

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

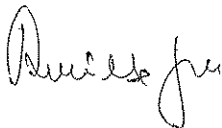
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
0414-06/1 Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 30 perc

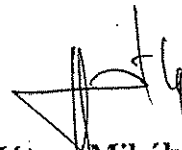
A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 1617-1/2007. számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT



Jóváhagyta:

Mátyus Mihály
főosztályvezető



2007

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2007. 11. 28-tól

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A 10/2007 (II. 27.) SzMM rendelettel módosított 1/2006 (II. 17.) OM rendelet Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről alapján.

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:

33 341 02 0000 00 00	Mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő	Mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő
33 341 02 0100 31 02	Kereskedelmi és szolgáltatási ügynök	Mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

„Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai” vizsgafeladat jellemzői:

- A tételek az adott témakörhöz tartozó ismereteket úgy kérik számon, hogy a vizsgázónak fel kell használnia a gyakorlati munkahelyen szerzett tapasztalatait is, ezeket szervesen be kell illesztenie a feleletébe.
- A tételeket a szaktanárok által összeállított mellékletek, segédanyagként felhasználható okmányok egészítsék ki! Erre a tételek címében, illetve az információtartalom vázlatában egyértelmű utalás található

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

1. Foglalja össze egy konkrét példán keresztül az üzletkötés folyamatának lépéseit!

Információtartalom vázlata

- Felkészülés a tárgyalásra
- Kapcsolatteremtés
- Igényfelmérés
- Termékajánlás-érvelés
- Ellenvetés-kezelés
- Összegzés, zárás
- Szerződéskötés/egyéb megállapodások rögzítése
- Vevői utánkövetés, reklamációk intézése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1. Foglalja össze egy konkrét példán keresztül az üzletkötés folyamatának lépéseit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, a nonverbális kommunikáció, a protokoll szabályai; A viselkedés és megjelenés szabályai	Kapcsolatteremtés	10	
C	Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó forgalmazási, ügyviteli követelmények; Az egyes áruféleségekre vonatkozó forgalmazási, környezetvédelmi követelmények	Termékajánlás-érvelés Ellenvetés kezelés Összegzés, zárás	30	
B	Szolgáltatási szerződésekre vonatkozó szabályok; Az értékesítés ellenértékének elszámolási módjai, szabályai	Szerződéskötés/egyéb megállapodások rögzítése	20	
C	Piackutatás módszerei	Igényfelmérés Felkészülés a tárgyalásra Vevői utánkövetés, reklamációk intézése	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs	4	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Az üzletkötéshez kapcsolható szakmai szókincs helyes használata	6	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Fejlődőképesség, önfejlesztés	Fejlődőképesség, önfejlesztés	1	
	Pontosság	Pontosság	1	
Társas	Meggyőzőképesség	Meggyőző érvelés	4	
Módszer	Eredményorientáltság	A kívánt eredmény szem előtt tartása	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

2. Foglalja össze a munkavégzésre történő felkészülés szempontjait és feladatait! Mutassa be a tárgyalási folyamat kapcsolatteremtési szakaszát, annak fontosságát! Értékelje a mellékelt képeken látható öltözeteket, kiegészítő eszközöket azok alkalmazhatósága szempontjából!

Információtartalom vázlata

- Testi és lelki felkészülés
 - a. Ápoltság
 - b. Kipihentség
 - c. Öltözet
- Az értékesítéshez szükséges eszközök előkészítése
- A tervezett látogatások előzményeinek áttekintése, értelmezése
- A verbális és nonverbális kommunikáció elemei a kapcsolatteremtés szakaszában, légkörteremtés
- A mellékelt képek értékelése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2. Foglalja össze a munkavégzésre történő felkészülés szempontjait és feladatait! Mutassa be a tárgyalási folyamat kapcsolatteremtési szakaszát, annak fontosságát! Értékelje a mellékelt képeken látható öltözeteket, kiegészítő eszközöket azok alkalmazhatósága szempontjából!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, a nonverbális kommunikáció, a protokoll szabályai; A viselkedés és megjelenés szabályai	Testi és lelki felkészülés	10	
		- Ápoltság		
		- Kipihetség		
		- Öltözet		
		Az értékesítéshez szükséges eszközök előkészítése	10	
		A mellékelt képek, esettanulmányok értékelése	20	
		A verbális és nonverbális kommunikáció elemei a kapcsolatteremtés szakaszában, légkörteremtés	30	
C	A szervezet külső üzleti és társadalmi kapcsolatainak, szokás- és kommunikációs rendszerének elemei, a szervezetre gyakorolt hatása	A tervezett látogatások előzményeinek áttekintése, értelmezése	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs	4	
4	Jelölések, jelképek értelmezése	Arculati és eladásösztönző elemek használatának fontossága	6	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság	Pontosság	2	
Társas	Udvariasság	Udvarias viselkedés	4	
Módszer	Információgyűjtés	Információk kiválogatása, értelmezése	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

