

## Příručka učitelé - učební plán žákovský kemp 2017

### Handout Teacher - Curriculum Student Camp 2017

<b>Označení kvalifikace</b> <i>Title of the qualification</i>	Florista <i>Florist</i>	
<b>EQF úroveň</b> <i>EQF level</i>	Úroveň 3 (Prodavač květin) <i>Level 3 (Flower seller)</i>	
<b>Odkaz na jednotky výsledků učení</b> <i>Reference to units of learning outcomes</i>	U3 Techniky <i>U3 Techniques</i>	U3.2 Techniky zpracování • vázání (kytice, věnec, girlanda) s různými pomůckami/tvůrčími prvky <i>U3.2 Manufacturing techniques</i> • <i>Binding (bouquets, wreath, garland) with various tools / means of design</i>
	U8 Marketing a odbyt <i>U8 Marketing and sales</i>	U8.1 Poradenství pro zákazníky a obsluha <i>U8.1 Customer advice and service</i>

#### EQF kód popisu úrovně 3

Pracuje nezávisle a je samostatný. Přebírá zodpovědnost za splnění pracovního úkolu, projevuje náznaky vlastních řešení při různých zadáních problému.

#### EQF Descriptor level 3

*Works independently and self-adapted. Takes responsibility for completion of tasks in work; adapts own behaviour to circumstances in solving problems.*



This publication is licensed under a Creative Commons License: Attribution - Share-Alike.

**Profil požadavků/ požadavky na kvalifikaci  
označení povolání: prodavač květin  
Requirement profile / qualification requirements  
Job title: Flower seller**

Kvalifikovaný prodavač květin EQF úrovně 3 pracuje v malobchodě s květinami nebo v podniku se samostatným oddělením květin. Možná pracoviště jsou v prodejní místnosti, ve vazárně nebo u psacího stolu, případně ve skladu.

*The qualified flower seller EQF Level 3 works in the flower retail or company with a separate flower area. Possible jobs are in the sales room, in the binder room, at the desk and possibly in the warehouse.*

Kvalifikovaný prodavač květin má mentaltu / chování orientované na zákazníka a poradenství. On/ona pracuje s orientací na kvalitu, precizně a kreativně a podle moderních poznatků v designu a trendech. Pracuje podle přání zákazníků a v možnostech obchodu. Má obchodní smýšlení a směřuje svoji práci k cílům podniku. Ve svém povolání spolupracuje v týmu, projevuje iniciativu, má zájem o vývoj ve svém oboru a je loajální k podniku. Je otevřený k výzvám a dokáže při provádění své práce vytýčit priority. Zaručuje optimální poradenství pro zákazníky a průběh prací v obchodě. To platí i o vysoké prioritě péče o živé zboží v porovnání s ostatními druhy prací. Jedná v dohodnutých mezích standardů kvality. Práce podle standardů kvality vyžaduje stálou pozornost a může se dostávat do konfliktu s časovou tísň. Pracovník je si vědom toho, že jeho shoda s podnikem a zákazníky podniku jsou závazné.

*The qualified flower seller has a customer-oriented and advisory attitude / mentality. He / she works in a quality-conscious, precise and creative manner and according to modern knowledge in design and trends. He works in accordance with the wishes of the customer and within the scope of the available business budget. He has business acumen and focuses his work on the company's goals. In his job he works together in a team, shows initiative, is interested in the developments in his field and he is loyal to the company. He is open to challenges and can set priorities in the performance of his work. It ensures optimum customer care and the work process in the company. This also applies to the high priority of the care of living products compared to other works. He acts in the agreed quality standards. Working to quality standards requires constant attention and can come into conflict with time pressure. The floristry specialist is aware that his agreement with the company and its customers is binding.*



Kvalifikovaný prodavač květin pracuje samostatně a dokáže vést tým. Je zodpovědný za vysokou kvalitu práce a profesionální provedení květinových aranžmá. Je rovněž zodpovědný za dodržování předpisů vztahujících se k životnímu prostředí, bezpečnosti a ochraně zdraví. Kromě toho je zodpovědný za řádný průběh prodejního procesu v přímém styku se zákazníkem. V průběhu práce má před očima cíle podniku. Je zodpovědný za organizaci, provádění každodenních činností. Má vedoucí roli v týmu vzhledem k méně kvalifikovaným spolupracovníkům. Má za úkol informovat podnikatele/vedoucího o potřebách podniku. Jedná pod zodpovědností podnikatele/vedoucího.

