

Nazwa kwalifikacji: **Prowadzenie sprzedaży**

Symbol kwalifikacji: **AU.20**

Wersja arkusza: **SG**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

AU.20-SG-24.06

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2024

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2017**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 12 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Do arkusza dołączona jest KARTA ODPOWIEDZI, na której w oznaczonych miejscach:
 - wpisz oznaczenie kwalifikacji,
 - zamaluj kratkę z oznaczeniem wersji arkusza,
 - wpisz swój numer PESEL*,
 - wpisz swoją datę urodzenia,
 - przyklej naklejkę ze swoim numerem PESEL.
3. Arkusz egzaminacyjny zawiera test składający się z 40 zadań.
4. Za każde poprawnie rozwiązane zadanie możesz uzyskać 1 punkt.
5. Aby zdać część pisemną egzaminu musisz uzyskać co najmniej 20 punktów.
6. Czytaj uważnie wszystkie zadania.
7. Rozwiązania zaznaczaj na KARCIE ODPOWIEDZI długopisem lub piórem z czarnym tuszem/atramentem.
8. Do każdego zadania podane są cztery możliwe odpowiedzi: A, B, C, D. Odpowiada im następujący układ krerek w KARCIE ODPOWIEDZI:

A	B	C	D
---	---	---	---

9. Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
10. Wybierz właściwą odpowiedź i zamaluj kratkę z odpowiadającą jej literą – np., gdy wybrałeś odpowiedź „A”:

☒	B	C	D
-------------------------------------	---	---	---

11. Staraj się wyraźnie zaznaczać odpowiedzi. Jeżeli się pomylisz i błędnie zaznaczysz odpowiedź, otocz ją kółkiem i zaznacz odpowiedź, którą uważasz za poprawną, np.

☒	B	C	☒
-------------------------------------	---	---	-------------------------------------

12. Po rozwiązaniu testu sprawdź, czy zaznaczyłeś wszystkie odpowiedzi na KARCIE ODPOWIEDZI i wprowadziłeś wszystkie dane, o których mowa w punkcie 2 tej instrukcji.

Pamiętaj, że oddajesz przewodniczącemu zespołu nadzorującego tylko KARTĘ ODPOWIEDZI.

Powodzenia!

* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

Zadanie 1.

W przypadku wystąpienia rozbieżności między dokumentacją dostawy a stanem rzeczywistym dostarczonych towarów, należy sporządzić protokół

- A. różnic w dostawie.
- B. zniszczeń towarów.
- C. różnic inwentaryzacyjnych.
- D. reklamacji usługi transportu.

Zadanie 2.

Dostawca, przyjmując do magazynu zwroty zareklamowanych przez klienta towarów, powinien wystawić dowód

- A. PZ (*Przyjęcie zewnętrzne*).
- B. WZ (*Wydanie zewnętrzne*).
- C. PW (*Przychód wewnętrzny*).
- D. MM (*Przesunięcie międzymagazynowe*).

Zadanie 3.

SER ŻÓŁTY ALEK Masa netto 250g Produkt przeznaczony do spożycia. Ser podpuszczkowy dojrzewający, pełnotłusty. Pakowany próżniowo. Należy spożyć przed 08.06.2024. Nr partii: 324567 Masa netto 150 g Opakowanie - 10 plastrów	TWARÓG PÓŁTŁUSTY Wartość energetyczna 118 kcal. Należy spożyć do 21.04.2024 r. Tłuszcz 6%, Węglowodany 2%, Cukry 3%, Białko 34%, Sól 2% Nr partii 34398276	MLEKO ŚWIEŻE pasteryzowane. Zawartość tłuszczu 2,0%. Termin przydatności do spożycia 12.05.2024 r. Po otwarciu opakowania przechowywać w warunkach chłodniczych nie dłużej niż 24 h. Objętość netto 1L. Opakowanie zawiera 4 sugerowane porcje produktu.	HERBATNIKI MAŚLANE ZIZU 50g Nr partii 321879 Herbatniki kruche. Składniki: mąka, cukier, tłuszcz palmowy, jajka, skrobia, orzechy. Należy spożyć przed końcem 05.2024 r Herbatniki idealne do deserów dla dzieci.
--	---	---	--

Zgodnie z informacjami zamieszczonymi na etykietach towarów i kontrolą przeprowadzoną 10 maja 2024 r. wskaż, które produkty **nie spełniają** norm jakości?