3. Foglalja össze, hogy a tárgyalás során milyen tényezők zavarhatják a kommunikáció folyamatát! Hogyan lehet a zavaró körülményeket kiküszöbölni? Mondanivalóját az áru/szolgáltatás tulajdonságaira jellemző példákkal támassza alá!

Információtartalom vázlata

- A kibocsátó oldaláról jelentkező kommunikációs zavarok
- A befogadó oldaláról jelentkező kommunikációs zavarok
- Külső zavaró tényezők
- A kódolásból, dekódolásból eredő kommunikációs zavarok bemutatása néhány kiválasztott áru/szolgáltatás esetében

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

3. Foglalja össze, hogy a tárgyalás során milyen tényezők zavarhatják a kommunikáció folyamatát! Hogyan lehet a zavaró körülményeket kiküszöbölni? Mondanivalóját az áru/szolgáltatás tulajdonságaira jellemző példákkal támassza alá!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információ tartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, a nonverbális kommunikáció, a protokoll szabályai; A viselkedés és a megjelenés szabályai	- A kibocsátó oldaláról jelentkező kommunikációs zavarok	10	
		- A befogadó oldaláról jelentkező kommunikációs zavarok	10	
		- Külső zavaró tényezők, a kódolásból, dekódolásból eredő kommunikációs zavarok	30	
C	Árrendszerek, a főbb árucsoportok jellemzői a szállítás, tárolás, kezelés szempontjából	A kódolásból, dekódolásból eredő kommunikációs zavarok néhány kiválasztott áru/szolgáltatás esetében	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókinccs	5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai szókinccs alkalmazása	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Fejlődőképesség, önfejlesztés	Fejlődőképesség, önfejlesztés	2	
	Szervezőképesség	Munkafolyamathoz kapcsolódó körülmények megszervezése	2	
Társas	Udvariasság	Udvarias viselkedés	2	
Módszer	Helyzetfelismerés	Gyors és pontos szituációfelismerés	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

4. Értelmezze a kommunikáció fajtáit, majd határozza meg ezek fontossági sorrendjét a tárgyalás szempontjából! Mutassa be, hogy mitől hiteles a kommunikáció!

Információtartalom vázlata

- A verbális kommunikáció, elemei, alkalmazásának hatásai, hitelessége
 - Amit mondunk (a szavak szerepe)
 - Ahogy mondjuk
 - hangsúly,
 - ritmus,
 - hangerő,
 - hangszín
- A nonverbális kommunikáció elemei, alkalmazásának hatásai, hitelessége
 - testbeszéd,
 - öltözködés,
 - körülmények,
 - helyszín,
 - előítéletek
- Metakommunikáció alkalmazásának hatásai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

4. Értelmezze a kommunikáció fajtáit, majd határozza meg ezek fontossági sorrendjét a tárgyalás szempontjából! Mutassa be, hogy mitől hiteles a kommunikáció!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, a nonverbális kommunikáció, a protokoll szabályai; A viselkedés és a megjelenés szabályai	- A verbális kommunikáció, elemei, alkalmazásának hatásai, hitelessége Amit mondunk (a szavak szerepe) Ahogy mondjuk hangsúly, ritmus, hangerő, hangszín	30	
		- A nonverbális kommunikáció elemei, alkalmazásának hatásai, hitelessége testbeszéd, öltözködés, körülmények, helyszín, előítéletek	30	
		- A metakommunikáció alkalmazásának hatásai	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókinccs	3	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai szókinccs alkalmazása	3	
4	Jelölések, jelképek értelmezése	A kommunikációs jelek felismerése, alkalmazása	4	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Fejlődőképesség, önfejlesztés	Fejlődőképesség, önfejlesztés	1	
	Pontosság	Pontosság	1	
Társas	Kapcsolatteremtő készség	Kapcsolatteremtő készség	1	
	Meggyőzőképesség	Meggyőző érvelés	3	
Módszer	Áttekintő képesség	Rendszerszemlélet alkalmazása	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

5. Mutassa be az igényfelmérés jelentőségét! Alkalmazza az ügynöki munka során használatos kérdéstípusokat! Minden kérdéstípusra hozzon fel példát, és mutasson rá annak negatív és pozitív hatásaira!