*The qualified flower seller works independently and can lead a team. He is responsible for a good quality and professional execution of flower arrangements. He is also responsible for the application of environmental, health and safety regulations. In addition, he is responsible for the proper execution of the sales process in direct contact with customers. While working, he keeps his business goals in mind. He is responsible for the organization, the daily activities. He has a leading role in the team towards less skilled employees. He has the task of informing the entrepreneur / managing director about concerns of the company. He acts under the responsibility of the managing director or entrepreneur.*

Kvalifikovaný prodavač květin disponuje odbornými znalostmi a schopnostmi, které jsou nutné k naplnění povolání a zakázky v běžném denním obchodním provozu. Prodavači květin přebírají zodpovědnost za typické floristické produkty (kytice, aranžmá, výsadby). To vyžaduje znalosti a porozumění pro celkový proces. Činí rozhodnutí a vytyčuje priority v souvislosti s výkonem své práce. Často pracuje v nejrůznějších podmínkách, se sezónními podmínkami a náhlými špičkami v obratu a reaguje přiměřeně / vyrovná se s tím. Jeho reaktivita je v rovnováze s ekonomicky požadovaným výsledkem. Všeobecné znalosti o produktech a odborné znalosti jsou spojeny s komunikačními schopnostmi a základy managementu a organizace.

*The qualified flower seller has the expertise and skills necessary to fulfill the job and mission in the day to day business. The flower sellers take responsibility for typical floristic products (bouquets, arrangements, plantings ...). This requires knowledge and understanding of the overall process. He makes decisions and sets priorities related to the performance of his work. He often works under a variety of conditions, with seasonal conditions and sudden sales peaks, and he responds / copes appropriately. Creativity is in balance with the commercial desired result. General product knowledge and expertise are coupled with communication skills and foundations in management and organization. The qualified flower seller is responsible for the planning, implementation and control of his work area.*

<b>Popis obsahu</b> <b>Content description</b>	
<p>Tato jednotka učení se koncentruje na</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plánování, přípravu a vypracování vázaných florálních kytic v komerčním měřítku</li> <li>• všeobecné práce ve specializovaném obchodě s květinami včetně údržby (zákaznický servis, péče obchod</li> </ul> <p><i>This learning unit focuses on</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>the planning, preparation and preparation of bound floral bouquets on a commercial scale</i></li> <li>• <i>general work in the flower shop including maintenance (customer service, care flower shop)</i></li> </ul>	
<b>Výsledky učení</b> <b>Learning outcomes</b>	
<p>Ručně vázané kytice <i>Hand-tied bouquets</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plánování a návrh vázaných florálních kytic</li> <li>• příprava vázaných kytic</li> <li>• zhotovení /konstrukce vázaných kytic</li> <li>• použití celé řady materiálů, odpovídajících doplňků a náradí</li> <li>• efektivně použít výtvarné (estetické) prvky, interpretovat údaje zákazníka</li> <li>• pracovat v hospodářsky přijatelném standardu a časovém rámci</li> <li>• zjištění nákladů na vázané kytice podle předlohy</li> <li>• demonstrace floristických schopností s komerční orientací a zaměřením na službu</li> <li>• znát význam ochrany zdraví a bezpečnosti práce a dbát jí v průběhu vázání</li> <li>• <i>Planning and designing of bound floral bouquets</i></li> <li>• <i>Preparing bound bouquets</i></li> <li>• <i>Creating / constructing bound bouquets</i></li> <li>• <i>Using a variety of materials and tools and tools</i></li> <li>• <i>Effectively applying the elements of design theory</i></li> <li>• <i>Interpreting the customer specifications</i></li> <li>• <i>Working in an economically acceptable standard and time frame</i></li> <li>• <i>Determining the costs of bound bouquets according to specifications</i></li> <li>• <i>Demonstrating floristic skills with a commercial and service-oriented attitude</i></li> <li>• <i>Knowing the importance of health and safety at work and consider these during binding</i></li> </ul>