- A. Ser żółty Alek.
- B. Twaróg półtłusty.
- C. Mleko świeże 2%.
- D. Herbatniki maślane Zizu.

Zadanie 4.

Nazwa towaru	Jednostka miary	Ilość	Wartość sprzedaży bez podatku	Stawka podatku VAT	Kwota podatku VAT	Wartość sprzedaży brutto
Sanki	szt.	2	520,00 zł	23%	119,60 zł	639,60 zł

Oblicz cenę netto jednej sztuki sanek.

- A. 260,00 zł
- B. 319,80 zł
- C. 400,40 zł
- D. 520,00 zł

Zadanie 5.

Hurtownia zakupiła narty u producenta w cenie zakupu netto 600,00 zł/parę, stawka podatku VAT wynosi 23%. Ile wyniesie wartość zysku hurtowni ze sprzedaży 1 pary nart przy założeniu, że zrealizuje zysk wynoszący 40% ceny zakupu?

- A. 240,00 zł
- B. 295,20 zł
- C. 360,00 zł
- D. 442,80 zł

Zadanie 6.

Cena sprzedaży netto towaru to 25,00 zł, a cena brutto 30,75 zł. Ile zapłaci klient za towar, w przypadku uzyskania 25% rabatu?

- A. 6,25 zł
- B. 7,69 zł
- C. 18,75 zł
- D. 23,06 zł

Zadanie 7.

W sklepie, na wywieszce cenowej towaru, **nie musi** być umieszczona

- A. nazwa towaru.
- B. cena zakupu netto.
- C. cena sprzedaży brutto.
- D. jednostka miary oferowanego towaru.

Zadanie 8.

SOK BARTUŚ jabłkowy 4,50 PLN Cena sprzedaży	MASŁO NATURAL roślinne 250 g 6,50 PLN netto	SZAMPON LUX 13% taniej 10,99 zł/op. 340 ml	BALSAM DO CIAŁA BEAUTY 250 ml 8,50 zł/szt. 34,00zł/1litr
--	--	---	--

Wskaż towar, dla którego wywieszka cenowa została sporządzona zgodnie z przepisami prawa.

- A. Sok BARTUŚ
- B. Szampon LUX
- C. Masło NATURAL
- D. Balsam do ciała BEAUTY

Zadanie 9.

Którą metodę sprzedaży należy zastosować dla towarów z branży jubilerskiej, umieszczanych w gablotach?

- A. Specjalną.
- B. Wysyłkową.
- C. Preselekcyjną.
- D. Samoobsługową.

Zadanie 10.

Hurtownia spożywcza JAGA sp. z o.o. OFERTA HANDLOWA		
Nazwa towaru	Cena sprzedaży brutto (w zł)	Ilość w opakowaniu zbiorczym (szt.)
Sok jabłkowy PIKUŚ	40,00/op.	8
Warunki transakcji Rabat 5% przy zakupie jednego rodzaju towaru w ilości minimum 100 szt. Jednostka prowadzi sprzedaż wyłącznie w opakowaniach zbiorczych		

Jaką minimalną ilość towaru z oferty handlowej musi zamówić klient, aby mógł skorzystać z rabatu stosowanego przez hurtownię?

- A. 13 sztuk.
- B. 100 sztuk.
- C. 13 opakowań zbiorczych.
- D. 100 opakowań zbiorczych.

Zadanie 11.

Którą informację powinien przekazać sprzedawca klientowi, zainteresowanemu zakupem towaru przedstawionego na wywieszce cenowej?

- A. *Za 0,5 kg masła zapłaci Pan 7,50 zł.*
- B. *Za zakup 1 szt. masła, drugie jest gratis.*
- C. *Kupując 2 szt. masła zapłaci Pan 7,50 zł.*
- D. *Musi kupić Pan co najmniej 2 szt. masła.*

MASŁO 500 g WIEJSKIE SMAKI 7,50 cena brutto PLN/szt. cena/ kg 15 zł/kg
--

Zadanie 12.