Információtartalom vázlata

- Szükséglet, igény meghatározása és fajtái, igényfelmérés módszerei
- A partner igényeinek megismerése
 - A problémák feltárásának kérdéstechnikái
 - A beleérző képesség fontossága
- Az aktív hallgatás jelentősége
- A kérdések megfelelő használatának példákkal történő alátámasztása
 - Zárt kérdések
 - Nyitott kérdések
 - Alternatív kérdések
 - Reflektív kérdések
 - Hipotetikus kérdések
 - Szuggesztív kérdések

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

5. Mutassa be az igényfelmérés jelentőségét! Alkalmazza az ügynöki munka során használatos kérdéstípusokat! Minden kérdéstípusra hozzon fel példát és mutasson rá annak negatív és pozitív kihatásaira!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	Piackutatás módszerei	- Szükséglet, igény meghatározása és fajtái, igényfelmérés módszerei	20	
		- A partner igényeinek megismerése A problémák feltárásának kérdéstechnikái A beleérző képesség fontossága	20	
B	Az üzleti kultúra, a verbális, a nonverbális kommunikáció, a protokoll szabályai; A viselkedés és a megjelenés szabályai	- Az aktív hallgatás jelentősége - A kérdések megfelelő használatának példákkal történő alátámasztása Zárt kérdések Nyitott kérdések Alternatív kérdések Reflektív kérdések Hipotetikus kérdések Szuggesztív kérdések	10 30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	5	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai szókinccs alkalmazása	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Önállóság	Feladat és hatáskörön belüli állóság	2	
Társas	Határozottság	Magabiztos fellépés	4	
Módszer	Helyzetfelismerés	Gyors és pontos szituációfelismerés	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

**6. Ajánljon egy, a vizsgabizottság által meghatározott terméket illetve szolgáltatást!
Ajánlatát érveléssel erősítse meg!**

Információtartalom vázlata

- A termék vagy szolgáltatás bemutatása (termék illetve értékesítés szempontjából)
 - A termék vagy szolgáltatás megfelelő szemléltetése
 - Haszonérvelés:
 - tulajdonság
 - előny
 - haszon.
 - Keresztérvelés
 - Társított ajánlások.
- Rákérdezés a másik véleményére

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

6. Ajánljon egy, a vizsgabizottság által meghatározott terméket illetve szolgáltatást! Ajánlatát érveléssel erősítse meg!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó forgalmazási, ügyviteli követelmények; Az egyes áruféleségekre vonatkozó forgalmazási, környezetvédelmi követelmények A minőség, a minőségre ható tényezők, a minőségbiztosítás szerepe, jelentősége	- A termék vagy szolgáltatás bemutatása (értékesítés szempontjából) A termék vagy szolgáltatás megfelelő szemléltetése Haszonérvelés: tulajdonság előny haszon Keresztérvelés Társított ajánlások - Rákérdezés a másik véleményére	20	
	Árurendszerek, a főbb árucsoportok jellemzői a szállítás, tárolás, kezelés szempontjából	- A termék vagy szolgáltatás bemutatása (terméktulajdonság szempontjából) - A termék vagy szolgáltatás megfelelő szemléltetése Haszonérvelés: tulajdonság előny haszon	20 30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai szókinccs alkalmazása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Fejlődőképesség, önfejlesztés	Fejlődőképesség, önfejlesztés	3	
	Megbízhatóság	Következetes munkavégzés	2	
Társas	Határozottság	Magabiztos fellépés	3	
Módszer	Helyzetfelismerés	Gyors és pontos szituációfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

7. Foglalja össze az ellenvetések megnyilvánulási formáit, azok kezelési módszereit! Mondanivalóját példákkal támassza alá!

