

Kryteria oceniania dla przedmiotu "Obsługa Klientów"

Ocena celująca (6):

- Uczeń posiada wiedzę i umiejętności wykraczające poza program nauczania.
- Samodzielnie analizuje potrzeby klientów i dostosowuje do nich odpowiednie techniki obsługi.
- Potrafi projektować i wdrażać innowacyjne rozwiązania w zakresie obsługi klienta.
- Aktywnie uczestniczy w projektach i konkursach związanych z handlem, osiągając sukcesy.
- Wykazuje się biegłą obsługą nowoczesnych narzędzi i technologii wspierających procesy obsługi klienta.
- Samodzielnie interpretuje przepisy prawa dotyczące obsługi klienta i potrafi je zastosować w praktyce.

Ocena bardzo dobra (5):

- Uczeń opanował pełny zakres wiedzy z zakresu obsługi klienta.
- Potrafi samodzielnie analizować potrzeby klientów i dobierać do nich odpowiednie techniki obsługi.
- Zna i stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta oraz realizacji transakcji.
- Sprawnie posługuje się narzędziami i technologiami wspierającymi procesy obsługi klienta.
- Rozumie i stosuje przepisy prawa dotyczące obsługi klienta.

Ocena dobra (4):

- Uczeń poprawnie wykonuje zadania związane z obsługą klienta.
- Prawidłowo identyfikuje potrzeby klientów i dobiera do nich odpowiednie techniki obsługi.
- Zna podstawowe zasady profesjonalnej obsługi klienta i realizacji transakcji.
- Posługuje się narzędziami i technologiami wspierającymi procesy obsługi klienta na poziomie podstawowym.
- Zna podstawowe przepisy prawa dotyczące obsługi klienta.

Ocena dostateczna (3):

- Uczeń zna podstawowe techniki obsługi klienta.
- Wykonuje podstawowe zadania związane z obsługą klienta pod nadzorem nauczyciela.
- Zna podstawowe narzędzia wykorzystywane w procesie obsługi klienta.
- Rozumie podstawowe zasady realizacji transakcji.

Ocena dopuszczająca (2):

- Uczeń posiada minimalny zakres wiedzy pozwalający na wykonywanie prostych czynności związanych z obsługą klienta.
- Wymaga częstej pomocy nauczyciela przy realizacji zadań.
- Zna podstawowe pojęcia związane z obsługą klienta.

Ocena niedostateczna (1):

- Uczeń nie opanował podstawowych wiadomości i umiejętności z zakresu obsługi klienta.
- Nie potrafi samodzielnie wykonać nawet najprostszych czynności związanych z obsługą klienta.
- Nie wykazuje chęci do nauki i poprawy wyników.

Powyższe kryteria oceniania uwzględniają efekty kształcenia określone w podstawie programowej dla kwalifikacji HAN.01 "Prowadzenie sprzedaży" w zawodzie technik handlowiec