Wskaż środki/urządzenia, które umożliwiają transport wewnątrzzakładowy w przedsiębiorstwie handlowym.

- A. Wózki taczkowe i widłowe, środki transportu morskiego.
- B. Wózki paletowe i widłowe, środki transportu samochodowego.
- C. Wózki widłowe, paletowe, inne środki transportu między przedsiębiorstwami.
- D. Wózki widłowe i taczkowe, inne urządzenia transportu składowo-magazynowego.

Zadanie 13.

Które zasady przechowywania towarów dotyczą wędlin?

- A. Niskie temperatury pomieszczeń, zamrożone i zawieszone w opakowaniach na hakach.
- B. Warunki chłodnicze, ułożone bez opakowań, w pojemnikach razem z innymi towarami.
- C. Wysokie temperatury pomieszczeń, ułożone bez opakowań w zaciemnionych miejscach.
- D. Warunki chłodnicze, ułożone w pojemnikach, z dala od towarów pochłaniających zapachy.

Zadanie 14.

Które urządzenie techniczne umożliwi sprzedawcy sprawdzenie stanu określonego towaru w magazynie?

- A. Kasa fiskalna.
- B. Metkownica dwurzędowa.
- C. Drukarka wielofunkcyjna z łączem internetowym.
- D. Kolektor danych - terminal z czytnikiem kodów kreskowych.

Zadanie 15.

Przygotowanie towaru do sprzedaży polega między innymi na

- A. analizie stanów magazynowych i składaniu zamówień.
- B. ocenie jakości towaru, porcjowaniu i układaniu w pojemnikach.
- C. analizie stanów ewidencyjnych oraz weryfikacji złożonych zamówień.
- D. ocenie ilości towaru i porównywaniu stanów magazynowych z ewidencją.

Zadanie 16.

Jednostka posiada w magazynie towary przyjęte dostawami z 10 maja, 15 i 22 czerwca oraz 29 lipca. Przygotowując towary do sprzedaży według metody FIFO na półki w pierwszej kolejności powinny trafić artykuły z dostaw:

- A. 10 maja i 29 lipca.
- B. 10 maja i 15 czerwca.
- C. 22 czerwca i 29 lipca.
- D. 15 czerwca i 22 czerwca.

Zadanie 17.

Jedna z zasad merchandisingu głosi, że

- A. „najatrakcyjniejsze miejsce ekspozycji znajduje się na wysokości oczu”.
- B. „najlepsze miejsca na półkach przeznacza się dla najtańszych produktów”.
- C. „najatrakcyjniejsze miejsca ekspozycji znajdują się na górnej i dolnej półce”.
- D. „najlepsze miejsca na półkach przeznacza się dla produktów o dużej rotacji”.

Zadanie 18.

W który sposób powinny być ułożone towary na półkach sklepowych, w odniesieniu do klientów przywiązanych do marki produktu?

Sposób 1.	Sposób 2.	Sposób 3.	Sposób 4.
△ △ △ △	△ ■ ○ ♣	△ ► △ ►	△ ♥ ► ■
■ ■ ■ ■	♥ ► △ ■	■ ♥ ■ ♥	△ ♥ ► ■
○ ○ ○ ○	○ ♣ ♥ ►	○ ♣ ○ ♣	♥ ○ ♣ ►
♣ ♣ ♣ ♣	△ ■ ○ ♣	♣ ○ ♣ ○	♥ ○ ♣ ►
♥ ♥ ♥ ♥	♥ ► △ ■	♥ ■ ♥ ■	△ ■ ○ ■
► ► ► ►	○ ♣ ♥ ►	► △ ► △	△ ■ ○ ■

* △, ■, ○, ♣, ♥, ► – symboliczne oznaczenie różnych marek towarów

- A. Sposób 1.
- B. Sposób 2.
- C. Sposób 3.
- D. Sposób 4.

Zadanie 19.

