

Главное управление по образованию
Могилевского областного исполнительного комитета
Учреждение образования «Бобруйский государственный
торгово-экономический колледж»

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА
Воспитательного мероприятия
подиум-дискуссия «Профессиональные качества продавца»



Разработал преподаватель
Королёк Анастасия Владимировна

Бобруйск
2023

Аннотация

Методическая разработка воспитательного мероприятия представлена в форме проведения подиум-дискуссия по теме «Профессиональные качества продавца».

Подиум-дискуссия – современная и интересная форма работы с молодежью, когда у них возникает множество вопросов: Зачем? Как? Почему? Профессия продавца сегодня пользуется популярностью и продавец должен обладать такими ценными качествами, как сдержанность, тактичность, терпение, умение уступать в спорах или конфликтных ситуациях.

В ходе дискуссии необходимо строго следовать правилам, чтобы добиться результата. Что важно помнить при проведении подиум-дискуссии в молодежной аудитории:

1. Вопрос, вынесенный на обсуждение, не должен иметь однозначного ответа.

2. Главное условие игры – жребий для оппонентов – позволяет высказать свое мнение безбоязненно. Важно в этих ролях не свое мнение, а умение искать аргументы и отстаивать даже ту точку зрения, с которой ты не согласен (это тоже воспитание толерантности!); строить цепь доводов. Важно и то, что при жеребьевке у оппонентов, если они сменили или имели другую точку зрения, остается возможность в конце дискуссии «шаг назад», не боясь выглядеть «рenegатом» («на самом деле я считаю не так, просто роль такая досталась!»).

3. Оцениваем не содержание выступлений и не «хорошо–плохо», а стратегию ведения дискуссии оппонентами и аудиторией.

4. Оценку за дискуссию не ставим, но можно сказать, чьи аргументы показались экспертам и слушателям более убедительными.

5. Роль экспертов – мнение специалиста по данному вопросу. В молодежной аудитории желательно не назначать экспертами преподавателей (особенно – этой группы) и кураторов.

Методическая разработка будет полезна для проведения воспитательного мероприятия в группах специальности «Торговое дело».

Содержание

Введение	4
1. Воспитательное мероприятие «Профессиональные качества продавца»...	5
2. Ход мероприятия.....	6
Заключение.....	12
Список литературы.....	13

Введение

Актуальность выбранной темы заключается в том, что к профессии продавца предъявляются свои требования: устойчивость внимания и хорошая долговременная память; арифметические способности; должен быть эмоционально устойчивым, наблюдательным, общительным, честным. Продавец должен обладать такими ценными качествами, как сдержанность, тактичность, терпение, умение уступать в спорах или конфликтных ситуациях. Но, самое главное - продавец должен, прежде всего, любить свою профессию!

Профессия продавца сегодня пользуется популярностью. Увеличение её востребованности обусловлено объективными факторами, программа развития торговли на предстоящее пятилетие предусматривает активное развитие торговой инфраструктуры и создание новых современных торговых комплексов - гипермаркетов и супермаркетов. Современные продавцы не могут обойтись сегодня без глубоких и всесторонних знаний. Культура продавца – важный элемент высокого качества обслуживания покупателей. Продавец, постоянно общаясь с самыми разными людьми, должен обладать высокой общей и профессиональной культурой, уметь найти к покупателю индивидуальный подход.

Профессия продавца требует навыков коммуникабельности и красноречия. Важно уметь разбираться в мотивации и поведении покупателя, облегчить ему дорогу в кассу. Атмосфера торгового зала, поведение персонала должны внушать людям мысль об удачной покупке. Отсюда вытекает кодекс поведения продавца, классический стиль его одежды, выражение лица, контроль эмоций. Древняя китайская поговорка гласит: «Если вы не улыбаетесь, то не начинайте торговлю».

Роль продавца весьма велика и ответственна. Продавцы ближе всех стоят к покупателям и представляют магазин с его достоинствами.

1. Воспитательное мероприятие «Профессиональные качества продавца»

Цели проведения:

формирование нравственной и эстетической культуры будущего специалиста;

развитие у учащихся (будущих выпускников) осознанное понимание значимости данных понятий и правил в реальной трудовой деятельности;

воспитание уважения к окружающим, привитие коммуникативных навыков общения, необходимых для успешной адаптации в трудовом коллективе.

