

Handout mokytojas - mokymo planas moksleivių stovykla 2017

Handout Teacher - Curriculum Student Camp 2017

Kvalifikacijos pavadinimas <i>Title of the qualification</i>	Floristas <i>Florist</i>	
EKS lygis <i>EQF level</i>	Lygis 3 (Gėlių pardavėjas) <i>Level 3 (Flower seller)</i>	
Nuoroda į mokymosi rezultatų vienetus <i>Reference to units of learning outcomes</i>	U3 Technikos <i>U3 Techniques</i>	U3.2 Gamybos technikos • surišimas (puokštės, vainikai, girliandos), naudojant įvairias pagalbines priemones / apipavidalinimo priemones <i>U3.2 Manufacturing techniques</i> • <i>Binding (bouquets, wreath, garland) with various tools / means of design</i>
	U8 Rinkodara ir pardavimas <i>U8 Marketing and sales</i>	U8.1 Klientų konsultavimas ir aptarnavimas <i>U8.1 Customer advice and service</i>

EKS aprašo kodas 3 lygis

Dirba nepriklausomai ir yra savarankiškas. Priima atsakomybę už darbo užduočių vykdymą; pateikia savitus įvairių problemų sprendimo būdus.

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.

Reikalavimų profilis/ kvalifikaciniai reikalavimai

Pareigos: Gėlių pardavėjas

Requirement profile / qualification requirements

Job title: Flower seller

Kvalifikuotas EKS 3 lygio gėlių pardavėjas dirba floristikos mažmeniniame versle arba įmonėje, kurioje yra atskira gėlių sritis. Galimos darbo vietos yra pardavimo salone, dirbtuvėse, prie stalo ir galbūt sandėlyje.

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.

Kvalifikuotas gėlių pardavėjas turi į klientus orientuotą ir patariamąją poziciją / mentalitetą. Jis / ji dirba kokybiškai, tiksliai ir kūrybiškai bei pagal šiuolaikinės dizaino ir tendencijų žinias. Jis dirba pagal kliento pageidavimus ir pagal turimą parduotuvės biudžetą. Jis turi verslo įgūdžių ir suderina savo darbą su įmonės tikslais. Savo darbe jis dirba komandoje, demonstruoja iniciatyvą, domisi darbo srities pokyčiais ir yra ištikimas bendrovei. Jis yra pasirengęs iššūkiams ir gali nustatyti savo darbo prioritetus. Jis užtikrina optimalų klientų aptarnavimą ir darbo procesą įmonėje. Tai taip pat taikoma aukštam gyvų gaminių priežiūros lygiui, palyginti su kitais darbais. Jis veikia pagal suderintus kokybės standartus. Darbas pagal kokybės standartus reikalauja nuolatinio dėmesio, o tai dėl laiko spaudimo gali sukelti konfliktus. Floristikos specialistas žino, kad jo susitarimas su bendrove ir jo klientais yra įpareigojantis.

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.



Kvalifikuotas gėlių pardavėjas dirba savarankiškai ir gali vadovauti komandai. Jis yra atsakingas už kokybišką ir profesionalę gėlių salono veiklos vykdymą. Jis taip pat yra atsakingas už aplinkos, sveikatos ir saugos taisyklių taikymą. Be to, jis yra atsakingas už tinkamą pardavimo proceso vykdymą, tiesiogiai susijusį su klientais. Dirbdamas jis laikosi savo verslo tikslų. Jis yra atsakingas už organizaciją, kasdieninę veiklą. Jis atlieka pagrindinį vaidmenį komandoje mažiau kvalifikuotų darbuotojų atžvilgiu. Jis yra įpareigotas informuoti verslininką / generalinį direktorių apie bendrovės interesus. Jis veikia vadovaujančiojo ar verslininko atsakomybe.

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.

Kvalifikuotas gėlių pardavėjas turi patirtį ir įgūdžius, būtinus darbui ir misijai vykdyti kasdienėje veikloje. Gėlių pardavėjai prisiima atsakomybę už tipiškus floristikos produktus (puokštės, daiktai, sodinukai ...). Tam reikia žinoti ir suprasti visą procesą. Jis priima sprendimus ir nustato prioritetus, susijusius su jo darbo atlikimu. Jis dažnai dirba įvairiomis sąlygomis, sezoninėmis sąlygomis ir esant staigiems pardavimo šuoliams, ir jis reaguoja tinkamai / susidoroja su tuo. Kūrybiškumas yra suderinamas su norimu komerciniu rezultatu. Bendrosios žinios apie produktus ir profesinės žinios yra susietos su bendravimo įgūdžiais bei valdymo ir organizavimo pagrindais.

