú na kľúči (diaľkovom ovládači) k vozidlu

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

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

1. Uveďte aspoň u dvoch značiek vozidiel funkcie, ktoré ponúka kľúč k vozidlu.  
Poradíte sa s predajcom v servise

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

2. Popíšte, akým spôsobom odprevádzate zákazníka a rozlúčite sa s ním

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

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o spôsobe odovzdania kľúčov k vozidlu?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

#### **4 ODOVZDANIE VOZIDLA**

##### **4.11 Prihlásenie vozidla, pridelenie evidenčného čísla**

**1/13**

**Cieľ vyučovacieho dňa:**

- a) Pochopiť nutnosť prihlásenia vozidla
- b) Pochopiť význam pridelenia evidenčného čísla



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

### **Teoretické východiská:**

1. Vysvetlite pojem evidenčné číslo vozidla

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

2. Napíšte, kde treba prihlásiť vozidlo

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

3. Napíšte, kto prideliuje evidenčné číslo na nové vozidlo

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

### **Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Napíšte, kto môže prihlásiť vozidlo do evidencie vozidiel

.....  
.....

2. Napíšte, aké dokumenty sú potrebné k prihláseniu vozidla do evidencie vozidiel

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

3. Napíšte, ako prebieha proces pridelovania evidenčného čísla

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Napíšte, či je možné odovzdať nové vozidlo zákazníkovi v predajni s prideleným evidenčným číslom. Kto a ako zabezpečí pridelenie evidenčného čísla.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o nutnosti prihlásenia vozidla?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovné, známku)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

#### **4 ODOVZDANIE VOZIDLA**

##### **4.12 Zisťovanie spokojnosti s produktom**

**1/13**

**Cieľ vyučovacieho dňa:**

- a) Pochopiť nevyhnutnosť spätnej väzby





Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

b) Poznať možnosti zisťovania spokojnosti

**Teoretické východiská:**

1. Vysvetlite, čo rozumiete pod pojmom zisťovanie spokojnosti s produktom

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

2. Napíšte formy zisťovania spätnej väzby u zákazníka

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

3. Vysvetlite vlastnými slovami, na čo slúži prieskum spokojnosti z pohľadu predajcu

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

### Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Uveďte aspoň 3 príklady otvorených otázok, ktoré kladú u vás v servise pri zisťovaní spokojnosti zákazníka

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Uveďte aspoň 3 príklady uzatvorených otázok, ktoré kladú u vás v servise pri zisťovaní spokojnosti zákazníka

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### Sebahodnotenie žiaka:

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o dôležitosti prieskumu spokojnosti zákazníka s produktom?

Áno    Čiastočne    Nie, potrebujem zopakovať    (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

**Časová rezerva**

**(1 deň)**

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

<b>5</b>	<b>FORMY PREDAJA</b>	<b>(4 dni)</b>
<b>5.1</b>	<b>Fleetový predaj</b>	<b>1/4</b>

**Cieľ vyučovacieho dňa:**

- a) Pochopiť zmysel fleetového predaja



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

b) Pochopiť, kto sa môže stať fleetovým zákazníkom

### **Teoretické východiská:**

1. Vysvetlite pojem fleetový (flotilový) predaj vozidiel

.....

.....

.....

.....

.....

2. Napíšte, kto sa môže stať fleetovým zákazníkom a za akých podmienok

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### **Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Napíšte aspoň 5 podmienok, ktoré sa môžu využiť pre fleetový predaj vozidiel

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Uveďte obchodné názvy fleetových zákazníkov vášho servisu.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o fleetovom predaji?

Áno    Čiastočne    Nie, potrebujem zopakovať    (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## 2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

## Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

## 5 FORMY PREDAJA

### 5.2 Internetový predaj

1/4

#### Cieľ vyuč. dňa:

- Poznať výhody internetového predaja



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

b) Poznať nevýhody internetového predaja

**Teoretické východiská:**

1. Vysvetlite pojem internetový predaj

.....

.....

.....

2. Napíšte, akej skupine ľudí je určený predaj vozidiel prostredníctvom internetu

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Napíšte aspoň 3 výhody internetového predaja

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Napíšte, na ktoré skutočnosti by nemal zabudnúť zákazník, ktorý sa rozhodne kúpiť si vozidlo prostredníctvom internetu

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Napíšte nevýhody internetového predaja, ak si myslíte že nejaké existujú

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o výhodách ale aj nevýhodách internetového predaja vozidla?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

## 5 FORMY PREDAJA

### 5.3 Predaj v predajni

1/4

**Cieľ vyučovacieho dňa:**

- Poznať výhody predaja priamo v predajni



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

b) Poznať nevýhody predaja priamo v predajni

**Teoretické východiská:**

1. Vysvetlite pojem showroom

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

2. Popíšte niektoré znaky showroomu značkového servisu, ktorú sú súčasťou firemnej identity

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

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Uvedte aspoň 3 výhody predaja v predajni oproti iným spôsobom predaja vozidiel

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

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

2. Uveďte aspoň 5 znakov, ktoré sú typické pre značku, v ktorej vykonávate odbornú prax a nachádzajú sa v predajni.

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

3. Uveďte nevýhody predaja v predajni, ak existujú

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

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o rozdieloch pri jednotlivých formách predaja?