Információtartalom vázlata

- Az ellenvetés fajtái
- Az ellenvetés szakszerű kezelésének módszerei az alábbi esetekben:
 - Információhiányból származó ellenvetések
 - Döntésképeség hiányából származó ellenvetések
 - Kifogások
 - Valódi ellenérvek

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

7. Foglalja össze az ellenvetések megnyilvánulási formáit, azok kezelési módszereit! Mondanivalóját példákkal támassza alá!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó forgalmazási, ügyviteli követelmények; Az egyes áruféleségekre vonatkozó forgalmazási, környezetvédelmi követelmények	Az ellenvetés fajtái	20	
		Az ellenvetés szakszerű kezelésének módszerei az alábbi esetekben (marketing szempontból): Információhiányból származó ellenvetések Döntésképesség hiányából származó ellenvetések Kifogások Valódi ellenérvek	30	
C	Árrendszerek, a főbb árucsoportok jellemzői a szállítás, tárolás, kezelés szempontjából	Az áru tulajdonságaira vonatkozó, információhiányból származó ellenvetések kezelése	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai szókinccs alkalmazása	5	
4	Jelölések, jelképek értelmezése	Az áru tulajdonságaihoz kapcsolódó jelölések, jelképek értelmezése	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Fejlődőképesség, önfejlesztés	Fejlődőképesség, önfejlesztés	1	
	Pontosság	Pontosság	1	
Társas	Határozottság	Magabiztos fellépés	2	
	Meggyőzőképesség	Meggyőző érvelés	3	
Módszer	Helyzetfelismerés	Gyors és pontos szituációfelismerés	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

8. Példákkal alátámasztva mutassa be, hogy milyen szerződéstípusokat alkalmazhat az ügynök a munkája során! Értékelje a tartalmi és formai követelmények érvényesülését a mellékelt szerződésben!

Információtartalom vázlata

- A leggyakrabban használt szerződések
 - típusai
 - tartalma
- A rendelkezésre bocsátott dokumentum értékelése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

8. Példákkal alátámasztva mutassa be, hogy milyen szerződéstípusokat alkalmazhat az ügynök a munkája során! Értékelje a tartalmi és formai követelmények érvényesülését a mellékelt szerződésben!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	A szolgáltatási szerződésekre vonatkozó szabályok	A leggyakrabban használt szerződések típusai tartalma	40	
		A rendelkezésre bocsátott dokumentum értékelése	20	
B	Termékazonosító kódok, jelölések	Szerződések tartalma	10	
B	Az értékesítés ellenértékének elszámolási módjai, szabályai	Szerződések tartalma	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Információforrások kezelése	Információforrások kezelése	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Fejlődőképesség, önfejlesztés	Fejlődőképesség, fejlesztés	2	
	Pontosság	Pontosság	2	
Módszer	Áttekintőképesség	Rendszerszemlélet alkalmazása	6	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

9. Értelmezze az utánkövetés elemeit értékesítési folyamat, illetve a partner szerint! Válaszát példákkal erősítse meg!

Információtartalom vázlat

- Az utánkövetés főbb elemei
 - A kitűzött célok megvalósításának vizsgálata
 - A tárgyalás során felmerült nehéz pontok felmérése, ezek hatása a tárgyalófelekre, kiküszöbölésük
 - Milyen adatokat, információkat célszerű rögzíteni a partnerről, a tárgyalás menetéről?
 - A megállapodásban rögzített folyamatok ellenőrzése
 - A következő látogatás előkészítése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

9. Értelmezze az utánkövetés elemeit értékesítési folyamat, illetve a partner szerint!
Válaszát példákkal erősítse meg!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó forgalmazási, ügyviteli követelmények.	Az utánkövetés főbb elemei A kitűzött célok megvalósításának vizsgálata. A tárgyalás során felmerült nehéz pontok felmérése, ezek hatása a tárgyalófelekre, kiküszöbölésük A megállapodásban rögzített folyamatok ellenőrzése A következő látogatás előkészítése	50	
C	Az egyes árufeleségekre vonatkozó forgalmazási, környezetvédelmi követelmények.			
C	A piackutatás módszerei	Milyen adatokat, információkat célszerű rögzíteni a partnerről, a tárgyalás menetéről?	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Információforrások kezelése	Információforrások kezelése	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság	Pontosság	4	
Módszer	Információgyűjtés	Információk kiválogatása, értelmezése	6	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

