

Kryteria oceniania dla przedmiotu "Obsługa klienta i kontrahenta"

Ocena celująca (6):

- Uczeń wykazuje się doskonałą znajomością procedur obsługi klienta i kontrahenta, zarówno w teorii, jak i w praktyce.
- Samodzielnie inicjuje i realizuje projekty związane z doskonaleniem obsługi klienta.
- Posiada umiejętność rozwiązywania skomplikowanych problemów związanych z obsługą klienta.
- Aktywnie uczestniczy w dodatkowych szkoleniach i warsztatach, poszerzając swoją wiedzę i umiejętności.

Ocena bardzo dobra (5):

- Uczeń posiada pełną wiedzę na temat standardów obsługi klienta i kontrahenta.
- Potrafi efektywnie zastosować zdobytą wiedzę w praktyce, wykazując się inicjatywą.
- Skutecznie komunikuje się z klientami, rozumiejąc ich potrzeby i oczekiwania.
- Wykazuje się umiejętnością pracy zespołowej oraz współpracy z kontrahentami.

Ocena dobra (4):

- Uczeń ma solidną wiedzę na temat obsługi klienta i kontrahenta.
- Potrafi zastosować zdobytą wiedzę w typowych sytuacjach praktycznych.
- Komunikuje się z klientami w sposób poprawny, spełniając podstawowe standardy obsługi.
- Wykazuje chęć doskonalenia swoich umiejętności i współpracy z innymi.

Ocena dostateczna (3):

- Uczeń posiada podstawową wiedzę na temat obsługi klienta i kontrahenta.
- Z trudem stosuje zdobytą wiedzę w praktyce, potrzebując wsparcia nauczyciela.
- Komunikacja z klientami jest na poziomie minimalnym, często wymaga poprawy.
- Wykazuje ograniczoną inicjatywę w doskonaleniu swoich umiejętności.

Ocena dopuszczająca (2):

- Uczeń ma fragmentaryczną wiedzę na temat obsługi klienta i kontrahenta.
- Nie potrafi samodzielnie zastosować wiedzy w praktyce, nawet w prostych sytuacjach.
- Komunikacja z klientami jest niewystarczająca, często prowadzi do nieporozumień.
- Brak zaangażowania w naukę i doskonalenie umiejętności.

Ocena niedostateczna (1):

- Uczeń nie posiada podstawowej wiedzy na temat obsługi klienta i kontrahenta.
- Nie jest w stanie zastosować żadnych umiejętności praktycznych w tym zakresie.
- Komunikacja z klientami jest nieakceptowalna, prowadząca do poważnych błędów.
- Brak jakiegokolwiek chęci do nauki i poprawy swoich kompetencji.