

Vzdělávací program pro obchodníky s textilním zbožím Profesionální obchodník

Vzdělávací program pro obchodníky s textilem a oděvy

1. Textilní zkušební ústav (TZÚ) připravil v rámci vzdělávacích aktivit vzdělávací program pro obchodníky s textilním a oděvním zbožím. Garantem programu je Sdružení obchodníků s textilním, oděvním a kožedělným zbožím (SOTOK).
2. Cílem tohoto programu je posílit odborné vědomosti pracovníků v oblasti textilního a oděvního zbožíznalství, obchodních dovedností a řešení reklamací v praxi. Tím pak zlepšit celkovou odbornou úroveň v obchodu s textilem.
3. Cílovou skupinou tohoto vzdělávacího programu jsou pracovníci působící v maloobchodě s textilem a oděvy. Může se jednat jak o zaměstnance nadnárodních společností, tak i majitele jednotlivých provozoven.
4. Absolvent vzdělávacího programu by měl umět popsat základní typy materiálů používaných pro výrobu textilu a oděvů, základní typy konfekčních výrobků (oděvní, ale také domácí textil, bytové doplňky z textilu...). Absolvent by měl poznat základní vazby tkanin a pletenin. Z hlediska posílení obchodních dovedností by měl absolvent umět zákazníkovi poradit při výběru poptávaného zboží, popsat mu výhody a nevýhody daného produktu a případně změřit/doměřit požadované úpravy. Pro snadnější řešení reklamací by měl absolvent ovládat rámcově zákonnou legislativu a náležitosti vážící se k vyřizování reklamací. Jednoduchý případ reklamacie by měl být schopen řešit samostatně.
5. Obsah vzdělávacího programu:
 - a. **Textilní a oděvní zbožíznalství v praxi**
 - i. Základní materiály využívané v textilním průmyslu a jejich vlastnosti
 - ii. Plošné textilie a jejich specifika
 - iii. Oděvy a prádlo, jejich typy, části a součásti
 - iv. Výrobky určené pro domácnost (domácenský a dekorační textil)Celková časová dotace 6 hodin + přestávky
 - b. **Nákup textilu**
 - i. Legislativa platná pro obchodní styk
 - ii. Využívání technických norem v obchodě
 - iii. Předpisy a normy vztahující se ke kvalitě textilu
 - iv. Důležité parametry pro nákup zboží a smlouvy s dodavateliCelková časová dotace 5 hodin + přestávky
 - c. **Obchodní dovednosti pro prodej textilu**
 - i. Základy obchodování, desatero správného obchodníka
 - ii. Obchodní triky a finty
 - iii. Nácvik obchodních dovedností v praktických situacíchCelková časová dotace 6 hodin + přestávky
 - d. **Řešení reklamačních sporů**
 - i. Legislativa vztahující se k reklamacím v ČR
 - ii. Práva a povinnosti kupujícího
 - iii. Práva a povinnosti zákazníka
 - iv. Desatero správné reklamace
 - v. Praktické řešení příkladů nácvikemCelková časová dotace 5 hodin + přestávky

Časové rozložení jednotlivých částí

část	číslo bloku	název přednášky	časová dotace
I.	Textilní a oděvní zbožíznalství v praxi		
	1.1	Základní materiály využívané v textilním průmyslu a jejich vlastnosti	1,5
	1.2	Plošné textilie a jejich specifika	1,5
	1.3	Oděvy a prádlo, jejich typy, části a součásti	1,5
	1.4	Výrobky určené pro domácnost (domáccenský a dekorační textil)	1,5
		celková časová dotace 1. části + přestávky (cca 1 hodina)	6
II.	Nákup textilu		
	2.1	Legislativa platná pro obchodní styk	1
	2.2	Využívání technických norem v obchodě	1
	2.3	Předpisy a normy vztahující se ke kvalitě textilu	1,5
	2.4	Důležité parametry pro nákup zboží a smlouvy s dodavateli	1,5
		celková časová dotace 2. části + přestávky (cca 45 minut)	5
III.	Obchodní dovednosti pro prodej textilu		
	3.1	Základy obchodování, desatero správného obchodníka	1,5
	3.2	Obchodní triky a finty	1
	3.3	Nácvik obchodních dovedností v praktických situacích	3,5
		celková časová dotace 2. části + přestávky (cca 1 hodina)	6
IV.	Řešení reklamačních sporů		
	4.1	Legislativa vztahující se k reklamacím v ČR	3
	4.2	Práva a povinnosti kupujícího	
	4.3	Práva a povinnosti zákazníka	
	4.4	Devatero správné reklamace	
	4.5	Praktické řešení příkladů nácvikem	
	Opakování a atestace		3
		celková časová dotace 3. části + přestávky (cca 1 hodina)	8
Časová dotace programu celkem			20

6. Forma výuky je vždy úvodní přednáška (s dynamickou produkcí, která účastníky seznámí s teorií řešeného problému. Následovat pak bude výuka formou praktických ukázek a nácviku práce s textilními a oděvními výrobky formou řízené diskuse a skupinového řešení problému. U obchodních dovedností pak bude část praktická zaměřena na jednoduché hraní rolí s diskusí nad problémem. Reklamační řízení bude mít formu řízené diskuse s problémovou metodou. Každé téma bude organizováno tak, aby byl dostatečný prostor pro dotazy účastníků. Také bude při každém tématu monitorována spokojenost účastníků s cílem co nejlépe vyhovět jejich požadavkům.

