

MYSTERY SHOPPING – titkos vásárlás

| | | | | |
|------------------|--|--|--|---|
| Helyszín | Ország* Magyarország DKA* | Város* Pécs Duális partner* | Pontos cím Iskola* Zsolnay Vilmos Technikum és Szakképző Iskola | Pécs, rét utca 10, 7623 Külső helyszín* |
| Cél | A jó gyakorlat célja, hogy a tanulók valós munkahelyi környezetben, gyakorlati tapasztalatszerzés útján ismerjék meg a kereskedelmi- és szolgáltató szakmák elvárásait, valamint fejlesszék megfigyelési-, elemző- és problémamegoldó készségeiket. További célja, hogy a duális partnerekkel való együttműködés révén elősegítse a Kereskedelem ágazat szakmai kompetenciáinak fejlesztését, a pályamegerősítést. | | | |
| Időtartam | 3 óra | | | |

A jó gyakorlat részletes leírása

A program során a szakképzésben tanulók (1-2 fős csoportban, vagy önállóan) megadott szempontok alapján titkos vásárlásokat végeznek egy előre egyeztetett duális partner boltjában.

A vásárlásokat megelőzően tanórai keretek között a felkészülés részeként meghatározzák az oktatókkal a megfigyelés szempontjait. (például a kiszolgálás gyorsasága, az üzleti környezet, a kommunikáció minősége, az ügyféltájékoztatás színvonala, problémamegoldás kezelése, az eladók szakmai felkészültsége, áruk-, termékek megjelenése stb.) A valós helyzetek modellezése érdekében különböző vásárlási szituációkat dolgoznak ki (Sportbolt: kezdő futócipő vásárlása meghatározott költségkerettel; élelmiszerbolt: egy adott terméket nem talál a polcon, és segítséget kér annak felkutatásához vagy helyettesítéséhez; drogéria: érzékeny bőrre keres kozmetikai termékeket, és tanácsot kér a megfelelő választáshoz stb...)

A következő lépésben lebonyolítja a próbavásárlásokat, amelyek során a résztvevők a korábban meghatározott szempontok alapján figyelik meg és értékelik a szolgáltatásokat.

A látogatásokat követően a csoportok iskolai környezetben elkészítik értékeléseiket, azonosítják a tapasztalt problémákat, valamint fejlesztési javaslatokat fogalmaznak meg. Az eredmények és javaslatok bemutatására meghívja a partnercég képviselőit, lehetőséget teremtve a szakmai párbeszédre és a visszacsatolásra.



| | | | | |
|----------------------------------|--|--|---|--|
| Ágazatok | ágazat független <input type="checkbox"/> ágazatok* Kereskedelem | | | |
| Együttműködő partnerek | Spar, Rossmann, Dechatlon | | | |
| Célcsoportok | óvodások* <input type="checkbox"/> | alsó tagozatos általános iskolások* <input type="checkbox"/> | felső tagozatos általános iskolások* <input type="checkbox"/> | |
| | középiskolások* <input checked="" type="checkbox"/> | felsőoktatásban tanuló* <input type="checkbox"/> | felnőttek* <input type="checkbox"/> | |
| Eredmények, indikátorok | A jó gyakorlat kipróbálás alatt van | | | |
| Egyediség, kiemelt értéke | A jó gyakorlat egyediségét az adja, hogy a tanulók valós vásárlói helyzetekben, titkos vásárlóként szereznek szakmai tapasztalatot, közben megfigyeléseikkel és fejlesztési javaslataikkal közvetlen visszajelzést nyújtanak a duális partnerek számára. | | | |



Fejlesztés forrása

Nem kell minden próbavásárlásnak termék megvásárlásával zárulnia. Amennyiben sor kerül rá az iskola saját forrását használja (duális partnerrel egyeztetve visszafizeti a vevőnek a termék árát)

Módszertan

A jó gyakorlat pedagógiai módszertana elsősorban az élményalapú tanulásra, a projekt módszerre, a kooperatív tanulásra és a tapasztalati tanulásra épül.

Digitalizáltság

nem digitalizált, esetleg az eset megbeszélésekor ppt-vel készülhetnek a diákok

**Az adaptálás
feltételei**

Könnyen adaptálható, a feladat nem csak a kereskedelembe alkalmazható.
Tesztelhetünk éttermet, utazási irodát, autójavító műhelyt.

Információk

info@kivisz.hu