<p>Zákaznický servis a prodejní aktivity <i>Customer service and sales activities</i></p>	<p>Zákaznický servis spočívá v</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• setkání se zákazníkem a přivítání zákazníka</li> <li>• zjištění přání zákazníka</li> <li>• poradenství a volba správných produktů</li> <li>• ukončení prodejního procesu (zabalení, placení)</li> </ul> <p><i>Customer service consists of</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Meeting and greeting of the customer</i></li> <li>• <i>Determination of the customer's request</i></li> <li>• <i>Customer consultation and selection of the right products</i></li> <li>• <i>Completion of the sales process (packaging, payment)</i></li> </ul> <p>další úkoly vztahující se k údržbě a k pracovišti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prezentace produktů /vázaných kytic</li> <li>• poznávání/ rozpomenutí se na květiny rostliny ve specializovaném květinářském obchodě, být schopen provést správné ošetření</li> <li>• vypracovat plynule jednoduché kytice a stanovit cenu</li> <li>• starat se o čistotu v obchodě s květinami</li> <li>• schopnost týmové práce a zodpovědnost</li> <li>• zahrnutí ekologického povědomí do práce</li> <li>• dbát bezpečnosti a ochrany zdraví na pracovišti</li> </ul> <p><i>Other maintenance and work related tasks</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Presentation of the products / bound bouquets</i></li> <li>• <i>Identification / recognition of flowers and plants in the flower shop, able to carry out proper care measures</i></li> <li>• <i>Make common / simple bouquets and determine the price</i></li> <li>• <i>Take care of the cleanliness in the flower shop</i></li> <li>• <i>Teamwork and working responsibly</i></li> <li>• <i>Implementing environmental awareness at work</i></li> <li>• <i>Consideration of occupational health and safety</i></li> </ul>
<p>Prezentace zboží <i>The product presentation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Korektní prezentace zboží</li> <li>• disponuje znalostmi k uspořádání obchodu</li> <li>• stará se o prezentaci kytic</li> <li>• <i>Correct presentation of goods</i></li> <li>• <i>Has knowledge of store design</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Takes care of the bouquet presentation</i></li> </ul>
Prodejní rozhovor <i>The sales talk</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Správné vedení prodejního rozhovoru</li> <li>• určit přání zákazníka správnou technikou kladení otázek</li> <li>• informování a poradenství I</li> <li>• příjem objednávky</li> <li>• řešení stížností zákazníka a problémů</li> <li>• disponovat znalostmi produktů</li> <li>• poskytování služeb</li> <li>• u komplexních nebo speciálních postupů zapojit vedoucího pracovníka nebo majitele</li> <li>• <i>Correct customer conversation</i></li> <li>• <i>Determine customer's desire through correct questioning techniques</i></li> <li>• <i>Inform and advise</i></li> <li>• <i>Acceptance of orders</i></li> <li>• <i>Treat customer complaints and solve problems</i></li> <li>• <i>Has knowledge of the products</i></li> <li>• <i>Provision of services</i></li> <li>• <i>turn on the manager or owner for complex or special operations</i></li> </ul>
Průběh prodeje <i>Settlement of the sale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informace zákazníka o správných cenách</li> <li>• zabalení produktů ve stylu obchodu a podle specifických vlastností produktu</li> <li>• <i>Customer information about the right prices</i></li> <li>• <i>Products pack according to the style of the flower shop and the specific product features</i></li> </ul>
Registrační pokladna, management <i>Cash register, management</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Připravit k provozu registrační pokladnu a terminál na karty, údržba a ošetřování (výměna role a barevné pásky)</li> <li>• kompletní prodejní proces s pokladnou</li> <li>• obsluha registrační pokladny a kartového terminálu podle návodu,, zpracování případu vrácení zboží</li> <li>• ve spolupráci s majitelem provozu uzávěrka pokladny a přenos denní tržby</li> <li>• <i>Cash register and EC machine ready for operation, maintenance and care (roll and ribbon change)</i></li> <li>• <i>Complete sales with the cash register</i></li> <li>• <i>Operates cash register and EC machine according to instructions; settle and register, processing product return</i></li> </ul>

