

W związku z uczestnictwem w programie „Na fali Erasmusa – Grecja” i dzięki odbytym praktykom przybliżyłam sobie zasady pracy w zagranicznej firmie logistycznej oraz przyswoiłam związane z nią angielskie i greckie słownictwo, a także nabyłam umiejętności pracy z dokumentacją w greckiej firmie logistycznej.

Postanowiłam wykorzystać nabytą wiedzę i umiejętności w mojej pracy ćwicząc z uczniami na lekcjach obsługę klienta w zagranicznej firmie logistycznej oraz wypełnianie i posługiwanie się dokumentacją magazynową w języku angielskim. W związku z tym w roku szkolnym 2023/2024 przeprowadzę cykl 6 zajęć o wymienionej tematyce. Dołączam odpowiednie konspekty lekcji.

LEKCJA 1

1. Temat: Charakterystyka pracy z klientem w magazynie

2. Cele:

a. Ogólne: poznanie specyfiki pracy z klientem w magazynie

b. Szczegółowe: uczeń:

- wie na czym polega obsługa klienta w magazynie

- potrafi przeprowadzić rozmowę sprzedażową, udzielić informacji, zaproponować rozwiązanie problemu klienta, przedstawić usługi oferowane przez firmę

- zna i stosuje zasady kulturalnej rozmowy z klientem

3. Formy pracy: grupowa

4. Metody:

krótki wykład, dyskusja, pokaz, ćwiczenia w grupach

5. Środki dydaktyczne: prezentacja, film

6. Przebieg zajęć:

- przedstawienie celu lekcji

- wykład omawiający charakterystykę obsługi klienta w magazynie, czynności związane z obsługą klienta w magazynie, rodzaje klientów, możliwe zachowania, zasady kultury w pracy z klientem

- pokaz filmu przedstawiający obsługę klienta w magazynie

- dyskusja na temat zachowania klienta i obsługującego na podstawie filmu

- rozdanie zadań problemowych związanych z obsługą klienta, praca w grupach, przedstawienie na forum problemu i rozwiązania, odegranie scenki rozmowy i dyskusja,

- podsumowanie lekcji

LEKCJA 2

1. Temat: Charakterystyka pracy z klientem na podstawie pracy w greckiej firmie logistycznej SLT Samaras
2. Cele:
 - a. Ogólne: poznanie specyfiki pracy z klientem w magazynie greckiej firmy SLT Samaras
 - b. Szczegółowe: uczeń:
 - po zapoznaniu się ze specyfiką oferty firmy SLT Samaras potrafi przeprowadzić rozmowę sprzedażową z klientem
 - potrafi przeprowadzić rozmowę sprzedażową, udzielić informacji, zaproponować rozwiązanie problemu klienta, przedstawić usługi oferowane przez firmę w języku angielskim
 - zna i stosuje zasady kulturalnej rozmowy z klientem
3. Formy pracy: grupowa
4. Metody:

krótki wykład, dyskusja, ćwiczenia w grupach
5. Środki dydaktyczne: prezentacja, film, ulotki firmy SLT Samaras, fiszki z anglojęzycznymi zwrotami
6. Przebieg zajęć:
 - przedstawienie celu lekcji
 - wykład omawiający usługi proponowane przez firmę SLT Samaras, charakterystykę obsługi klienta w magazynie SLT Samaras, czynności związane z obsługą klienta w magazynie, zasady kultury w pracy z klientem, przypomnienie zwrotów angielskojęzycznych związanych z obsługą klienta
 - pokaz filmu przedstawiający obsługę klienta w magazynie w języku angielskim
 - rozdanie zadań problemowych związanych z obsługą klienta, praca w grupach, przedstawienie na forum problemu i rozwiązania, odegranie scenki rozmowy po angielsku i dyskusja,
 - podsumowanie lekcji

LEKCJA 3

1. Temat: Charakterystyka dokumentacji magazynowej

2. Cele:

a. Ogólne: poznanie podstawowej dokumentacji magazynowej

b. Szczegółowe: uczeń:

- wymienia podstawową dokumentację magazynową

- zna przeznaczenie i zastosowanie odpowiednich druków

- rozróżnia druki dokumentacji magazynowej

- podaje charakterystyczne elementy druków magazynowych

- potrafi wypełnić odpowiednie druki

- wie jakie czynności należy wykonać na podstawie otrzymanej dokumentacji

3. Formy pracy: zbiorowa, indywidualna

4. Metody:

krótki wykład, dyskusja, ćwiczenia w grupach i indywidualne

5. Środki dydaktyczne: prezentacja, druki dokumentów magazynowych WZ, PZ, faktura,

6. Przebieg zajęć:

- przedstawienie celu lekcji

- przypomnienie informacji na temat dokumentów obowiązujących w magazynach

- przypomnienie zasad wypełniania dokumentacji, omówienie elementów WZ, PZ, Faktury- prezentacja