10. Mutassa be, hogy hogyan segítik a reklámeszközök az ügynökmunkát! Mondanivalóját konkrét példákkal erősítse meg!

Információtartalom vázlata

- Klasszikus marketingeszközök (ATL, vonal feletti) hatása
 - TV,
 - Rádió,
 - Óriásplakát,
 - Sajtó,
 - Citylight
 - Mozgó reklámok
- Eladáshelyi marketingeszközök (BTL, vonal alatti) hatása
 - Szórólapok,
 - kosárreklám,
 - Display,
 - Wobbler,
 - Plakát,
 - Polcsín,
 - Árjelző,
 - Akciós matrica
 - Raklaptakaró
 - Kóstoltatás, termékbemutató
- DM levél

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

10. Mutassa be, hogy hogyan segítik a reklámeszközök az ügynökmunkát! Mondanivalóját konkrét példákkal erősítse meg!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	Az eladásösztönző promóciók előkészítése, lebonyolítása, értékelése	Klasszikus marketingeszközök (ATL, vonal feletti) hatása TV, Rádió, Óriásplakát, Sajtó, Citylight Mozgó reklámok	30	
		Eladáshelyi marketingeszközök (BTL, vonal alatti) hatása Szórólapok, kosárreklám, Display, Wobbler, Plakát, Polcsín, Árjelző, Akciós matrica Raklaptakaró Kóstoltatás, termékbemutató	30	
		DM levél	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Jelölések, jelképek értelmezése	A szimbólumok helyes értelmezése	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság	Következetes munkavégzés	2	
Társas	Meggyőzőkészség	Meggyőző érvelés	4	
Módszer	Helyzetfelismerés	Gyors és pontos szituációfelismerés	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

11. Értelmezze a termék és az eladáshelyi reklámeszközök kihelyezésének módszereit, hatását! Mondanivalóját konkrét példákkal erősítse meg!

Információtartalom vázlat

- Elsődleges és másodlagos árukihelyezések
 - Az árukihelyezés szabályai a termék tulajdonságainak szempontjából
 - Az árukihelyezés marketing szempontjai
 - A termék ideális helyének és kihelyezési technikájának szempontjai
- Az eladáshelyi reklámeszközök kihelyezése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

11. Értelmezze a termék és az eladáshelyi reklámeszközök kihelyezésének módszereit, hatását! Mondanivalóját konkrét példákkal erősítse meg!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó forgalmazási, ügyviteli követelmények;	Elsődleges és másodlagos árukihelyezések Árukihelyezés marketing szempontjai A termék ideális helyének és kihelyezési technikájának szempontjai	30	
C	Az egyes áruféleségekre vonatkozó forgalmazási, környezetvédelmi követelmények			
C	Árrendszer, a főbb árucsoportok jellemzői a szállítás, tárolás, kezelés szempontjából	Árukihelyezés szabályai a termék tulajdonságainak szempontjából A termék ideális helyének és kihelyezési technikájának szempontjai	30	
C	Az eladásösztönző promóciók előkészítése, lebonyolítása, értékelése	Az eladáshelyi reklámeszközök kihelyezése	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Jelölések, jelképek értelmezése	A szimbólumok és piktogramok helyes értelmezése	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Fejlődőképesség, önfejlesztés	Fejlődőképesség, önfejlesztés	2	
	Pontosság	Pontosság	2	
Módszer	Helyzetfelismerés	Gyors és pontos szituációfelismerés	6	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

12. Mutassa be, hogy hogyan építhető fel egy új szegmensben a vevőkör! Döntéseit példákkal erősítse meg!

Információtartalom vázlata

- Szegmens, vevőkör értelmezése
- A vevők rangsorolása
 - szempontjai
 - folyamatos felülvizsgálat
- Az új vevőkör felépítésének lehetőségei
- A vevőkör-építést segítő információk és azok beszerzésének módjai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