- *In cooperation with the company owner, cash balance and transfer of daily turnover*

### **Cíle zakázky** **Objectives of the assignment**

- *Přivítáte zákazníky a zdvořilým způsobem vedete prodejní rozhovory. Radíte zákazníkovi s přihlédnutím k jeho přání ( vkus, styl, cena a příležitost). K tomu převezmete správně zakázku.. Zhotovíte vázané kytice. Demonstrujete své floristické schopnosti se orientací na obchod a služby. Zjistíte cenu vázaných kytic.*
- *Řešíte standardní stížnosti zákazníka aktuálním standardním postupem. Při komplexních stížnostech se obrátíte na svého přímého nadřízeného.*
- *Nato můžete zakoupené produkty zabalit způsobem , který se v podniku často používá s ohledem na povětrnostní podmínky*
- *připravíte k provozu registrační pokladnu a bankovní terminál, naplníte pokladnu hotovostí a doplníte papírovou pásku. Obsluhujete pokladnu a kartový terminál, vystavujete účtenku, registrujete a řešíte vrácení zboží .Spolu s majitelem uděláte uzávěrku pokladny a přenesete výsledek pokladny.*
- *You receive customers and conduct customer conversations in a polite manner. You advise the customers taking into account the wishes of the customer (taste / style, price and occasion). In addition, you accept the orders correctly. You make tied bouquets. You demonstrate their floristic skills with a business-oriented and service-oriented attitude. You determine the costs of tied bouquets.*
- *You handle the standard customer complaints according to the current standard procedure. For more complex complaints, refer to your immediate supervisor.*
- *In addition, you can pack the products sold, taking into account the weather conditions and in the way that often takes place within the company.*
- *You make the cash register and ATM ready for use; they fill the cash register with cash and replace cash registers. You operate the cash register and ec machine according to instructions; count and register and process product return. In cooperation with the farmer, you close the cash register and transfer the cash result.*

### **Zadání práce** **Work assignment**

*Jako kvalifikovaný prodavač květin budete požádáni, abyste tento týden převzali velkou část prodejního procesu. Protože jeden kolega je nemocen a ostatní kolegové mají mnoho externích zakázek,, je vám předán prodej s prodejními rozhovory a vším, co k tomu patří.  
As a qualified flower seller, you will be asked to take over a large part of the sales process this week. Since a coworker is ill and your other colleagues have many external orders, the sales will be transferred to you with sales talks and everything that has to do with them.*

*Předpokládá se, že především vy budete vítat zákazníky, povedete prodejní rozhovory, budete informovat zákazníky a radit jim. Budete také přijímat zakázky, vyrábět kytice, interpretovat typy zákazníků a efektivně aplikovat výtvarná (estetická) pravidla. Máte rovněž výrobky řádně balit a provádět nejrůznější operace s příjmem plateb. Budete řešit standardní stížnosti zákazníků a řešit problémy s tím související. Máte pracovat*



This publication is licensed under a Creative Commons License: Attribution - Share-Alike.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





samostatně, ale víte rovněž , že se vždycky můžete obrátit na své kolegy a požádat o pomoc, pokud se vyskytnou komplexní otázky nebo nečekané situace.