Áno    Čiastočne    Nie, potrebujem zopakovať    (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

## 5 FORMY PREDAJA

### 5.4 Firemní zákazníci, špeciálne zákazky

1/4

**Cieľ vyučovacieho dňa:**

- a) Pochopiť postavenie firemných zákazníkov



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

b) Pochopiť význam špeciálnych zákaziek

**Teoretické východiská:**

1. Vysvetlite vlastnými slovami pojem firemný zákazník

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

2. Vysvetlite pojem špeciálna zákazka

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

3. Vysvetlite pojem akvizícia zákazníkov

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

**Postup nadobúdania komunikačných zručností:**

1. Vymenujte aspoň 5 firiem, ktoré sú firemnými zákazníkmi vášho servisu

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

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

2. Uveďte aspoň 3 výhody, ktoré majú firemní zákazníci vášho servisu oproti ostatným  
zákazníkom servisu

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

3. Uveďte aspoň 3 skutočnosti, ktoré by mohli byť považované za špeciálnu zákazku  
pre váš servis

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

4. Uveďte a stručne charakterizujte aspoň 3 spôsoby získavania nových zákazníkov

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



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

**Sebahodnotenie žiaka:**

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o delení zákazníkov podľa špeciálnych potrieb?

Áno   Čiastočne   Nie, potrebujem zopakovať   (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

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

**Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP:** (slovne, známkou)

.....  
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka: .....

**Časová rezerva**

**(1 deň)**

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









Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## Záver

Tento zošit vznikol v rámci realizácie národného projektu

**Rozvoj stredného odborného vzdelávania** / Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť / Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ.

Operačný program Vzdelávanie podporuje zvýšenie adaptability pracovnej sily prostredníctvom zvýšenia kvality a prístupu k celoživotnému vzdelávaniu. Konkrétne opatrenia sa zameriavajú na posilnenie ľudského kapitálu, najmä prostredníctvom podpory vzdelávania v jednotlivých segmentoch vzdelávacieho systému: regionálne školstvo, vysoké školstvo a ďalšie vzdelávanie. Globálnym cieľom operačného programu Vzdelávanie je zabezpečenie dlhodobej konkurencieschopnosti SR prostredníctvom prispôsobenia vzdelávacieho systému potrebám vedomostnej spoločnosti. Strategickým cieľom národného projektu RSOV je zvýšenie kvality odborného vzdelávania a prípravy (OVP) na stredných odborných školách (SOŠ) vo vybraných skupinách odborov a tiež celkové zvýšenie kvality OVP vo všetkých skupinách odborov, ktoré sú v kompetencii ŠIOV-u. Hlavným cieľom je uskutočniť obsahovú prestavbu vzdelávania na SOŠ s využitím inovovaných foriem a metód výučby.



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

### Informácie o projekte:

<b>Priradenie projektu k programovej štruktúre</b>	
Operačný program:	OP vzdelávanie
Prijímateľ:	Štátny inštitút odborného vzdelávania
Opatrenie:	Opatrenie 1.1 Premena tradičnej školy na modernú
Názov projektu:	Rozvoj stredného odborného vzdelávania cieľ Konvergencia
Kód ITMS projektu:	26110130548

Všetky informácie nájdete aj na:

[www.siov.sk](http://www.siov.sk)

[www.rsov.sk](http://www.rsov.sk)



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## Použitá literatúra

Hartmanová, E. – Jakubeková, M.: Ekonomika pre učebné odbory výrobného a nevýrobného zamerania stredných odborných škôl, SPN–Mladé letá, Bratislava 2013. ISBN 978-80-10-02571-8

Jakubeková, M. – Kúrňavová, S. – Hartmanová, E.: Ekonomika pre študijné odbory stredných odborných škôl, SPN-Mladé letá, Bratislava 2014. ISBN 978-80-10-02657-9

Školský vzdelávací program SOŠ automobilová, Coburgova 7859/39, 917 02 Trnava

Interná dokumentácia zmluvných autorizovaných servisov



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava  
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania  
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

## Vysvetlenie pojmov – zoznam skratiek a symbolov

**OP** – odborná prax

**PO** – požiarna ochrana

**BOZP** – bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci

**ND** – náhradný diel

**P** – príslušenstvo

**ŠIOV** – Štátny inštitút odborného vzdelávania

**SOŠ** – stredná odborná škola

**RSOV** – rozvoj stredného odborného vzdelávania

**OVP** – odborné vzdelávanie a príprava

**EÚ** – Európska únia

**VIN** – Vehicle identification number (identifikačné číslo vozidla)

**CRM** - customer relationship management (riadenie vzťahov so zákazníkmi)