12. Mutassa be, hogy hogyan építhető fel egy új szegmensben a vevőkör! Döntéseit példákkal erősítse meg!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A szervezet külső üzleti és társadalmi kapcsolatainak, szokás- és kommunikációs rendszerének elemei a szervezetre gyakorolt hatása	Szegmens, vevőkör értelmezése A vevők rangsorolása - szempontjai - folyamatos felülvizsgálat Az új vevőkör felépítésének lehetőségei	10 20 20	
	Piackutatás módszerei	A vevőkör-építést segítő információk és azok beszerzésének módjai	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi beszédkészség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőkészség, szókincs	5	
4	Szakmai olvasott szöveg megértése	A mellékelt szöveg megértése, az információk beépítése a tételbe	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Döntésképeség	A legfontosabb jellemzők kiemelése	4	
Társas	Közérthetőség	A tartalom kifejtésének közérthetősége	4	
Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	Az önálló gondolatok, újszerűség, megoldási javaslatok	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

13. Foglalja össze, hogy melyek az üzletkötés folyamatában leggyakrabban előforduló adminisztrációs feladatok! Mondanivalóját példákkal erősítse meg!

Információtartalom vázlata

- Adatbázis építése
 - A partnerekre vonatkozó adatok rögzítése és folyamatos aktualizálása
 - A partnerprofil meghatározása
 - Problémás esetek, termékek rögzítése
 - A termék vagy szolgáltatás forgalom folyamatának rögzítése
 - Akciós lehetőségek rögzítése, tervezése
- Bevételek, költségek tervezése, rögzítése, elemzése
- Munkafolyamatok rögzítése jelentések elkészítéséhez
- Beszámolók készítése
- Visszaigazolások készítése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

13. Foglalja össze, hogy melyek az üzletkötés folyamatában leggyakrabban előforduló adminisztrációs feladatok! Mondanivalóját példákkal erősítse meg!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó forgalmazási, ügyviteli követelmények	Adatbázis építése	20	
		A partnerekre vonatkozó adatok rögzítése és folyamatos aktualizálása		
		A partnerprofil meghatározása		
		Problémás esetek, termékek rögzítése		
		A termék vagy szolgáltatás forgalom folyamatának rögzítése		
Akciós lehetőségek rögzítése, tervezése	10			
Munkafolyamatok rögzítése				
jelentések elkészítéséhez				
Beszámolók készítése				
Visszaigazolások készítése	10			
B	A várható bevétel tervezésének módszerei	Bevételek, költségek tervezése, rögzítése, elemzése	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Információforrások kezelése	Információforrások kezelése	5	
1	Elemi szintű számítógép használat	Elemi szintű számítógép használat	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Fejlődőképesség, önfejlesztés	Fejlődőképesség, önfejlesztés	2	
	Pontosság	Pontosság	2	
Módszer	Eredményorientáltság	A kívánt eredmény szem előtt tartása	2	
	Következtetési képesség	Az észlelt információkból a megfelelő következtetések levonása.	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

14. Foglalja össze, hogy milyen módszerek segítségével kíséri figyelemmel a potenciális piac alakulását! Értékelje a mellékelt információkat!

Információtartalom vázlata

- Az információgyűjtés módszerei
- Az információgyűjtés területei, következtetések levonása
 - Kereslet
 - Kínálat
 - Versenytársak
 - Beszerzési források
- A mellékelt információk értékelése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

14. Foglalja össze, hogy milyen módszerek segítségével kíséri figyelemmel a potenciális piac alakulását! Értékelje a mellékelt információkat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A piackutatás módszerei	Az információgyűjtés módszerei	20	
		Az információgyűjtés területei, következtetések levonása Kereslet Kínálat Versenytársak Beszerzési források	40	
C	A várható bevétel tervezésének módszerei	Információk értékelése	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Információforrások kezelése	Információforrások kezelése	5	
4	Szakmai olvasott szöveg megértése	A mellékelt szöveg megértése, az információk beépítése a tételbe	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Önállóság	Feladat és hatáskörön üli önállóság	1	
Módszer	Áttekintőképesség	Rendszerszemlélet alkalmazása	3	
	Következtetési képesség	Az észlelt információkból a megfelelő következtetések levonása.	3	
	Információgyűjtés	Információk kiválogatása, értelmezése	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

15. Értelmezze az ügynöki tevékenységhez kapcsolódóan az áruátvétel és a raktározási folyamatok fontosságát! Mondanivalóját példákkal támassza alá!