Методическая цель: применение нетрадиционной формы проведения воспитательного мероприятия – «подиум-дискуссия».

Тип мероприятия: кураторский час.

Межпредметные связи: «Товароведение непродовольственных товаров», «Товароведение продовольственных товаров», «Организация и технология торговли», «Санитария и гигиена», «Психология и этика деловых отношений», «Производственное обучение».

Оснащение:

мультимедийная установка, презентация, сценарий

Время проведения: 45 минут.

Место проведения: кабинет

План подготовки мероприятия:

1. Разработка сценария проведения
2. Проведение конкурса коллажей
3. Подготовка материалов «Решение торговых ситуаций»
4. Подготовка плаката «Азбука профессиональных качеств продавца».

Планируемый результат: сформировать у учащихся осознанное понимание профессиональных качеств продавца, необходимых в дальнейшей трудовой деятельности.

2. Ход мероприятия

Преподаватель:

Здравствуйте. Сегодня мы постараемся выяснить, насколько вы готовы к профессиональной деятельности, проверим уровень развития ваших коммуникативных способностей, умение находить правильный выход из различных торговых ситуаций. Наш кураторский час пройдет в форме «подиум-дискуссия», в ходе которой, вы дадите представление профессии, сдадите своего рода «тест» на профпригодность и попытаетесь найти решение в различных конфликтных ситуациях.

Ведущий:

Продавец должен быть эрудированным, всесторонне развитым человеком. Сегодня у вас есть возможность проявить полученные вами знания, за период обучения профессии, возможно, кто-то восполнит пробелы в своих знаниях. Также вы сможете расширить свой кругозор, эрудированность и смекалку.

Преподаватель:

Во все времена магазины привлекали к себе внимание. Трудно без них представить нашу жизнь и сейчас. Сфера торговли огромна и сложна. И очень большая роль в ней отведена продавцу.

В мире, пожалуй, нет другой профессии, с работниками которой мы встречались бы так часто. Они не только нужны, они просто необходимы всегда и всюду – в любом обитаемом уголке Земли, даже в море и небесах. Сотни миллионов встреч в масштабе страны происходят ежедневно между продавцами и покупателями.

Ведущий:

Торговое ремесло появилось тогда, когда были придуманы первые деньги, и людям необходимо было обменять товар на товар или товар на деньги. Однако слово "продавец" пришло в наш обиход лишь в конце 19 века, до этого люди, занимавшиеся торговлей, назывались по-разному. Долгое время центральной фигурой в торговле оставался купец. Он разъезжал по городам, продавал, покупал, перепродавал. Другой видной фигурой в русской торговле после купца был прасол - скупщик. Он ездил по деревням и скупал сельские продукты, скот, рыбу, а затем формировал из них партии и выгодно перепродавал более крупным торговцам.

Преподаватель:

В наше время профессия «Продавец» востребована в любой торговой точке: в небольшом магазинчике или супермаркете, магазине продуктов или

промышленных товаров. Продавец владеет такими умениями и навыками, о которых купцы и понятия не имели.

В современных магазинах расчёт между покупателем и продавцом проводится с помощью электронной кассы, терминалы, если покупатель хочет расплатиться банковской картой; кассы самообслуживания, облегчают ручные сканеры для считывания штрих - кодов на товаре.

Некоторым кажется, что несложное это занятие: стоять в торговом зале, показывать товары, отвечать на вопросы.

Ведущий:

Найдётся кто-нибудь, возможно,
Кто скажет правде вопреки:
Ну что в торговом деле сложно,
Торговля – это пустяки!

На первый взгляд всё просто вроде:

Подай, да денежки прими;
Но в продавцы не каждый годен,
Ведь мы работаем с людьми.

Преподаватель:

Сейчас трудно работать в торговле. Необходимо знать свойства товаров, уметь дать консультацию, показать товар лицом. Продавец должен уметь предложить товар и показать его в действии, вести беседу с покупателями, быть активным в общении, внимательным, выдержанным, вежливым, заботливым, вызывать желание сделать покупку и прийти в магазин ещё раз.

Привести примеры фраз, которыми можно поблагодарить покупателя за покупку.

Работа в магазине требует больших знаний и навыков, эстетической культуры, знания психологии покупателей. Продавцу всегда надо помнить, что к прилавку подходит не среднеарифметический покупатель, а конкретный человек с его неповторимой индивидуальностью. Продавцу нужно знать приёмы общения, умело пользоваться ими в зависимости от психологического склада людей, их характеров. С профессией продавца несоизмерима грубость.