Symbol umieszczany na opakowaniach niektórych produktów oznacza, że

- A. opakowanie produktu wykonane jest z wysokiej jakości tworzyw i może być używane wielokrotnie.
- B. opakowanie produktu w wyniku powtórnego przetworzenia nadaje się do ponownego wykorzystania.
- A. towar znajdujący się w opakowaniu wykonany jest z wysokiej jakości tworzyw i może być używany wielokrotnie.
- C. towar znajdujący się w opakowaniu w wyniku powtórnego przetworzenia nadaje się do ponownego wykorzystania.



Zadanie 20.

Pracownik odpowiedzialny materialnie, z winy nieumyślnej uszkodził towary. Wartość szkody wyceniono na 12 000,00 zł. Miesięczne wynagrodzenie pracownika to 3 000,00 zł. Wskaż maksymalną kwotę odszkodowania, z tytułu wyrządzonej szkody, którą może domagać się od pracownika pracodawca.

- A. 1 500,00 zł
- B. 3 000,00 zł
- C. 9 000,00 zł
- D. 12 000,00 zł

Zadanie 21.

W celu stabilizacji towaru umieszczonego na palecie oraz jego zabezpieczenia przed porysowaniem w czasie transportu, przesyłkę należy

- A. owinąć folią stretch.
- B. zawinąć w szary papier.
- C. zapakować do dużej drewnianej skrzyni.
- D. zabezpieczyć łańcuchami uniemożliwiającymi przesuwanie się towaru.

Zadanie 22.

Nazwa towaru	Dane wg spisu z natury	Dane według kartotek towarowych programu magazynowo - sprzedażowego	Cena towaru
Czekoladki mleczne	300 kg	350 kg	12,00 zł/kg
Czekoladki deserowe	200 kg	180 kg	10,00 zł/kg

Na podstawie zamieszczonych informacji ustal rodzaj i wartość różnic inwentaryzacyjnych towarów w magazynie.

- A. Niedobór 800,00 zł
- B. Nadwyżka 800,00 zł
- C. Niedobór 600,00 zł, nadwyżka 200,00 zł
- D. Niedobór 200,00 zł, nadwyżka 600,00 zł

Zadanie 23.

Asortyment towarów spożywczych w hipermarketach, to asortyment

- A. wąski i płytki.
- B. szeroki i płytki.
- C. wąski i głęboki.
- D. szeroki i głęboki.

Zadanie 24.

Głównym zadaniem sprzedawcy w tradycyjnej formie sprzedaży, z rozwiniętą obsługą klienta jest

- A. zapewnienie klientom swobodnego dostępu do towarów.
- B. przygotowanie ofert handlowych i wysyłanie ich do klientów.
- C. prowadzenie rozmowy sprzedażowej i inkasowanie należności za zakupy.
- D. zarejestrowanie sprzedaży w kasie, bez udzielania poradnictwa sprzedażowego.

Zadanie 25.

„...Dzień dobry. Jestem przedstawicielem firmy XYZ, kontaktuję się z Państwem, aby zaprezentować ofertę specjalną. Jeżeli zdecydują się Państwo na zakup już dzisiaj, ten odkurzacz możecie nabyć tylko za 4 999,00 zł. Umowę otrzymają Państwo pocztą. Od umowy będzie można odstąpić w ciągu 14 dni....”.

Którą formę sprzedaży prezentuje fragment rozmowy sprzedażowej?

- A. Komisową.
- B. Tradycyjną.
- C. Telefoniczną.
- D. Preselekcyjną.

Zadanie 26.

Klient, który zachowuje się racjonalnie

- A. podejmuje decyzje zakupowe pod wpływem impulsu.
- B. tworzy listę zakupów, porównuje ceny, rozsądnie korzysta z promocji towarów.
- C. podąża za modą, naśladuje innych, nie zwraca uwagi na swój interes ekonomiczny.
- D. korzysta z akcji promocyjnych produktów, także tych, których aktualnie nie potrzebuje.

Zadanie 27.

Które z zachowań klientów najczęściej powodują powstawanie dysonansu pozakupowego?