Der qualifizierte Blumenverkäufer ist in seinem Arbeitsbereich selbstverantwortlich tätig bezogen zur Planung, Umsetzung und Kontrolle.

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.



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

Turinio aprašymas Content description	
<p>Šis mokymosi vienetas yra orientuotas į</p> <ul style="list-style-type: none"> rišamų gėlių puokščių komerciniu mastu planavimą, paruošimą ir parengimą bendrą darbą gėlių parduotuvėje, įskaitant techninę priežiūrą (klientų aptarnavimas, gėlių parduotuvės priežiūra) <p><i>This learning unit focuses on</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>the planning, preparation and preparation of bound floral bouquets on a commercial scale</i> <i>general work in the flower shop including maintenance (customer service, care flower shop)</i> 	
Mokymosi rezultatai Learning outcomes	
<p>Rankomis surištos puokštės <i>Hand-tied bouquets</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rišamų gėlių puokščių planavimas ir dizainas • Rišamų puokščių paruošimas • Rišamų puokščių kurimas / konstravimas • Įvairių medžiagų, įrankių ir atitinkamų pagalbinių priemonių naudojimas • Dizaino teorijos elementų veiksmingas taikymas • Klientų nurodymų supratimas • Darbas ekonomiškai priimtiniu standartu ir laikotarpiu • Rišamų puokščių kainų nustatymas pagal reikalavimus • Floristinių įgūdžių parodymas komerciniu ir į paslaugą orientuotu požiūriu • Sveikatos ir darbo saugos žinojimas ir laikymasis puokščių rišimo metu. • <i>Planning and designing of bound floral bouquets</i> • <i>Preparing bound bouquets</i> • <i>Creating / constructing bound bouquets</i> • <i>Using a variety of materials and tools and tools</i> • <i>Effectively applying the elements of design theory</i> • <i>Interpreting the customer specifications</i> • <i>Working in an economically acceptable standard and time frame</i> • <i>Determining the costs of bound bouquets according to specifications</i> • <i>Demonstrating floristic skills with a commercial and service-oriented attitude</i> • <i>Knowing the importance of health and safety at work and consider these during binding</i>

<p>Klientų aptarnavimo ir pardavimo veikla <i>Customer service and sales activities</i></p>	<p>Klientų aptarnavimas susideda iš</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kliento sutikimo ir pasveikinimo • Kliento norų nustatymo • Klientų konsultavimo ir tinkamų produktų pasirinkimo • Pardavimo proceso užbaigimo (pakavimas, mokėjimas) <p><i>Customer service consists of</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Meeting and greeting of the customer</i> • <i>Determination of the customer's request</i> • <i>Customer consultation and selection of the right products</i> • <i>Completion of the sales process (packaging, payment)</i> <p>Kitos priežiūros ir su darbu susijusios užduotys</p> <ul style="list-style-type: none"> • produktų / rištų puokščių pristatymas • Gėlių ir augalų, esančių gėlių parduotuvėje, žinojimas / atpažinimas, gebėjimas atlikti tinkamą priežiūrą • Bendrų / paprastų puokščių rišimas ir kainos nustatymas • Rūpinimasis švara gėlių parduotuvėje • Komandinis darbas ir atsakingas darbas • Aplinkosaugos sąmoningumo darbe įgyvendinimas • Sveikatos ir darbo saugos reikalavimų paisymas darbo vietoje <p><i>Other maintenance and work related tasks</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Presentation of the products / bound bouquets</i> • <i>Identification / recognition of flowers and plants in the flower shop, able to carry out proper care measures</i> • <i>Make common / simple bouquets and determine the price</i> • <i>Take care of the cleanliness in the flower shop</i> • <i>Teamwork and working responsibly</i> • <i>Implementing environmental awareness at work</i> • <i>Consideration of occupational health and safety</i>
<p>Prekių pristatymas <i>The product presentation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teisingas prekių pristatymas • Žinių apie parduotuvės apipavidalinimą turėjimas • Rūpinimasis puokščių pristatymu • <i>Correct presentation of goods</i> • <i>Has knowledge of store design</i> • <i>Takes care of the bouquet presentation</i>

