



KATALOG ZNANJA

1. Ime modula: NEPOSREDNO TRŽENJE

2. Usmerjevalni cilji:

Dijak/dijakinja:

- razvija inovativnost;
- razvija sistematičnost, vztrajnost in natančnost pri delu;
- razvija sposobnost logičnega mišljenja;
- razvija podjetje lastnosti in spretnosti ter sposobnost timskega dela;
- razvija pripravljenost za vseživljenjsko učenje;
- uporablja sodobne informacijsko komunikacijske vire;
- obvlada strokovno izrazoslovje;
- varuje zdravje in okolje;
- racionalno rabi energijo, material in čas;
- opredeli elemente trženjskega spleta;
- izbira ustrezno orodje trženja komuniciranja glede na cilj;
- razvija sposobnosti komuniciranja;
- razume pomen zadovoljstva kupcev za uspešno trženje;
- poišče in uporablja vire trženjskih informacij;
- spozna značilnosti in posebnosti globalnega trženja;
- spozna dokumente in vire informacij;
- izvaja predprodajne, prodajne in poprodajne dejavnosti prek EKK;
- razume nakupno vedenje kupcev in ga zna upoštevati pri trženjskih odločitvah;
- anketira prek EKK;
- varuje zdravje in okolje;
- racionalno rabi energijo, material in čas.

3. Vsebinski sklopi:

1. Administrativno-komunikacijska dela
2. Neposredno trženje in zadovoljstvo kupcev
3. Tržnoinformacijski sistemi

1.Vsebinski sklop: Administrativno-komunikacijska dela

Poklicne kompetence

| OZNAKA | |
|--------|--|
| AKD 1 | Vodenje evidence in arhiviranje delovne dokumentacije. |
| AKD 2 | Komuniciranje s strankami in sodelavci. |
| AKD 3 | Anketiranje prek elektronskih komunikacijskih kanalov. |



Operativni cilji

| Informativni cilji | Formativni cilji |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - pojasni podatkovne baze - pozna evidence in ureja arhiv dokumentacije - opredeli in evidentira podatke o potrebah uporabnikov - pozna predpisano dokumentacijo - razume etiko poslovnega komuniciranja - nauči se osnove retorike - pojasni osnove psihologije prodaje - komunicira s strankami po telefonu in prek EKK - pozna strokovno literaturo v slovenskem in tujem jeziku - nauči se osnov retorike - pozna javnomnenjske in tržne raziskave - sodeluje pri izvajanju dejavnosti, povezanih s CRM (Customer relationship management) | <ul style="list-style-type: none"> - pripravi vsebino poslovne dokumentacije - izračuna osnovne statistične operacije in zana brati statistične podatke in računalniške izpise - uporablja znanje vodenja evidenc, urejanja dokumentacije in pozna predpise s področja arhiviranja dokumentov - zbira statistične podatke o kupcih, o povpraševanju ... - vodi prodajni in reklamacijski razgovor - trenira prodajne razgovore - izvede metodološke principe tržnih raziskav in osnovne merske karakteristike - izdeluje javnomnenjske tržne raziskave - za konkreten primer izdelava oglasno sporočilo |

2.Vsebinski sklop: Neposredno trženje in zadovoljstvo kupcev

Poklicne kompetence

| OZNAKA | |
|--------|--|
| TZK 1 | Poznavanje ciljev neposrednega trženja. |
| TZK 2 | Poznavanje metode in oblik neposrednega trženja. |
| TZK 3 | Razumevanje pomena vrednotenja rezultatov. |

Operativni cilji

| Informativni cilji | Formativni cilji |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - opiše cilje neposrednega trženja - razloži metode in oblike neposrednega trženja - pojasni pomen zadovoljstva kupcev za trženje - razume pomen stalnih kupcev - opiše prednosti neposrednega trženja - analizira značilnosti elektronskega trženja - opredeli merjenje zadovoljstva kupcev - našteje metode, s katerimi obdržimo kupce - opiše načine, kako podjetja skrbijo za zadovoljstvo kupcev po nakupu | <ul style="list-style-type: none"> - razloži razloge pomena neposrednega trženja - prepozna in primerja oblike neposrednega trženja v praksi - izvede procese neposrednega trženja - razloži vlogo sodobnih medijev pri neposrednem trženju - izdelava in predstavi intervju s kupci o zadovoljstvu po nakupu - upošteva dejavnike trženja okolja - razloži in prepozna načine pozicioniranja podjetij na trgu |



| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - seznanjeni se z zakonodajo s področja varstva potrošnikov - razume pomen vrednotenja rezultatov | <ul style="list-style-type: none"> - določi elemente trženjskega spleta in razloži pomen njihove usklajenosti - upošteva načine preverjanja učinkovitosti trženjskih akcij |
|--|--|

2. Vsebinski sklop: Tržnoinformacijski sistemi

Poklicne kompetence

| OZNAKA | |
|--------|---|
| TIS 1 | Preverjanje delovanja in vzdrževanje tehnične in programske opreme. |
| TIS 2 | Zbiranje različnih tržnih podatkov. |
| TIS 3 | Razumevanje globalnega trga in globalnega trženja. |

Operativni cilji

| Informativni cilji | Formativni cilji |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - seznanjeni se s tehničnimi navodili in rokovanjem z delovnimi sredstvi ter programsko opremo - razume trženjski informacijski sistem - razlikuje med vrstami in viri podatkov - pozna potek trženjskega obveščanja - opiše pomen tržnih raziskav - analizira metode tržnih raziskav - pozna kodeks tržnih raziskovalcev - utemelji načine vstopa na tuji trg - spozna prilagajanje trženjskih strategij z različnim okoljem - razume pojem globalni trg - loči različne načine sodelovanja na globalnem trgu | <ul style="list-style-type: none"> - ugotavlja nepravilnosti in težave v delovanju delovnih sredstev in programske opreme - uporablja novosti in predlaga dopolnjevanje delovnih orodij - izvaja različne naloge trženjskega informacijskega sistema - zbere različne vrste tržnih podatkov - izdelava enostavno tržno raziskavo in interpretira rezultate - določi različne načine sodelovanja na globalnem trgu |