- A. Rutynowe.
- B. Racjonalne.
- C. Nawykowe.
- D. Nieracjonalne.

Zadanie 28.

Sprzedawca obsługuje klienta, który nie potrafi podjąć decyzji o zakupie. Widząc zniecierpliwienie innych klientów, powinien powiedzieć

- A. „Proszę przyjść jutro, teraz nie mam czasu, do widzenia”.
- B. „Proszę się zdecydować, inni też chcą zrobić zakupy”.
- C. „Ten towar nie będzie jednak dla pana odpowiedni, do widzenia”.
- D. „Inni klienci, którzy kupili ten towar byli z niego bardzo zadowoleni”.

Zadanie 29.

Formuła handlowa „LOCO” w transakcjach między kontrahentami oznacza, że zakupiony towar należy odebrać z magazynu

- A. klienta i na jego koszt.
- B. sprzedawcy i na jego koszt.
- C. sprzedawcy, a koszt transportu ponosi klient.
- D. klienta, a koszt transportu ponosi sprzedawca.

Zadanie 30.

Fragment paragonu

Czekolada mleczna 100 g	1 x 2,95=	2,95	A
Czekolada gorzka 100 g	1 x 4,42=	4,42	A
Czekolada deserowa 100 g	1 x 5,61=	5,61	A

Ile wyniesie wartość transakcji na podstawie fragmentu paragonu?

- A. 12,98 zł
- B. 13,89 zł
- C. 14,98 zł
- D. 15,89 zł

Zadanie 31.

Ile wyniesie stan końcowy gotówki w kasie obliczony na podstawie zamieszczonych informacji o dokonanych transakcjach?

- A. 1 200,00 zł
- B. 3 000,00 zł
- C. 3 300,00 zł
- D. 5 100,00 zł

Pogotowie kasowe - wpłata	1 200,00 zł
Wpływy ze sprzedaży gotówkowej	2 100,00 zł
Wpływy ze sprzedaży bezgotówkowej	1 800,00 zł
Odprowadzenie utargu do banku	2 100,00 zł

Zadanie 32.

Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie wymagań, jakim powinna odpowiadać ochrona wartości pieniężnych przechowywanych i transportowanych przez przedsiębiorców i inne jednostki organizacyjne
(fragment)

(...)

§ 5. Transport wartości pieniężnych nieprzekraczających 0,2 jednostki obliczeniowej nie wymaga ochrony fizycznej i zabezpieczenia technicznego.

§ 6. 1. Wartości pieniężne powyżej 1 jednostki obliczeniowej transportuje się bankowozem.

2. Transport wartości pieniężnych powyżej 1 jednostki obliczeniowej może być wykonywany bez użycia bankowozu, jeżeli brak jest możliwości dojazdu bankowozem do miejsca, z którego wartości pieniężne są pobierane lub do którego są dostarczane. (...)

§ 7. 1. Wartości pieniężne powyżej 24 jednostek obliczeniowych są transportowane bankowozem typu A.
(...)

§ 8. Transport wartości pieniężnych nieprzekraczających 1 jednostki obliczeniowej może być wykonywany przez osobę transportującą bez udziału konwojenta, pod warunkiem użycia pojemnika specjalistycznego w odpowiedniej klasie zabezpieczenia, z uwzględnieniem wymagań określonych w załączniku nr 2 do rozporządzenia.

§ 9. 1. Konwojowany transport wartości pieniężnych jest chroniony co najmniej przez:

1) jednego konwojenta - przy transporcie wartości pieniężnych powyżej 1 do 8 jednostek obliczeniowych, z zastrzeżeniem § 7 ust. 2;

2) dwóch konwojentów - przy transporcie wartości pieniężnych powyżej 8 do 24 jednostek obliczeniowych;

(...)

Na podstawie fragmentu rozporządzenia, wskaż sposób odprowadzenia przez sprzedawcę utargu dziennego na rachunek bankowy przedsiębiorstwa.