<p>Pokalbis pardavimo metu <i>The sales talk</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Taktiškas pokalbio su klientais menas • Kliento pageidavimų nustatymas, naudodajant tinkamus apklausos metodus • Informavimas ir patarimas • Užsakymų priėmimas • Klientų skundų nagrinėjimas ir problemų sprendimas • Žinių apie produktus turėjimas • Paslaugų teikimas • Sudėtingų ar išskirtinių situacijų metų valdytojo ar savininko įtraukimas • <i>Correct customer conversation</i> • <i>Determine customer's desire through correct questioning techniques</i> • <i>Inform and advise</i> • <i>Acceptance of orders</i> • <i>Treat customer complaints and solve problems</i> • <i>Has knowledge of the products</i> • <i>Provision of services</i> • <i>turn on the manager or owner for complex or special operations</i>
<p>Pardavimo eiga <i>Settlement of the sale</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teisingų kainų klientams pateikimas • Produktų pakavimas pagal gėlių parduotuvės stilių ir specifines produkto savybes • <i>Customer information about the right prices</i> • <i>Products pack according to the style of the flower shop and the specific product features</i>
<p>Kasos aparatas, valdyba <i>Cash register, management</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kasos aparato ir EC mašinos paruošimas eksploatacijai, priežiūrai ir aptarnavimas (ritinių ir juostelių keitimas) • Pilna pardavimo su kasos aparatu eiga • Kasos aparato ir EC mašinos aptarnavimas pagal instrukcijas; nutraukimas ir registravimas, produkto grąžinimo apdorojimas • Bendradarbiaujant su įmonės savininku - kasos uždarymas ir dienos apyvartos perkėlimas • <i>Cash register and EC machine ready for operation, maintenance and care (roll and ribbon change)</i> • <i>Complete sales with the cash register</i> • <i>Operates cash register and EC machine according to instructions; settle and register, processing product return</i>

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

Užduoties tikslai **Objectives of the assignment**

- *Jūs priimate klientus ir tęsiate su jais mandagiai pokalbius. Jūs patariate klientui atsižvelgus į jo pageidavimus (skonis / stilius, kaina ir progą). Taip pat tinkamai priimate užsakymus. Jūs paruošiate rišamas puokštes. Jūs demonstruojate savo floristinius įgūdžius, orientuotus į verslą ir paslaugas. Jūs nustatote rištų puokščių išlaidas.*
- *Jie sprendžiate standartinius klientų skundus pagal dabartinę standartinę procedūrą. Sudėtingesnių skundų atveju kreipiatės į savo tiesioginį vadovą.*
- *Be to, jūs galite pakuoti parduodamus produktus, atsižvelgdami į oro sąlygas ir į tai, kas dažnai vyksta įmonės viduje.*
- *Jūs paruošiate naudojimui kasos aparatą ir bankomatą; jūs užpildote kasos aparatą grynaisiais pinigais ir keičiate kasos juosteles. Jūs naudojate kasos aparatą ir EC automatą pagal instrukcijas; skaičiuojate ir registruojate bei apdorojate produkto grąžinimą. Kartu su įmonės savininku uždarote kasos aparatą ir perkeliate piniginį rezultatą.*
- *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.*

Darbo užduotis **Work assignment**

Kaip kvalifikuotas gėlių pardavėjas, šią savaitę Jūsų bus paprašyta perimti didelę pardavimo dalį. Kadangi vienas darbuotojas susirgo, o Jūsų kiti kolegos turi daug išorinių užsakymų, Jums bus perduoti pardavimas ir pokalbiai pardavimo metu bei viskas kas su tuo susiję. 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.

Numatyta, kad Jūs priimsite daugiausia klientų, kalbėsite su klientais, informuosite ir konsultuosite klientus. Taip pat priimsite užsakymus, rišite puokštes, nustatysite klientų tipus ir efektyviai taikysite dizaino elementus. Be to, taip pat turėsite tinkamai supakuoti produktus ir atlikti įvairius



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.



kasininko darbus. Jūs apdorsite standartinius klientų skundus ir spręsite susijusias problemas. Turėtumėte dirbti savarankiškai, bet jūs taip pat žinote, kad visada galite kreiptis į savo kolegas ir paprašyti pagalbos, jei yra sudėtingų klausimų ar netikėtų situacijų.

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.

Jūsų vadovas skirs Jums šios savaitės užduotį – įvairūs pokalbiai pardavimo metu.

- Jūs tinkamai kalbatės su klientais ir nustatote kliento pageidavimus specialiomis apklausos priemonėmis
- Jūs informuojate ir konsultuojate klientus apie įvairias galimybes, užsakymo priėmimą
- Jūs gaminate puokštes pagal kliento reikalavimus ir atitinkančias apipavidalinimo reikalavimus
- Jūs dirbate orientuotas/-a į verslą ir paslaugas
- Jūs nustatote surištų puokščių išlaidas
- Jūs apdorojate standartinius skundus

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*

Jūsų įmonėje aptarnavimas yra didžiausias prioritetas, į kurį turėtumėte atkreipti dėmesį. Jie žino produktų kainas ir žino, kada kainos yra keičiamos (pavyzdžiui, nuolaidos ar proginiai pirkimai).

