

Handout dla nauczyciela – program nauczania podczas obozu studenckiego 2017

Handout Teacher - Curriculum Student Camp 2017

Nazwa kwalifikacji <i>Title of the qualification</i>	Florysta/Florystka <i>Florist</i>	
Poziom EQR <i>EQF level</i>	Poziom 3 (Sprzedawca kwiatów) <i>Level 3 (Flower seller)</i>	
Odniesienia do jednostek uczenia się <i>Reference to units of learning outcomes</i>	U3 Techniki <i>U3 Techniques</i>	U3.2 Techniki produkcyjne <ul style="list-style-type: none"> wiązanie (bukiety, wieńce, girlandy) za pomocą różnych przyborów i środków potrzebnych do wykonania projektu U3.2 <i>Manufacturing techniques</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>Binding (bouquets, wreath, garland) with various tools / means of design</i>
	U8 Marketing i sprzedaż <i>U8 Marketing and sales</i>	U8.1 Obsługa klienta i doradztwo <i>U8.1 Customer advice and service</i>

EQF Opis poziomu 3

Pracuje w sposób niezależny i samodzielny. Przejmuje odpowiedzialność za wykonywanie zadań w pracy; wykazuje samodzielność w rozwiązywaniu różnych problemów.

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.

Profil wymagań / wymagania kwalifikacyjne**Stanowisko: Sprzedawca kwiatów****Requirement profile / qualification requirements****Job title: Flower seller**

Kwalifikowany sprzedawca kwiatów EQF Level 3 pracuje w kwaciarni lub przedsiębiorstwie z oddzielnym obszarem kwiatowym. Może pracować w pokoju sprzedażowym, pokoju, gdzie przygotowywane są towary, przy biurku i ewentualnie w magazynie.

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.

Kwalifikowany sprzedawca kwiatów ma nastawioną na klienta i doradczą postawę / mentalność. Pracuje w sposób świadomy jakości, precyzyjny i twórczy oraz zgodnie z nowoczesną wiedzą w zakresie projektowania i trendów. Pracuje zgodnie z życzeniem klienta i w ramach dostępnego budżetu biznesowego. Ma wycucie biznesowe i koncentruje swoją pracę na celach firmy. W swojej pracy działa w zespole, wykazuje inicjatywę, interesuje się rozwojem w swojej dziedzinie i jest lojalny wobec firmy. Jest otwarty na wyzwania i może wyznaczać priorytety w ramach wykonywanej pracy. Zapewnia optymalną obsługę klienta i proces pracy w firmie. Dotyczy to również wysokiego priorytetu opieki nad żywymi produktami w porównaniu z innymi pracami. Działa w uzgodnionych standardach jakości. Praca nad standardami jakości wymaga stałej uwagi i może stać w konflikcie z presją czasu. Specjalista od florystyki ma świadomość, że jego umowa z firmą i jej klientami jest wiążąca.

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.



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



Wykwalifikowany sprzedawca kwiatów działa niezależnie i może prowadzić zespół. Odpowiada za dobrą jakość i profesjonalne wykonanie aranżacji kwiatowych. Jest również odpowiedzialny za stosowanie przepisów dotyczących środowiska, zdrowia i bezpieczeństwa. Ponadto jest odpowiedzialny za prawidłowe przeprowadzenie procesu sprzedaży w bezpośrednim kontakcie z klientem. Podczas pracy na uwadze cele biznesowe. Odpowiada za organizację, codzienne zajęcia. Ma wiodącą rolę w zespole dla mniej wykwalifikowanych pracowników. Ma za zadanie informować przedsiębiorcę / dyrektora zarządzającego o obawach dotyczących firmy. Działa pod kierownictwem dyrektora zarządzającego lub przedsiębiorcy.

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.

Wykwalifikowany sprzedawca kwiatów posiada wiedzę i umiejętności niezbędne do wykonywania pracy i misji w codziennej działalności. Sprzedawcy kwiatów biorą odpowiedzialność za typowe produkty florystyczne (bukiety, aranżacje, nasadzenia ...). Wymaga to wiedzy i zrozumienia całego procesu. Podejmuje decyzje i ustala priorytety związane z wykonywaniem swojej pracy. Często pracuje w różnych warunkach, z warunkami sezonowymi i gwałtownymi szczytami sprzedaży, i odpowiednio reaguje / radzi sobie. Kreatywność jest w równowadze z komercyjnie pożądanym rezultatem. Ogólna wiedza o produktach i wiedza fachowa są połączone z umiejętnościami komunikacyjnymi i podstawami zarządzania i organizacji.

Kwalifikowany sprzedawca kwiatów jest odpowiedzialny za planowanie, wdrażanie i kontrolę swojego obszaru roboczego.

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.

Opis treści Content description	
<p>Ta lekcja dotyczy w szczególności</p> <ul style="list-style-type: none"> • planowania, przygotowania i produkowania wiązanych bukietów kwiatowych na skalę przemysłową • ogólnych prac w kwaciarni // sklepie z kwiatami w tym utrzymania (obsługi klienta, opieki nad kwaciarnią) <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> <p><i>general work in the flower shop including maintenance (customer service, care flower shop)</i></p>	
Wyniki kształcenia Learning outcomes	
<p>Ręcznie wiązane bukiety <i>Hand-tied bouquets</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planowanie i projektowanie wiązanych bukietów kwiatowych • Przygotowanie wiązanych bukietów • Tworzenie / konstruowanie wiązanych bukietów • Wykorzystanie różnorodnych materiałów oraz odpowiednich przyborów i narzędzi • Efektywne zastosowanie elementów nauki o projektowaniu • Interpretowanie specyfikacji podanych przez klienta • Praca w ekonomicznie akceptowalnym standardzie i ramach czasowych • Ustalanie kosztówbukietów zgodnie ze specyfikacją • Wykazać umiejętności florystyczne z nastawieniem komercyjnym i usługowym • Znajomość znaczenia zdrowia i bezpieczeństwa w miejscu pracy i uwzględnienie ich podczas wiązania • <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>Obsługa klienta i czynności związane ze sprzedażą <i>Customer service and sales activities</i></p>	<p>Na obsługę klienta składa się</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spotkanie i powitanie klienta • Określenie życzeń klienta • Konsultacja z klientem i wybór odpowiednich produktów • Zakończenie procesu sprzedaży (pakowanie, płatność) <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>Inne zadania związane z utrzymaniem i pracą</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prezentacja produktów / wiązanych bukietów • Rozpoznanie / Ponowne rozpoznanie kwiatów i roślin w kwaciarni, umiejętność przeprowadzenie odpowiednich środków pielęgnacyjnych • Tworzenie popularnych/ prostych bukietów i ustalanie ich ceny • Dbanie o czystość w kwaciarni • Praca zespołowa i odpowiedzialność za pracę • Wdrażanie świadomości ekologicznej w pracy • Uwzględnianie bezpieczeństwa i higieny na stanowisku pracy <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>Prezentacja produktów <i>The product presentation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poprawna prezentacja towarów • Posiada wiedzę o aranżacji sklepu • Dbą o prezentację bukietów • <i>Correct presentation of goods</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Has knowledge of store design</i> • <i>Takes care of the bouquet presentation</i>
<p>Rozmowa sprzedażowa <i>The sales talk</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Poprawne przeprowadzenie rozmowy z klientem</i> • <i>Określenie życzenia klienta za pomocą poprawnych technik zadawania pytań</i> • <i>Udzielanie informacji i rad</i> • <i>Przyjmowanie zamówień</i> • <i>Odpowiadanie na reklamacje klientów i rozwiązywanie problemów</i> • <i>Znajomość produktów</i> • <i>Świadczenie usług</i> • <i>Umiejętność zwracania się do menedżera lub właściciela po rady w przypadku bardziej złożonych lub szczegółowych procesów</i> • <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>Przeprowadzanie sprzedaży <i>Settlement of the sale</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Udzielenie klientowi informacji na temat poprawnej ceny</i> • <i>Zapakowanie produktów zgodnie ze stylem kwaciarni i specjalnymi cechami produktu</i> • <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>Kasa fiskalna, zarządzanie <i>Cash register, management</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Przygotowuje do pracy kasę fiskalną i terminal płatności kartą, konserwacja i ochrona (wymiana rolki i taśmy)</i> • <i>Realizacja sprzedaży za pomocą kasy fiskalnej</i> • <i>Obsługuje kasę fiskalną i terminal płatności kartą zgodnie z instrukcjami; rozlicza i rejestruje, przetwarza zwrot produktu</i> • <i>We współpracy z właścicielem dokonuje rozliczenia gotówkowego i transferu dziennych obrotów</i> • <i>Cash register and EC machine ready for operation, maintenance and care (roll and ribbon change)</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • Complete sales with the cash register • Operates cash register and EC machine according to instructions; settle and register, processing product return • In cooperation with the company owner, cash balance and transfer of daily turnover
Cele zadania Objectives of the assignment	
<ul style="list-style-type: none"> • Przyjmujesz klientów i prowadzisz rozmowy z klientami w uprzejmy sposób. Doradzasz klientom biorąc pod uwagę ich życzenia (smak / styl, cena i okazja). Ponadto, poprawnie przyjmujesz zamówienia. Przygotowujesz wiązane bukiety. Wykazujesz swoje umiejętności florystyczne z nastawieniem na biznes i świadczone usługi. Określasz koszty wiązanych bukietu.. • Obsługujesz standardowe reklamacje klientów zgodnie z aktualną standardową procedurą. Aby uzyskać bardziej złożone skargi, kontaktujesz się z bezpośrednim przełożonym. • Ponadto potrafisz pakować sprzedawane produkty, biorąc pod uwagę warunki pogodowe i w taki sposób, w jaki najczęściej się to robi w firmie. • Przygotowujesz do pracy kasę fiskalną i terminal płatności kartą; napełniasz kasę gotówką i wymieniasz kasy fiskalne. Obsługujesz kasę i terminal płatności kartą zgodnie z instrukcjami; potrafisz liczyć i rejestrować i przetwarzać zwrot produktu. We współpracy z właścicielem zamykasz kasę i przenosisz utarg gotówkowy • 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. 	
Przydział pracy Work assignment	
<p>Jako wykwalifikowany sprzedawca kwiatów, zostaniesz poproszony o przejęcie dużej części procesu sprzedaży w tym tygodniu. Ponieważ kolega jest chory, a twoi pozostali koledzy mają wiele zleceń zewnętrznych, zostanie ci przydzielona sprzedaż połączona z rozmowami sprzedażowymi oraz wszystkimi innymi czynnościami z tym związanymi.</p>	

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.

Przewidziano przede wszystkim przyjmowanie klientów, prowadzenie rozmów z klientami, informowanie i doradzanie klientom. Będziesz również przyjmować zamówienia, tworzyć bukiety, interpretować typy klientów i skutecznie stosować elementy projektowania. Ponadto należy również odpowiednio spakować produkty i wykonać różne prace na kasie. Będziesz obsługiwać standardowe skargi klientów i rozwiązywać powiązane z nimi problemy. Powinieneś pracować niezależnie, ale mieć również świadomość, że zawsze możesz zwrócić się do swoich kolegów i poprosić o pomoc w przypadku złożonych pytań lub w nieoczekiwanych sytuacjach.

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.

Twój przełożony da ci w tym tygodniu zadanie, aby przeprowadzić różne rozmowy sprzedażowe.

- Prowadzisz prawidłowe rozmowy z klientem i określasz życzenia klienta za pomocą specjalnych technik zadawania pytań
- Informujesz i doradzasz klientom o różnych możliwościach, akceptujesz zamówienia
- Produkujesz odpowiednie bukiety zgodnie z wymaganiami klienta i poprawne z projektowego punktu widzenia
- Jesteś zorientowany na biznes i świadczenie usług
- Określasz koszty wiązanych bukietów
- Przetwarzasz standardowe reklamacje

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*

W twojej firmie najważniejszy jest serwis, na który zwracasz uwagę. Znasz ceny produktów i wiesz, kiedy dochodzi do zmian w cenach (na przykład rabaty lub okazje).

Jeśli klient podjął decyzję lub przygotowałeś wiązany bukiet, zapakuj produkt lub bukiet w taki sposób, w jaki często ma to miejsce w firmie, zwracając uwagę na warunki pogodowe i wrażliwość produktu

Rozliczasz się z klientem za pomocą kasy (podanie kodu PIN), aby zarejestrować sprzedaż produktu. Pod koniec dnia dokonujesz zamknięcia kasy, ponieważ trzeba dokonać rachunku przepływów pieniężnych.

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.

Aktywności studentów podczas obozu studenckiego w Dreźnie - wrzesień 2017

Sytuacja w firmie – kwiaciarni – 5 dni

Student Activities Student Camp Dresden - September 2017

Operational situation Florist 5 days

Podczas konsultacji prezentowane są bukiety na powierzchni przeznaczonej do prezentacji. Powinna to być pełna, nastrojowa prezentacja przygotowanej transakcji sprzedażowej. W każdym przypadku dostępny jest obszar w wymyślonym sklepie o długości 7 metrów. Bukiety należy prezentować na odpowiednich nośnikach / taboretach i w odpowiednich wazonach.

- Prezentacja powinna być gotowa do środy do godziny 17:00.

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.

Plan pracy

poniedziałek:

Plan konceptu projektowego sklepu – Cooperate Identity

Wylosowane zadania (w zależności od dostępnych towarów):

1. rustykalny/ wiejski
2. nowoczesny/modny
3. młodzieżowy
4. vintage
5. bożonarodzeniowy

dyskusja studentów:

- koncept projektowy sklepu – Cooperate Identity
- wybór kwiatów ciętych
- wybór nośników
- wybór wazonów
- wybór oferty pasującej do typu sklepu



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

Utwórz listę zakupów lub wybierz tworzywa z podanej listy, a jeden uczeń grupy pojedzie zrobić zakupy

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*
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

wtorek:

wcześnie rano zakupy – jeden uczeń z grupy jedzie na zakupy

Reszta grupy przygotowuje wystrój sklepu i tworzy tło z logiem lub rysunkiem lub hasłem // sloganem.

- *Indywidualne ćwiczenie i próbowanie różnych wazonów... ale przynajmniej 10 różnych dziennie*
 1. *równoległe*
 2. *asymetryczne*
 3. *podłużne*
 4. *„Millefleurs“*
 5. *piramidalne*
 6. *stojące*
 7. *Biedermeier*
 8. *w kształcie kopuły // kopułowe*
 9. *formalno-liniowe*
 10. *małe*
 11. *itp.*

Tuesday:



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

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

środa:

Stworzenie, zaprojektowanie i próbowanie 2 różnych bukietów

- Członkowie grupy dają wskazówki i propozycje poprawek
- W środę o 17:00 powinna prace powinny zostać ukończone

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*

Czwartek:

przeprowadzana jest rozmowa z klientem, odgrywanie scenek

- Prezentacja sklepu i wybór 15 bukietów
- Przeprowadzana jest rozmowa doradcza z klientem
- Każdy uczestnik otrzymuje zlecenie od klienta związane z tematyką sklepu... podoba mi się, ale...

Przygotowanie oferty i szkiców oraz listy tworzyw /kalkulacja ze specyfikacjami dla klienta

Wiązanie bukietów

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

Piątek:

Ewaluacja
Feedback

Friday:

Evaluation
Feedback

Czynności nauczyciela podczas obozu studenckiego w Dreźnie – wrzesień 2017

Teacher activities Student Camp Dresden - September 2017

Poniedziałek

Wyjaśnienie przydzielonych zadań

Skomponowanie grup: w każdej grupie po jednym studencie z Niemiec, Czech, Słowacji, Litwy, Polski, Holandii i być może Norwegii.

Ogólne wsparcie, ale nie tematyczne

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

Wtorek i środa

Monitoring

Ogólne wsparcie, ale nie tematyczne

Tuesday and Wednesday

monitoring

General support, not subject-related

Czwartek

Wizualizacja

Analiza

Thursday

visualize

Analyze



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

Piątek

Komentarz, feedback
Ewaluacja (nie ocena)

Friday

*Comment, feedback
Evaluate (do not rate)*