Použité didaktické pomůcky jsou dataprojektor, vzorky textilních a oděvních výrobků. Vzorové příklady reklamací.

7. Vzdělávací program je ukončen atestací, která prověří vědomosti účastníků. Forma prověření bude teoretická a praktická. Teoretická část se bude skládat z vědomostního testu s formou uzavřených otázek a výběru z několika možných. Praktická část bude zaměřena na odbornou slovní zásobu a komunikační schopnosti při prodeji textilu. Prověření vědomostí a praktických dovedností pak bude součástí posledního dne po výuce.
8. Všechny vzdělávací akce budou lektorovány pracovníky s dlouholetými zkušenostmi a vědomostmi z praxe.

Textilní zbožiznalství povede Bc. Ivana Halamová, laborantka TZÚ a nyní osoba zodpovědná za správné značení textilních výrobků. Slečna Halamová má odborné textilní vzdělání na středoškolské i vysokoškolské úrovni a je lektorkou 1 rok. Je také členkou Technické komise č. 31, která řeší problematiku technických norem pro oblast textilu. Jejím specialitou jsou analytické metody používané pro zjištění materiálového složení textilií. Oděvní zbožiznalství bude lektorovat Ing. Ladislava Zaklová, odpovědná za vzdělávací aktivity TZÚ. Ing. Zaklová má odborné středoškolské a vysokoškolské vzdělání zaměřené na technologii výroby oděvů, má dlouholetou praxi v oboru a její specialitou je technologie a konstrukce zejména oděvů.

Nákup textilu a jeho kvalita pro obchodní praxi je téma, kterým se dlouhodobě zabývá oddělení Centrum technické normalizace TZÚ a zejména jeho vedoucí, Ing. Lubor Tomeš. Účastníci se dozvědí, které předpisy jsou pro obchodníky stěžejní a jak je využít ve smlouvách. Kvalitu textilu z praktického hlediska a důležité parametry pro nákup (žmolkovitost, sráživost a např. stálobarevnost či řadu jiných vlastností) přednese Ing. Elen Klašková, která se ve své praxi věnuje zkoušení textilu a jejich parametry.

Obchodní dovednosti jsou doménou Ing. Václava Štíky, který byl dlouholetým obchodním ředitelem společnosti ECOLAB CZ, která zastřešovala distribuci detergentů pro prádelny v rámci celé Východní Evropy. Ing. Štika má dlouholeté zkušenosti i jako lektor a to zejména v oblasti prodejních dovedností.

Reklamační spory a soudněznalecké posudky budou přednášet společně Ing. Elen Klašková a Vladimír Štork. Oba soudní znalci pro oblast textilu a ekonomiky. Ing. Klašková pracuje v TZÚ na pozici vedoucí chemické zkušebny TZÚ, soudním znalcem v oboru je 2 roky. Jejím specialitou jsou chemické vlastnosti textilních výrobků. Vladimír Štork je vedoucím celé Akreditované zkušební laboratoře a je to člověk, který celý svůj profesní život zasvětil textilu. Jeho specialitou jsou vlnašské textilie a také mechanické vlastnosti textilu. Společně s Ing. Klaškovou se věnuje lektorské činnosti již dlouhá léta, zejména školením o reklamacích.

9. Kurzy se budou konat v prostorách ÚNMZ, v Praze, Biskupský Dvůr č. 5. Tato organizace má jednacím místností je vybaveny potřebnou technikou a velmi dobrým zázemím pro vzdělávání. Pro účastníky bude připraveno občerstvení na počátku akce a pak v čase oběda. Předpokládají se vždy bloky po 1,5 hodině výuky/nácviku a následně 15 minut hygienická přestávka, v poledne pak 30 minut. Začátek kurzů je určen na 9:00 hodin, předpokládaný konec je cca kolem 16:00 hodiny, v případě posledního dne, kdy bude probíhat ověření vědomostí je možný časový posun.
Upozornění pro účastníky – na všechny akce si můžete přinést vzorky Vašich výrobků, které bude možno využít v rámci výuky. Jsou vítány zejména v části zaměřené na reklamace, kdy je možno demonstrovat postup při makroskopické prohlídce a výstupy použít v praxi. Taktéž v případě textilního a oděvního zbožiznalství může být na konkrétních výrobcích demonstrována správná terminologie.
10. Cena za celý vzdělávací program je 7750 Kč bez DPH, při odběru jednotlivých částí programu je cena za jeden kurz 2250 Kč bez DPH. Součástí ceny je i ověření vědomostí a vydání Certifikátu o absolvování vzdělávacího programu. Slavnostní předání certifikátu bude naplánováno na významné oborové akce (Veletřh Styl v Brně).
Celý program má omezený počet míst právě z důvodu použitých aktivních vzdělávacích metod. Počet míst je omezen na maximálně 12 osob. Kurz je možné otevřít při minimálním počtu zájemců 8.

Program je možné připravit na míru pro organizace, které plánují proškolit celý prodejní tým.