*It is intended that you mainly receive the customers, conduct customer discussions, inform and advise customers. You will also accept orders, make bouquets, interpret customer types, and effectively apply the elements of the design. In addition, you should also pack the products properly and perform the various cashier's work. You will handle the standard customer complaints and solve related problems. You should work independently, but you also know that you can always approach your colleagues and ask for help if there are complex questions or in unexpected situations.*

Váš nadřízený vám zadá úkol tento týden vést různé prodejní rozhovory.

- Vedete korektní prodejní rozhovory se zákazníky a zjistíte jejich přání speciální technikou kladení otázek
- Informujete zákazníky a radíte jim o nejrůznějších možnostech, příjem objednávek.
- Zhotovujete podle přání zákazníků a esteticky správně kytice.
- Pracujete s cílem prospět obchodu a s orientací na služby.
- Zjistíte náklady na vázané kytice.
- Řešíte standardní reklamace.

*Your supervisor will give you the job this week to conduct the various sales talks.*

- *You lead correct customer discussions and determine the desire of the customer by special questioning techniques*
- *You inform and advise the customers about the different possibilities, order acceptance*
- *You manufacture, according to customer requirements and design correct bouquets*
- *You work business-oriented and service-oriented*
- *You determine the costs of tied bouquets*
- *You process the standard complaints*

Ve vašem podniku jsou služby nejvyšší prioritou , na to berte zřetel. Znáte ceny produktů a víte, kdy dochází k jejich změnám.(rabat nebo příležitostné nákupy)

Když zákazník dospěje k rozhodnutí, nebo když máte hotovou kytici , zabalte produkt způsobem v obchodě obvyklým, přičemž se řídíte počásem a křehkostí produktů

Vyúčtujete nákup zákazníkovi, přitom použijete bankovní terminál tak, že zadáním PINu je nákup je registrován. Na konci dne uzavřete pokladnu poté, co jste provedli její uzávěrku.

*In your company service is top priority, where you pay attention. You know the prices of the products and know when there are changes in the prices (discounts or occasional purchases, for example).*

*If the customer has come to a decision or you have made the bound bouquet, pack the product or bouquet in a manner that often takes place within the company, depending on the weather conditions and the vulnerability of the product*

*You settle with the customer by using the cashier's PIN pad to register the sale of the product. At the end of the day, you close your cash register because you register after you have completed the cash register.*



**Žákovské aktivity Schülercamp Dresden – September 2017**  
**provozní situace obchod s květinami 5 dní**  
**Student Activities Student Camp Dresden - September 2017**  
**Operational situation Florist 5 days**

Pro poradenskou situaci budou na prezentační ploše vystavené kytice. Má se vytvořit kompletní, působivá prezentace prodejny. K tomu bude k dispozici plocha fiktivního obchodu o velikosti 7 metrů. Kytice se mají vystavit na vhodných stojanech, konstrukcích a ve vhodných vázách.

- Bis Do středy 17.00 hod má být prezentace hotová.

*For a consultation situation bouquets are presented on a presentation surface. It should be a complete, atmospheric presentation of a sales transaction created. In each case an area in the imaginary shop of 7 meters is available. The bouquets are to be presented on suitable goods carriers / stools and in matching vases.*

- *Until Wednesday 17:00 h the presentation should be finished.*

Plán práce- **pondělí:**

plánování návrhu na zařízení obchodu – Cooperate Identity

vylosované zakázky ( podle disponibilního zboží):

1. rustikální / venkovské
2. moderní / módní
3. mladistvé
4. vintage
5. vánoční

diskuse žáků:

- návrhy na vytvoření obchodu – Cooperate Identity
- výběr řezaných květin
- výběr stojanů na zboží
- výběr váz
- výběr nabídky hodící se k typu obchodu

vytvoření nákupní listiny nebo výběr rostlinného materiálu z připraveného seznamu a jeden žák z každé skupiny se zúčastní nákupu

Work plan **Monday:**

*Planning the design idea for the business - Cooperate Identity*

*Assigned orders (depending on available goods):*

1. *rustic / rural*
2. *modern / chic*
3. *teen*



This publication is licensed under a  
Creative Commons License:  
Attribution - Share-Alike.