Információtartalom vázlata

- Az áruátvétel célja, lebonyolításának hatása a vállalkozás működésének eredményességére
- Az áruátvétel lebonyolítása
- Az áruk raktározása során figyelembe veendő szempontok

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

15. Értelmezze az ügynöki tevékenységhez kapcsolódóan az áruátvétel és a raktározási folyamatok fontosságát! Mondanivalóját példákkal támassza alá!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	Az áruátvételnél használt eszközök működése, kezelése, Az áruátvétel folyamata, szempontjai, igazolás, előírásai	Az áruátvétel célja, lebonyolításának hatása a vállalkozás működésének eredményességére	20	
		Az áruátvétel lebonyolítása	20	
C	A minőség, a minőségre ható tényezők, minőségbiztosítás szerepe	Az áruk raktározása során figyelembe veendő szempontok	20	
D	A raktározás módjai, szabályai	Az áruk raktározása során figyelembe veendő szempontok	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Információforrások kezelése	Információforrások kezelése	5	
4	Jelölések, jelképek értelmezése	A szimbólumok és piktogramok helyes értelmezése	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Önállóság	Feladat és hatáskörön belüli önállóság	1	
	Pontosság	Pontosság	2	
Társas	Kapcsolatteremtő készség	Kapcsolatteremtő készség	1	
Módszer	Áttekintőképesség	Rendszerszemlélet alkalmazása	2	
	Következtetési képesség	Az észlelt információkból a megfelelő következtetések levonása.	2	
	Információgyűjtés	Információk kiválogatása, értelmezése	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

16. Mutassa be a vevőkör földrajzi helyzetének ismeretében a túraterv kidolgozásának szempontjait, a korszerű informatikai háttér alkalmazásának lehetőségeit (pl. PDA, laptop), lehetséges menütartalmukat, kezelésüket!

Információtartalom vázlata

- Túraterv megtervezésénél figyelembe veendő tényezők
- A túra hatékonyságának vizsgálata
- Az informatikai eszköz
 - alkalmazásának bemutatása az ügynök munkája során
 - kezelése az ügynök munkája során
 - az alkalmazott szoftver lehetséges menütartalma

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

16. Mutassa be a vevőkör földrajzi helyzetének ismeretében a túraterv kidolgozásának szempontjait, a korszerű informatikai háttér alkalmazásának lehetőségeit (pl. PDA, laptop), lehetséges menütartalmukat, kezelésüket!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	Árurendszerek, a főbb árucsoportok jellemzői a szállítás, tárolás, kezelés szempontjából	Túraterv megtervezésénél figyelembe veendő tényezők	20	
		A túra hatékonyságának vizsgálata	20	
		Az informatikai eszköz alkalmazásának bemutatása az ügynök munkája során	40	
		kezelése az ügynök munkája során. Az alkalmazott szoftver lehetséges menütartalma		
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
1	Elemi szintű számítógép használat	Elemi szintű számítógép használat	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Fejlődőképesség, önfejlesztés	Fejlődőképesség, fejlesztés	3	
Módszer	Áttekintőképesség	Rendszerszemlélet alkalmazása	3	
	Helyzetfelismerés	Gyors és pontos szituációfelismerés	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

17. Foglalja össze az önálló kereskedelmi ügynök tevékenységének jogszabályi feltételeit!

Információtartalom vázlata

- Az önálló ügynöki jogviszony létrejötte, módosítása, megszűnése
- Az ügynöki szerződések fajtái
- Az ügynök jogai és kötelezettségei
- A megbízó jogai és kötelezettségei
- Az ügynök díjazása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0414-06 A kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az ügynöki tevékenységet érintő jogszabályok. A kommunikáció, a viselkedés fő szabályai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

17. Foglalja össze az önálló kereskedelmi ügynök tevékenységének jogszabályi feltételeit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A kereskedelmi egység működtetésére és a tevékenység végzésére vonatkozó jogszabályok, előírások	Az önálló ügynöki jogviszony létrejötte, módosítása, megszűnése	30	
		Az ügynöki szerződések fajtái	20	
		Az ügynök jogai és kötelezettségei	10	
		A megbízó jogai és kötelezettségei	10	
		Az ügynök díjazása	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
1	Elemi szintű számítógép-használat	Elemi szintű számítógép-használat	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság	pontosság	4	
Módszer	Áttekintőképesség	Rendszerszemlélet alkalmazása	3	
	Helyzetfelismerés	Gyors és pontos szituációfelismerés	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás