

Učebnica učiteľov - Študijný tábor študijného plánu 2017

Handout Teacher - Curriculum Student Camp 2017

Označenie kvalifikácie <i>Title of the qualification</i>	Florista/Floristka <i>Florist</i>	
EQF úrovňové stupne <i>EQF level</i>	Úrovňový stupeň 3 (Predavač kvetov) <i>Level 3 (Flower seller)</i>	
Odkaz na jednotky výsledkov vzdelávania <i>Reference to units of learning outcomes</i>	U3 Techniky <i>U3 Techniques</i>	U3.2 Techniky zhotovenia • Viazanie (kytice, veniec, girlanda) s rôznymi nástrojmi / prostriedkami dizajnu <i>U3.2 Manufacturing techniques</i> • <i>Binding (bouquets, wreath, garland) with various tools / means of design</i>
	U8 Marketing a predaj <i>U8 Marketing and sales</i>	U8.1 Zákaznícke poradenstvo a obsluha <i>U8.1 Customer advice and service</i>

Úroveň deskriptora EQF 3

Pracuje nezávisle a prispôsobuje sa. Zodpovedá za splnenie úloh v práci; prispôsobuje vlastné správanie okolnostiam pri riešení problémov.

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.

Požiadavky na profil / kvalifikačné požiadavky**Názov pozície: Predaj kvetín****Requirement profile / qualification requirements****Job title: Flower seller**

Kvalifikovaný predajca kvetov EQF Level 3 pracuje v kvetinárskom obchode alebo v spoločnosti s oddeleným kvetinovým priestorom. Možné práce sa nachádzajú v predajni, v miestnosti na viazanie, pri stole a prípadne v sklade.

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 predajca kvetín má orientovaný na zákazníka a poradenský postoj / mentalitu. Pracuje v súlade s kvalitou, presným a kreatívnym spôsobom a podľa moderných poznatkov v oblasti dizajnu a trendov. Pracuje podľa želania zákazníka a v rámci dostupného rozpočtu podniku. Má podnikateľskú skúsenosť a zameriava svoju prácu na ciele spoločnosti. Vo svojej práci spolupracuje v tíme, ukazuje iniciatívu, zaujíma sa o vývoj vo svojej oblasti a je lojálnym voči spoločnosti. Je otvorený výzvam a môže stanoviť priority pri výkone svojej práce. Zabezpečuje optimálnu starostlivosť o zákazníkov a pracovný proces v spoločnosti. To platí aj pre vysokú prioritu starostlivosti o živé produkty v porovnaní s inými dielami. Koná v dohodnutých normách kvality. Práca s normami kvality si vyžaduje neustálu pozornosť a môže sa dostať do konfliktu s časovým tlakom. Špecialista na kvetinárstvo si uvedomuje, že jeho dohoda so spoločnosťou a jej zákazníkmi je záväzná.

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 predajca kvetov pracuje samostatne a môže viesť tím. Je zodpovedný za kvalitnú a profesionálnu realizáciu kvetinových usporiadaní. Je tiež zodpovedný za uplatňovanie environmentálnych, zdravotných a bezpečnostných predpisov. Okrem toho je zodpovedný za riadne vykonávanie procesu predaja v priamom kontakte so zákazníkmi. Počas práce si udržiava svoje obchodné ciele v mysli. Je zodpovedný za organizáciu, každodenné aktivity. Má vedúcu úlohu v tíme voči menej kvalifikovaným zamestnancom. Má za úlohu informovať podnikateľa / generálneho riaditeľa o obavách spoločnosti. Pôsobí pod zodpovednosťou generálneho riaditeľa alebo podnikateľa.

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.

Klasifikácia Blumenverkäufer je v súlade so smernicami, ktoré sa týkajú plánovania, uvádzania a kontroly.

Kvalifikovaný predajca kvetov má odborné znalosti a zručnosti potrebné na plnenie úlohy a poslania v každodennom živote. Predajci kvetov preberajú zodpovednosť za typické floristické výrobky (kytice, usporiadania, výsadby ...). To vyžaduje znalosť a pochopenie celkového procesu. Robí rozhodnutia a stanovuje priority súvisiace s výkonom svojej práce. Často pracuje v rôznych podmienkach, so sezónnymi podmienkami a náhlymi špičkami v oblasti predaja a zodpovedá. Kreativita je v rovnováhe s požadovaným komerčným výsledkom. Všeobecné vedomosti a odborné znalosti o produktoch sú spojené s komunikačnými schopnosťami a základmi riadenia a organizácie.

Kvalifikovaný predajca kvetov je zodpovedný za plánovanie, implementáciu a kontrolu jeho pracovného priestoru.

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.

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.



Popis obsahu Content description	
<p>Táto vzdelávacia jednotka sa sústreďuje na</p> <ul style="list-style-type: none"> • plánovanie, príprava a príprava viazaných kvetinových kytiek v komerčnom meradle • všeobecné práce v kvetinárstve vrátane údržby (zákaznícky servis, starostlivosť o kvetinárstvo) <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> 	
Výsledky vzdelávania Learning outcomes	
<p>Ručne viazané kytice <i>Hand-tied bouquets</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plánovanie a navrhovanie viazaných kvetinových kytic • Príprava zviazaných kytic • Vytváranie / vytváranie viazaných kytiek • Používanie rôznych materiálov a nástrojov a nástrojov • Účinné uplatnenie prvkov teórie dizajnu • Interpretácia špecifikácií zákazníka • Práca v ekonomicky prijateľnom štandarde a časovom rámci • Stanovenie nákladov na viazané kytice podľa špecifikácií • Demonštrácia floristických zručností s komerčným a servisným prístupom • Poznať dôležitosť bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a zväziť ich pri väzbe • <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>Zákaznícke služby a obchodné aktivity <i>Customer service and sales activities</i></p>	<p>Zákaznícky servis pozostáva z</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stretnutie a pozdrav zákazníka • Určenie požiadavky zákazníka • Konzultácie so zákazníkmi a výber správnych produktov • Dokončenie procesu predaja (balenie, platba) <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>Ostatné úlohy súvisiace s údržbou a prácou</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prezentácia produktov / viazané kytice • Identifikácia / uznanie kvetov a rastlín v kvetinárstve, schopných vykonať náležité opatrovatelské opatrenia • Vytvorte bežné / jednoduché kytice a určite cenu • Postarajte sa o čistotu v kvetinárstve • Tímová práca a zodpovedná práca • Implementácia environmentálneho povedomia v práci • Posúdenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci <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>Prezentácia produktu <i>The product presentation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Správna prezentácia tovaru • Má vedomosti o dizajne obchodu • Stará sa o kyticu • <i>Correct presentation of goods</i> • <i>Has knowledge of store design</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Takes care of the bouquet presentation</i>
<p>Obchodné rozhovory <i>The sales talk</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Správna konverzácia od zákazníkov</i> • <i>Určíte túžbu zákazníka pomocou správnych techník výsluchu</i> • <i>Informujte a poradte</i> • <i>Prijímanie objednávok</i> • <i>Ošetríte sťažnosti zákazníkov a riešite problémy</i> • <i>Má vedomosti o produktoch</i> • <i>Poskytovanie služieb</i> • <i>zapnite správcu alebo vlastníka pre komplexné alebo špeciálne operácie</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>Zúčtovanie predaja <i>Settlement of the sale</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Informácie o zákazníkoch o správnych cenách</i> • <i>Balíček produktov podľa štýlu kvetinárstva a špecifických funkcií 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>Pokladnica, manažment <i>Cash register, management</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pokladňa a stroj EC pripravený na prevádzku, údržbu a starostlivosť (zmena role a pásky)</i> • <i>Kompletný predaj s pokladňou</i> • <i>Prevádzkuje pokladnicu a stroj EC podľa pokynov; usadí sa a zaregistrovať, spracovanie návrat výrobku</i> • <i>V spolupráci s majiteľom spoločnosti, hotovostný zostatok a prevod denného obratu</i> • <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> • <i>In cooperation with the company owner, cash balance and transfer of daily turnover</i>

Ciele zadania Objectives of the assignment
<ul style="list-style-type: none"> • Prijímate zákazníkov a konverzujete zákazníkov zdvorilým spôsobom. Poradíte zákazníkom pri zohľadnení želania zákazníka (chuť / štýl, cena a príležitosť). Okrem toho objednávky akceptujete správne. Robíte viazané kytice. Preukazujete svoje floristické zručnosti podnikateľsky orientovaným a orientovaným na služby. Určujete náklady na viazané kytice. • Spravujete štandardné sťažnosti zákazníkov podľa aktuálneho štandardného postupu. Pre zložitejšie sťažnosti sa obráťte na svojho priameho nadriadeného. • Navyše môžete predávať predané výrobky, zohľadňujúce poveternostné podmienky a tak, ako sa to často deje v spoločnosti. • Vyhotovíte pokladnicu a bankomat pripravený na použitie; zapíňajú pokladnicu hotovosťou a nahrádzajú pokladnice. Prevádzkovanie pokladnice a ek strojov podľa pokynov; počítať a registrovať a spracovať návrat produktu. V spolupráci s poľnohospodárom zavrite pokladnicu a prevedte výsledok hotovosti. • <i>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.</i> • <i>You handle the standard customer complaints according to the current standard procedure. For more complex complaints, refer to your immediate supervisor.</i> • <i>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.</i> • <i>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.</i>
Priradenie práce Work assignment
<p>Ako kvalifikovaná predajca kvetov vás bude tento týždeň požiadaný o prevzatie veľkej časti predajného procesu. Keďže spolupracovník je chorý a tvoji kolegovia majú veľa externých objednávok, predaj sa preniesie na vás prostredníctvom obchodných rozhovorov a všetko, čo s nimi súvisí.</p> <p><i>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.</i></p> <p>Zamýšľate, aby ste hlavne prijímali zákazníkov, vedeli zákaznícke diskusie, informovali a poradili zákazníkom. Budete tiež prijímať objednávky, robiť kytice, interpretovať typy zákazníkov a efektívne používať prvky dizajnu. Navyše by ste mali produkty správne zabalíť a vykonať rôzne práce pokladníka. Budete vybavovať štandardné sťažnosti zákazníkov a riešiť súvisiace problémy. Mali by ste pracovať nezávisle, ale tiež viete, že sa</p>

vždy môžete obrátiť na svojich kolegov a požiadať o pomoc, ak sa vyskytnú zložité otázky alebo v neočakávaných situáciách.
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 nadriadený vám tento týždeň umožní vykonávať rôzne obchodné rozhovory.

- Vediete správne zákaznicke diskusie a určujete túžbu zákazníka špeciálnymi technikami výsluchu
- Zákazníkom informujete a informujete o rôznych možnostiach akceptácie objednávky
- Vy vyrábame podľa požiadaviek zákazníka a navrhujeme správne kytice
- Pracujete orientované na podnikanie a orientované na služby
- Určujete náklady na viazané kytice
- Štandardné sťažnosti spracovávate

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*

Vo vašej spoločnosti je služba najvyššou prioritou, na ktorú dávajte pozor. Poznáte ceny produktov a viete, kedy nastali zmeny v cenách (napríklad zľavy alebo príležitostné nákupy).

Ak sa zákazník rozhodol, alebo ste urobili väzanú kyticu, balenie produktu alebo kyticu spôsobom, ktorý sa často vykonáva v rámci spoločnosti, v závislosti od poveternostných podmienok a zraniteľnosti produktu

Uspokojujete sa so zákazníkom pomocou kódu PIN pokladníka na registráciu predaja produktu. Na konci dňa zatvárate pokladnicu, pretože sa zaregistrujete po dokončení pokladnice.

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.

Študentské aktivity študentský tábor Drážďany - september 2017
Operačná situácia Kvetinár 5 dní
Student Activities Student Camp Dresden - September 2017
Operational situation Florist 5 days

Pre prípad konzultácie sú na prezentačnej ploche prezentované kytice. Malo by to byť úplná atmosférická prezentácia vytvorenej transakcie. V každom prípade je k dispozícii plocha v imaginárnom obchode 7 metrov. Kytice sa používajú na vhodných nosičoch tovaru / stolič a v zodpovedajúcich vázach.

- Až do stredy 17:00 h by mala byť prezentácia dokončená.

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.*

Pracovnom pláne Pondelok:

Plánovanie nápadu na podnikanie - Corporate Identity

Zmazané objednávky (v závislosti od dostupného tovaru):

1. rustikálne / vidiecke
2. Moderné / chic
3. mladistvý
4. vinobranie
5. vianočné

Diskusia študentov:

- Návrhová myšlienka pre podnikanie - Corporate Identity
- Výber rezaných kvetov
- Výber nosičov tovaru
- Výber váz
- Výber ponuky podľa typu obchodu

Vytvorenie nákupného zoznamu alebo výberu materiálov na základe daného zoznamu a študenta skupiny, ktorá jazdí do obchoduf

Work plan Monday:

Planning the design idea for the business - Cooperate Identity

Assigned orders dDepending 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

utorok:

skoré nakupovanie - študent skupiny chodí nakupovať

Zvyšok skupiny nastaví obchod a vytvorí pozadie s logom alebo kresbou alebo sloganom.

- *Prax a vyskúšajte rôzne zodpovedajúce kytice individuálne ... ale najmenej 10 denne*
 1. *paralelná kytica*
 2. *Asymetrická kytica*
 3. *Obdĺžniková kytica*
 4. *Millefleurs*
 5. *Pyramídová kytica*
 6. *stojaci kytica*
 7. *biedermeier*
 8. *kopulovitá kytica*
 9. *formálne lineárne á kytica*
 10. *malá kytica*
 11. *Atď.*

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.*

Streda:

- 2 optimálne kytice sú vyvinuté, navrhnuté a testované
- Členovia skupiny poskytujú tipy a návrhy na opravu
 - Práca by mala byť dokončená v stredu o 17:00 hod

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*

štvrtok:

- zákaznícke diskusie prebiehajú ... hrali predajné rozhovory
- Prezentácia predajne a výber 15 kytic
 - Konzultácia s klientom prebieha
 - Každý účastník dostane objednávku na predaj na tému podnikania ... Mám ho rád, ale ...
- Vývoj ponuky s náčrtom a materiálovým zoznamom / výpočtom so špecifikáciami pre zákazníka
väzba 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*



piatok:

ohodnotenie
spätná väzba

Friday:

Evaluation
Feedback

Aktivity pre učiteľov Študentský tábor Drážďany - september 2017
Teacher activities Student Camp Dresden - September 2017
pondelok

Vysvetlenie úlohy

Skupinová kompilácia: každá skupina študentka z Nemecka, Českej republiky, Slovenska, Litvy, Poľska, Holandska a prípadne Nórska

Všeobecná podpora, nie súvisiaca s predmetom

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

Utorok a streda

monitorovanie

Všeobecná podpora, nie súvisiaca s predmetom

Tuesday and Wednesday

monitoring

General support, not subject-related

štvrtok

zviditeľniť

analyzovať

Thursday

visualize

Analyze



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

piatok

Komentár, spätná väzba

Vyhodnotiť (nehodnotiť)

Friday

Comment, feedback

Evaluate (do not rate)



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