4. *vintage*

5. *Christmas*

*Discussion of the students:*

- *Design idea for the business - Cooperate Identity*
- *Selection of cut flowers*
- *Selection of the product carriers*
- *Selection of vases*
- *Selection of the offer according to the business type*

*Create a shopping list or select the materials from a given list and a student of the group goes to the purchasing department*

### **Úterý:**

*ráno nákup jeden žák ze skupiny jede na nákup*

*zbytek skupiny zařizuje obchod a tvoří pozadí s logem nebo kresbou nebo motto*

- *nácvik a zkoušení různých vhodných kytic individuálně ... ale min. 10 za den*
  1. *paralelní kytice*
  2. *asymetrická kytice*
  3. *podlouhlá kytice*
  4. *Millefleurs*
  5. *pyramidální kytice*
  6. *stojatá kytice*
  7. *biedermeier*
  8. *polokulatá kytice*
  9. *formálně- lineární kytice*
  10. *malá kytice*
  11. *atd.*

### **Tuesday:**

*in the morning shopping – one student of the group goes shopping*

*The rest of the group sets up the store and creates backgrounds with logo or drawing or slogan.*

- *Practice and try different matching bouquets individually ... but at least 10 a day*
  1. *Parallel bouquet*
  2. *Asymmetric bouquet*
  3. *Oblong bouquet*
  4. *Millefleurs*
  5. *Pyramidal bouquet*



This publication is licensed under a  
Creative Commons License:  
Attribution - Share-Alike.

6. *Standing bouquet*
7. *Biedermeier*
8. *Dome-shaped bouquet*
9. *Formally linear bouquet*
10. *Small bouquet*
11. *Etc.*

**středa:**

- 2 optimální kytice se vyvíjejí, navrhují a zkouší
- Spolupracovníci skupin dávají pokyny a návrhy na korektury
  - Ve středu do 17.00 ho mají být práce ukončeny.

**Wednesday:**

- 2 optimal bouquets are developed, designed and tested*
- *The group members give tips and suggestions for correction*
  - *The work should be completed on Wednesday 17:00 h*

**čtvrtek:**

- následuje prodejní rozhovor -inscenovaný pohovor
- prezentace obchodu a výběr 15 kytic
  - koná se poradenství pro zákazníky
  - každý účastník dostane jednu zakázku k tématu obchodu ...líbí se mi, ale.....
- vypracování nabídky se skicou a nákupní listinou/kalkulací s údaji pro zákazníka  
vázání kytice

**Thursday:**

- a customer talk takes place ... played sales talk*
- *Presentation of the shop and the selection of the 15 bouquets*
  - *Customer consultation takes place*
  - *Every participant receives a sales order on the topic of the business ... I like it, but ...*
- Development of an offer with sketch and material list / calculation with specifications for the customer  
bind bouquet*



**pátek:**

hodnocení  
feedback

**Friday:**

Evaluation  
Feedback

**Učitelské aktivity Schülercamp Dresden – September 2017**  
**Teacher activities Student Camp Dresden - September 2017**
**pondělí**

vysvětlení zadání úkolů  
sestavení .každá skupina po jednom žák z Německa, Česka, Litvy, Polska, Nizuzemí a příp. Norska  
všeobecná podpora, ne odborná

**Monday**

*Explanation of the task*

*Group compilation: each group a student from Germany, Czech Republic, Slovakia, Lithuania, Poland, Netherlands and possibly Norway*

*General support, not subject-related*

**úterý a středa**

monitoring  
všeobecná podpora, ne odborná

**Tuesday and Wednesday**

*monitoring*

*General support, not subject-related*

**čtvrtek**

vizualizace  
analýza

**Thursday**

*visualize*  
*Analyze*

**pátek**

This publication is licensed under a  
Creative Commons License:  
Attribution - Share-Alike.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



komentování, feedback  
hodnocení ( ne známkování)

**Friday**

*Comment, feedback*

*Evaluate (do not rate)*