



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Obchodní provoz	29. Práce s pokladnami
Identifikátor	CZ.1.07/1.5.00/34.0597
Předmět	Obchodní provoz
Ročník	2.
Obor, Kód	Prodavač 66-51-H
Anotace	Tato šablona slouží jako podklad pro výuku předmětu obchodní provoz. Objasňuje základní pojmy z oblasti práce s pokladnami. Součástí jsou samostatné práce, kde je možné ověřit a upevnit získané znalosti. Na tuto šablonu navazují další výukové materiály, které vytvářejí jednotný celek k výuce obchodního provozu
Autor	Marie Mošnová a Dagmar Jandová
Jazyk	čeština
Očekávaný výstup	Žák chápe, že práce pokladních je jedna z nejdůležitějších a nejodpovědnějších prací v prodejně.
Klíčová slova	Úctované částky, ceny, tržba, registrační činnost, obsluha pokladny.
Druh výukového zdroje	výklad
Typ interakce	kombinované
Cílová skupina	žák
Stupeň a typ vzdělávání	střední odborné
Věková skupina	15 - 18
Datum vytvoření	4. 1. 2013

## 29. Práce s pokladnami

Práce pokladních je jedna z nejdůležitějších a nejodpovědnějších prací v prodejnách. Na jejich výkonu, hbitosti a přesnosti závisí předností nákupu v prodejnách se samoobsluhou, volným výběrem apod. Kontrolní pokladny jsou důležitým nástrojem při kontrole správnosti zúčtování přijatých hotovostí, při úschově a vykazování přijatých tržeb. Kromě toho také zajišťují poctivost prodávačů ve styku se zákazníky. Kontrolní pokladny přináší výhody

### **a/ výhody zákazníkům**

- Zrychlují a usnadňují obsluhu,
- Viditelně označují účtované částky, že je může sledovat jak zákazník tak i obsluhující.
- Vydávají tištěný doklad o příjmu peněz buď formou šeku, nebo potiskem paragonu. Na těchto dokladech vytisknou datum, pořadové číslo, zaplacenou částku, číslo a adresu prodejny, popř. i ostatní údaje o prodeji. Uvedený doklad má důležitý význam zejména při reklamacích.
- Registrují všechny uvedené údaje na kontrolní pásce, která se stává dokladem o příjmu peněz od zákazníků v prodejnách,
- Sčítají registrované částky počítadly. Podle typu a konstrukce mají kontrolní pokladny až několik počítadel
- Zvyšují kulturnost obsluhy

### **b/ Výhody pro obchod**

- **Vykonávají různé registrační a kontrolní činnosti.** Registrují, anulují počítadla, otvírají zásuvky a zaznamenávají výkon těchto úkonů
- Umožňují uschovat peníze v zásuvkách při prodeji,
- Zajišťují evidenci přijatých částek,
- Okamžitě odepisují prodané zboží ze skladové evidence,
- Provádějí archivaci účtenek,
- Zajišťují ochranu majetku apod.
- Pomáhají ke zvyšování obrátu a to vhodnou organizací práce pokladních

### **Od dobré pokladní se očekává, že**

a/ má přehled o zboží, o jakosti, velikosti a způsobech balení, zná ceny,

b/ umí velmi hbitě registrovat nakoupené zboží, vyzná se v obsluze pokladny a její údržbě,

c/ zná formy vhodného jednání se zákazníky.

Pokladní jsou posledními pracovníky, s nimiž při svém nákupu přichází zákazník do styku. Na vzhledu a na jednání pokladní závisí konečný zájem zákazníka v prodejně. Pokladní za všech

okolností musí pracovat klidně, ale dostatečně rychle a přesně. Musí pečovat o bezvadnou čistotu pokladní přepážky. Pokladní v prodejnách by měli patřit mezi nejschopnější pracovníky prodejny, protože na jejich práci a na jejich osobních vlastnostech je do značné míry závislá spokojenost zákazníků a z toho vyplývá i dobré jméno a úspěšnost obchodní firmy.

### Úkoly č. 1

1. *Popište výhody kontrolních pokladen pro zákazníky*
2. *Popište výhody kontrolních pokladen pro obchodní firmy*
3. *Podle jakých kritérií budete zohledňovat výběr funkce pokladní?*

Úkoly k zopakování: Vlastní prodejní proces začíná okamžikem, kdy zákazník vstoupí do prodejny a končí jeho odchodem. Zahrnuje tyto fáze:

1. ***Přivítání zákazníka***
2. ***Zjištění přání zákazníka***
3. ***Předložení a předvedení zboží zákazníkovi***
4. ***Odborná rada zákazníkovi při výběru zboží, příp. doplňková nabídka***
5. ***Úprava zboží***
6. ***Vyúčtování zboží***
7. ***Placení zboží***
8. ***Balení zboží***
9. ***Výdej zboží***
10. ***Rozloučení se zákazníkem***

Úkol č. 2: Vypracujte ukázkou prodejního rozhovoru, vyberte sortiment dle vlastního uvážení. Např. bod č. 4. Tato barva DELUXE má dlouhotrvající účinek. Doporučuji po odbarvení vlasovou masku se sedmi oleji, po které budete mít vlasy pružné a lesklé.

### **Vypracování**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

**Použitá literatura:** Novotný Mojmír, Obchodní provoz pro střední odborná učiliště 1.vyd. Praha: Fortuna 2003

223 s. ISBN 80-716-8845-2