Необходимый принцип работы:

Продавец! К усталому покупателю отнесись как можно внимательнее;

к раздражённому – как можно мягче;
к обидчивому – особенно тактично;
к грубому – сдержанно, вежливо.

Инсценировка: очередь разных покупателей в магазине.

Продавец – профессия многогранная. Он и психолог, и учёный, и учитель, и артист.

Продавец – это слово особое.
Не сравню с продавцом ничего.
Это что-то почётное, важное.
Больше всех люблю в жизни его.
Продавец, ведь, профессия тонкая,
Многогранная очень она.
Сколько много всего интересного
Открываю я в ней для себя!
Узнаю о новинках, о технике
И общаюсь с людьми много я.
Мне приятно встречать покупателей,
Помогать подобрать им товар,
Посоветовать сделать выбор свой.
Относиться к работе с душой!

Труд продавца почётен. Он завершает дела многих производственных профессий: хлеборобов, пекарей, животноводов, швейников и так далее. От продавца часто зависит настроение людей. Хороший продавец, как психолог, сможет сделать так, что даже пришедший в плохом расположении духа человек, уйдёт из магазина с хорошим настроением.

Труд продавца – это не столько работа с товарами, сколько – с людьми, которых нужно культурно обслуживать.

Девиз: Каждому покупателю высокое качество обслуживания гарантируем!

Ведущий

А с чего начинается культура торговли?

С улыбки продавца, с чистоты и порядка, большого ассортимента товаров. Покупателю приятно, когда для него создаются красивые интерьеры, когда его встречают как желанного гостя. Значение имеет и размеры ценника, и внешний вид упаковки, и наличие сопутствующих товаров, и умение

объяснить свойства, качества и предназначение товара. Современный покупатель хочет знать, сколько калорий содержится в изделии, качество товара, долго ли прослужит чудо-печка и где её ремонтировать, а также многое другое. И всё это продавец должен знать, чтобы стать настоящим мастером своего дела.

Справедлива поговорка: «Товар продаётся с разговором».

Продавец не имеет права быть равнодушным сторожем при товарах. Покупатель должен видеть в нём защитника его покупательских интересов, а не купца, во что бы то ни стало желающего сбыть с рук товар и получить прибыль.

Ведущий:

*Приятно, когда нас с улыбкой встречают,
Поняв нашу просьбу, товар предлагают,
И быстро обслужат, не портя нам нервы,
- Вот это и есть мастерство, классный сервис.
Торговый работник - лицо магазина,
Ему быть приветливым необходимо.
От такта, культуры его поведения
Зависит, с каким мы уйдем настроением!*

И сейчас ваш ответ на вопрос: Мое представление о профессии (учащиеся...)
Продавец - это главное действующее лицо магазина, он встречает, обслуживает и провожает покупателя, от него зависит ваше настроение.

Какими качествами должен обладать продавец?

Считается, что процветание магазина, фирмы напрямую зависит от имиджа сотрудников. Что такое имидж современного продавца? Что он в себя включает?

На этом основан наш последний конкурс, который так и называется
«Имидж современного продавца»

Командам даётся несколько минут, чтобы нарисовать и записать на ваш взгляд самые главные качества, которыми должен обладать современный продавец (общий портрет)

Что положим в копилку качеств продавца: выбрать (честность, точность, бережливость, наблюдательность, самообладание, доброжелательность, вежливость, любовь к профессии, уважительность, обаятельность, культура речи, образованность, внимательность, сдержанность, терпеливость, эстетический вкус, равнодушие, потребительство (вещизм), грубость, обсчитывание, раздражительность).

Составление портрета продавца «Азбука»

Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности продавца

Способности	Личностные качества, интересы и склонности
<ul style="list-style-type: none"> • грамотная, краткая, выразительная, понятная речь; • оперативность; • хорошая память; • развитое обоняние/тактильная чувствительность/зрительная чувствительность (в зависимости от специфики отдела или магазина); • хороший глазомер; • развитое воображение; • большой объем, концентрация, распределение и переключение внимания; • выдержка; • артистичность. 	<ul style="list-style-type: none"> • общительность; • самоконтроль (умение управлять собой - эмоциями, поступками, поведением); • терпение; • выдержка; • снисходительность; • ровное и спокойное отношение к людям; • эмоциональная устойчивость; • оперативность; • расторопность; • внимательность; • ответственность; • честность; • доброжелательность; • наблюдательность; • умение убеждать.

Соревнования команд

Поэтому мы предлагаем вам следующие ситуации, из которых вы должны найти правильный выход:

1 команда

Вы не справедливо, сгоряча сказали покупателю резкое слово. Не ловкая пауза. Вам стыдно. Что вы скажете, как поступите ?

2 команда

Покупатель повысил голос, уверяет что вы кассир не дали ему сдачу. На самом деле он сдачу получил. В кассу стоит большая очередь, что вы сделаете?

Задание 2.Эрудит

Вопросы для группы 1:

1. Режим работы магазина с 9 до 18 часов. В 18.00 продавец вежливо просит выйти из магазина покупателей, не успевших сделать покупку. Прав ли продавец?

(не прав)

2. Назовите основные санитарно-гигиенические требования к продавцу продовольственных товаров.

(сан. книжка, чистота рук, тела, волос, одежды, носить головной убор и форму)

3. Какой бывает приемка товара?

(по количеству и качеству)

4. Назовите несколько наименований из ассортимента кисломолочных товаров.

(сметана, творог, кефир, ряженка, варенец, простокваша)

Вопросы для группы 2:

1. Разрешается ли продажа моющих средств в продовольственном отделе магазина?

(Нет, не разрешается)

2. Назовите несколько наименований из ассортимента хлебобулочных изделий

(хлеб, булочки, сайки, батоны, калачи, лепешки, хлебцы, баранки)

3. Назовите основные виды выкладки товаров.

(вертикальная, горизонтальная)

4. Если по правилам торговли запрещается то, о чем просит покупатель, какими словами вы ему откажете?

(мне жаль, к сожалению.)

Дорогие ребята! Сегодня вы подтвердили свою любовь к профессии, знания, а также продемонстрировали лучшие качества продавца.

Заключение

С исчезновением дефицита товаров отношение к этой профессии несколько изменилось. Сегодня продавец - наиболее востребованная специальность на рынке труда. Профессионализм, то есть умение продать как можно больше и лучше, выходит на первое место.

От его характера и настроения зависит продажа, выручка и прибыль, а это, как известно, самое важное в торговом деле. В настоящее время, когда торговая сеть так разнообразна, редкий покупатель будет терпеть обвешивание, продажу некачественных продуктов или товаров. Помимо этого продавец, работающий с кассовым аппаратом, должен хорошо считать, быть внимательным, уметь сосредоточиться.

Нетрадиционные формы проведения воспитательных мероприятий дают возможность не только поднять интерес к изучаемому предмету, науке, а также развивать их творческую самостоятельность, обучать работе с различными, самыми необычными источниками знаний. Обучающимся участие в таких мероприятиях поможет понять и осознать сущность и социальную значимость своей будущей профессии и проявить к ней устойчивый интерес.

Список литературы

1. Басов, С.А. Библиотека в демократическом контексте / С.А. Басов // Науч. и техн. биб-ки. – 2006.
2. Вдовиченко, В.П. От детства к взрослости: Юношество. Социализация. Библиотека: библиогр. обзор-дайджест с коммент. / В.П. Вдовиченко. – М.: Школьная б-ка, 2006.
3. Книга, общество, читатель: современные аспекты: сб. науч. тр. – Новосибирск, 2004.
4. Лихачёв, Д.С. Русская культура / Д.С. Лихачев. – М.: Искусство, 2000.
5. Методические рекомендации по проведению диалоговых и дискуссионных форм работы в детской библиотеке / Чуваш. респ. дет.-юнош. б-ка ; сост. Н.В. Громова, Г.А. Кузьмина. – Чебоксары, 2009.
6. Чтение: проблемы поддержки и развития : сб. ст. : по материалам Всерос. конф. (СПб., 2004, 14 –15 сент.) и Фестиваля регион. библи. проектов «Осень в Михайловском» (Псков, 2004, 16–17 сен.) / НФ «Пушкинская библиотека» ; Псков. обл. универсал. б-ка. – М., 2004.
7. Шрайберг, Я.Л. Библиотеки и университеты в электронно-информационной среде: первые шаги на пути от информационного общества к обществу знаний: ежегодный доклад Конференции «Крым» / Я.Л. Шрайберг. – М., 2005.