- A. Za pośrednictwem poczty lub kuriera w dobrze zabezpieczonej kopercie.
- B. Zawsze osobiście, bez względu na wartość uzyskanego utargu ze sprzedaży.
- C. Zawsze za pośrednictwem konwojenta zatrudnionego przez jednostkę handlową.
- D. Zależnie od wartości utargu osobiście, bankowozem lub z udziałem konwojentów.

Zadanie 33.

Dokumentem, który należy sporządzić w przypadku korekty błędu na fakturze sprzedaży, wysłanej do kontrahenta, polegającego na zastosowaniu dla sprzedanego towaru niewłaściwej stawki podatku VAT, jest

- A. nota odsetkowa.
- B. nota korygująca.
- C. faktura pro-forma.
- D. faktura korygująca.

Zadanie 34.

Lp	Nazwa / opis jednorazowy	PKWiU	Ilość	j.m.	Cena jednostkowa netto	Wartość netto	VAT [%]	Kwota VAT	Wartość brutto
1	Cytryny		50,000	kg.	10,40	520,00	8	41,60	561,60
	Korekta:		0,000	kg.	-0,62	-31,00	8	-2,48	-33,48
	Po korekcie:		50,000	kg.	9,78	489,00	8	39,12	528,12
	Przyczyna korekty: 6% rabatu za płatność gotówką na kwotę min 500zł w ciągu 3 dni								
2	Mandarynki		50,000	kg.	6,50	325,00	8	26,00	351,00
	Korekta:		0,000	kg.	-0,39	-19,50	8	-1,56	-21,06
	Po korekcie:		50,000	kg.	6,11	305,50	8	24,44	329,94
	Przyczyna korekty: 6% rabatu za płatność gotówką na kwotę min 500zł w ciągu 3 dni								

Ile wynosi wartość podatku VAT należnego po dokonaniu korekty sprzedaży na podstawie fragmentu faktury korygującej?

- A. 26,00 zł
- B. 41,60 zł
- C. 63,56 zł
- D. 66,04 zł

Zadanie 35.

Ile wynosi stawka podatku VAT, przy założeniu, że wartość brutto sprzedaży to 270,00 zł, a kwota podatku VAT to 20,00 zł?

- A. 5%
- B. 0%
- C. 8%
- D. 23%

Zadanie 36.

Dokumentem, który może być podstawą do złożenia reklamacji z tytułu udzielonej gwarancji przez producenta, jest

- A. zamówienie.
- B. oświadczenie kupującego.
- C. karta gwarancyjna.
- D. aktualna oferta producenta.

Zadanie 37.

Klient zakupił rower 20.05.2023 r. Otrzymał paragon i kartę gwarancyjną z określonym terminem gwarancji 1 rok. Dnia 10.06.2024 r. zauważył wadę towaru – niesprawny hamulec. Zgodnie z przepisami klient

- A. może reklamować towar z tytułu niezgodności towaru z umową.
- B. może reklamować towar z tytułu gwarancji.
- C. nie ma możliwości reklamowania towaru z tytułu wady.
- D. nie ma możliwości reklamowania towaru z tytułu rękojmi.

Zadanie 38.

Termin odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa może zostać wydłużony do 12 miesięcy w przypadku, gdy sprzedawca

- A. nie dostarczy informacji o możliwości odstąpienia od umowy.
- B. dostarczy informację o możliwości odstąpienia od umowy wraz z towarem.
- C. poinformuje o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu miesiąca od zakupu.
- D. poinformuje o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu trzech miesięcy od zakupu.

Zadanie 39.

Klient zakupił suszarkę do włosów 15.03.2024 r. W dniu 29.05.2024 zgłosił reklamację

towaru do sprzedawcy. Zgodnie z *Ustawą o prawach konsumenta* sprzedawca ma obowiązek ustosunkować się do złożonej reklamacji najpóźniej w dniu

- A. 01.06.2024 r.
- B. 10.06.2024 r.
- C. 12.06.2024 r.
- D. 15.06.2024 r.

Zadanie 40.

Stroną przyjmującą zgłoszenie reklamacyjne klienta z tytułu niezgodności towaru z umową oraz odpowiadającą za wady towaru jest

- A. kurier.
- B. gwarant.
- C. producent.
- D. sprzedawca.