Jei klientas jau apsisprendė arba Jūs jau pruošėtė surišamą puokštę, supakuokite produktą arba puokštę tokiu būdu kaip tai yra priimta Jūsų įmonės viduje, priklausomai nuo oro sąlygų ir produkto pažeidžiamumo.

Atsiskaitymą su klientu atlikite naudodamiesi kasos PIN kodu, kad užsiregistruotumėte produkto pardavimą. Pasibaigus dienai, uždarote kasos aparatą, nes registruojatės atlikę kasos aparato pildymą.

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.

Moksleivių veiklos Moksleivių stovykla Drezdenas – Rugsėjis 2017
Veiklos situacija Gėlių parduotuvė 5 dienos
Student Activities Student Camp Dresden - September 2017
Operational situation Florist 5 days

Konsultacijų situacija – prezentacijos fone pateikiamo gėlių puokštės. Turėtų būti sukurta išsami, nuotaikinga pardavimo sandorio situacija. Užaim atvejui yra skirtas 7 metrų įsivaizduojamos parduotuvės plotas. Puokštės turi būti pateikiamos ant atitinkamų prekių laikyklių / taburėčių ir atitinkančiose vazose.

- Iki trečiadienio 17:00 val pristatymas turėtų būti baigtas.

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.*

Darbo planas Pirmadienis:

Parduotuvės verslo idėjos planavimas – Cooperate Identity

Paskirti užsakymai (priklausomai nuo turimų prekių):

1. kaimiškas/kaimo
2. modernus/prabangus
3. jaunatviškas
4. vintažinis
5. kalėdinis

Moksleivių diskusija:

- Parduotuvės apipavidalinimo idėja – Cooperate Identity
- Skintų gėlių pasirinkimas
- Prekių laikiklių pasirinkimas
- Vazų pasirinkimas
- Pasiūlymo pasirinkimas pagal verslo tipą

Sukurkite pirkinį sąrašą arba pasirinkite medžiagas iš tam tikro sąrašo ir vienas moksleivis iš grupės važiuos apsipirkti

Work plan Monday:

Planning the design idea for the business - Cooperate Identity

Assigned orders (Depending on available goods):

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



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

3. *teen*
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

Antradienis:

Rytinis apsipirkimas – vienas moksleivis iš grupės važiuoja apsipirkti

Likusi grupė įrengia parduotuvę, sukuria foną su logotipu, piešiniu arba šūkiu.

- *Praktikuotis ir išbandyti kiekvienam skirtingas atitinkamas puokštes...mažiausiai 10 per dieną*
 1. *Lygiagreči puokštė*
 2. *Asimetriška puokštė*
 3. *Ilgoji puokštė*
 4. *Millefleurs*
 5. *Pyramidinė puokštė*
 6. *Pastatoma puokštė*
 7. *Biedermeier*
 8. *Kupolo formos puokštė*
 9. *Formaliai linijinė puokštė*
 10. *Maža puokštė*
 11. *ir t.t.*

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*



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

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

Trečiadienis:

Sukuriamos, suprojektuojamos ir išbandomos 2 optimalios puokštės

- Grupės nariai pateikia patarimų ir pasiūlymų dėl korekcijos
- Trečiadienį 17:00 h darbas turi būti baigtas

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*

Ketvirtadienis:

vyksta klientų pokalbis ... pardavimo pokalbis žaidimo forma

- Vyksta klientų konsultavimas
- Kiekvienas dalyvis gauna užsakymą verslo tema... man patinka, tačiau...

Pasiūlymo kūrimas su eskizais ir medžiagų sąrašu/skaičiavimas klientui pagal specifikacijas
puokštės rišimas

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*



Penktadienis:

Vertinimas
Atsiliepiamas

Friday:

Evaluation
Feedback

Mokytojų veiklos Moksleivių stovykla Drezdenas – Rugsėjis 2017
Teacher activities Student Camp Dresden - September 2017
Pirmadienis

Užduoties paaiškinimas

Grupės sudarymas: kiekviena grupė vienas moksleivis iš Vokietijos, Čekijos, Slovakijos, Lietuvos, Lenkijos, Nyderlandų ir, galbūt, Norvegijos
Bendra parama, nesusiję su dalyku.

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

Antradienis ir trečiadienis

Stebėjimas

Bendra parama, nesusiję su dalyku

Tuesday and Wednesday

monitoring

General support, not subject-related

Ketvirtadienis

Vizualizuoti

Analizuoti

Thursday

visualize

Analyze

Penktadienis

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

Komentuoti, atsiliepiamas
įvertinti (nevertinti)

Friday

Comment, feedback

Evaluate (do not rate)