- rozdanie druków PZ, WZ i faktury i treści zadań– wypełnianie druków na podstawie zdań

- omówienie ćwiczeń

- podsumowanie lekcji

LEKCJA 4

1. Temat: Wypełnianie dokumentacji magazynowej obowiązującej w magazynach greckiej firmy SLT Samaras w języku angielskim – faktura - commercial invoice
2. Cele:

a. Ogólne: nabycie umiejętności wystawiania faktury w zagranicznej firmie

b. Szczegółowe: uczeń:

- potrafi rozpoznać druk faktury,

- rozumie treść dokumentu,

- potrafi wystawić fakturę w języku angielskim na przykładowym druku zgodnie z założeniami,

- zna słownictwo angielskie związane z dokumentacją magazynową i potrafi się nim posługiwać.

3. Formy pracy: zbiorowa, indywidualna

4. Metody:

krótki wykład, prezentacja, dyskusja, ćwiczenia w grupach i indywidualne

5. Środki dydaktyczne: prezentacja, druki faktury w języku angielskim, treści zadań

6. Przebieg zajęć:

- przedstawienie celu lekcji

- przypomnienie informacji na temat faktur w magazynach

- przypomnienie zasad wypełniania faktur, omówienie elementów faktury i przedstawienie ich w języku angielskim, analiza różnych druków faktur w języku polskim, angielskim i greckim

- rozdanie druków faktur i treści zadań – wypełnianie druków w języku angielskim na podstawie zdań

- omówienie ćwiczeń

- podsumowanie lekcji

LEKCJA 5

1. Temat: Wypełnianie dokumentacji magazynowej obowiązującej w magazynach greckiej firmy SLT Samaras w języku angielskim – PZ -Przyjęcie zewnętrzne - Received Note
2. Cele:
 - a. Ogólne: nabycie umiejętności posługiwania się dokumentacją magazynową w zagranicznej firmie
 - b. Szczegółowe: uczeń:
 - potrafi rozpoznać druk Received Note i omówić charakterystyczne elementy,
 - rozumie treść dokumentu,
 - potrafi wystawić Received Note w języku angielskim na przykładowym druku zgodnie z założeniami,
 - zna słownictwo angielskie związane z dokumentacją magazynową i potrafi się nim posługiwać,
 - wie jakie czynności należy wykonać w związku z otrzymaną Received Note,
3. Formy pracy: zbiorowa, indywidualna
4. Metody:

krótki wykład, prezentacja, dyskusja, ćwiczenia w grupach i indywidualne
5. Środki dydaktyczne: prezentacja, druki Received Note w języku angielskim, treści zadań
6. Przebieg zajęć:
 - przedstawienie celu lekcji
 - przypomnienie informacji na temat PZ w magazynach
 - przypomnienie zasad wypełniania dokumentacji, omówienie elementów PZ i przedstawienie ich w języku angielskim, analiza różnych druków Received Note w języku angielskim
 - rozdanie druków Received Note i treści zadań– wypełnianie druków w języku angielskim na podstawie zdań
 - omówienie ćwiczeń
 - podsumowanie lekcji

LEKCJA 6

1. Temat: Wypełnianie dokumentacji magazynowej obowiązującej w magazynach greckiej firmy SLT Samaras w języku angielskim – WZ -wydanie zewnętrzne - Delivery Note
2. Cele:
 - a. Ogólne: nabycie umiejętności posługiwania się dokumentacją magazynową w zagranicznej firmie
 - b. Szczegółowe: uczeń:
 - potrafi rozpoznać druk Delivery Note i omówić charakterystyczne elementy,
 - rozumie treść dokumentu,
 - potrafi wystawić Delivery Note w języku angielskim na przykładowym druku zgodnie z założeniami,
 - zna słownictwo angielskie związane z dokumentacją magazynową i potrafi się nim posługiwać,
 - wie jakie czynności należy wykonać w związku z otrzymaną Delivery Note,
3. Formy pracy: zbiorowa, indywidualna
4. Metody:

krótki wykład, prezentacja, dyskusja, ćwiczenia w grupach i indywidualne
5. Środki dydaktyczne: prezentacja, druki Delivery Note w języku angielskim, treści zadań
6. Przebieg zajęć:
 - przedstawienie celu lekcji
 - przypomnienie informacji na temat WZ w magazynach
 - przypomnienie zasad wypełniania dokumentacji, omówienie elementów WZ i przedstawienie ich w języku angielskim, analiza różnych druków Delivery Note w języku angielskim
 - rozdanie druków Delivery Note i treści zadań– wypełnianie druków w języku angielskim na podstawie zdań
 - omówienie ćwiczeń
 - podsumowanie lekcji