



Vaje za mobilno plačevanje

MODUL 6

Vaja 1

Ustvarjanje uporabniškega računa in
primerjanje cen

Predvideno trajanje:

40-50 minut

Potrebuje:

Računalnik, tablični računalnik ali
pametni telefon; dostop do spleta

Navodila:

Udeleženci bodo odprli spletno mesto za e-
trgovanje (npr. eMAG, Amazon).

Ustvarili bodo nov uporabniški račun in pri tem vnesli vse
zahtevane podatke.

Potem bodo izbrali določen izdelek (npr. telefon, prenosni
računalnik) in ga poiskali v vsaj treh različnih spletnih
trgovinah.

Primerjali bodo cene in lastnosti izdelka ter ugotavljali
razlike.



Korak 1: Odprite spletno mesto za e-trgovanje.

- Odprite spletni brskalnik, ki ga najraje uporabljate (Google Chrome, Mozilla Firefox itd.).
- V naslovno vrstico vpišite URL naslov spletne trgovine, npr. spletne trgovine **eMAG**, **Altex**, **PC Garage**.
- Pritisnite Enter, da se spletno mesto naloži.

Korak 2: Ustvarite nov uporabniški račun. / Prijavite se.

- Poiščite **gumb Prijava/Registracija**, ki se običajno nahaja v zgornjem desnem kotu spletne strani.
- Kliknite nanj, a se ne prijavite, temveč izberite možnost ustvarjanja **novega računa**.
- Vnesite zahtevane podatke, ki običajno vključujejo:
polno ime (ime in priimek),
e-poštni naslov,
telefonsko številko (če je potrebno),
geslo.
- Kliknite **Pošlji / Registriraj se** in pogledajte, ali ste na svoj e-poštni naslov prejeli potrditveno povezavo.
- Odpite e-poštno sporočilo in kliknite potrditveno povezavo, da aktivirate svoj račun.
- Prijavite se s svojimi prijavnimi podatki.

Korak 3: Izberite določen izdelek.

1. Odločite se za izdelek, ki vas zanima (npr. **pametni telefon, prenosni računalnik, pametna ura, slušalke**).
2. Uporabite **iskalno vrstico** na spletnem mestu in izdelek poiščite.



3. Pobrskajte, kakšne možnosti so na voljo, in po želji izberite **določen model**.

4. Bodite pozorni na **podatke o izdelku**, kot so:

- blagovna znamka in model,
- tehnične lastnosti (velikost zaslona, procesor, RAM, shramba, življenjska doba baterije itd.),
- podatki o prodajalcu (ali kupujete izdelek neposredno pri tej spletni trgovini ali pri zunanjem prodajalcu?),
- ocene in mnenja kupcev.

Korak 4: Poiščite isti izdelek v drugih spletnih trgovinah.

- Odprite vsaj **še dve spletni mesti za e-trgovanje** (vsako naj bo drugo).
- Uporabite **iskalno vrstico** in poiščite točno isti model izdelka.

Korak 5: Primerjajte cene in podatke o izdelku.

Step 6: Strnite ugotovitve in se odločite, kateri nakup bi vam bil bolj všeč.



Vaje za mobilno plačevanje

MODUL 6

Vaja 2

Ocenjevanje spletnih plačilnih metod in varnosti

Predvideno trajanje:

40-50 minut

Potrebujete:

Računalnik, tablični računalnik ali pametni telefon; dostop do spleta

Navodila:

Simulirajte nakup.

Ugotovite razpoložljive načine plačila.

Preverite varnost spletnega mesta.

Simulirajte scenarij goljufije.

Napišite poročilo o spletnem incidentu.



Korak 1: Simulirajte nakup.

V kateri koli spletni trgovini izberite izdelek in nadaljujte postopek oddaje naročila, brez da bi zaključili nakup.

Korak 2: Ugotovite razpoložljive načine plačila.

Preglejte ponujene načine plačila (npr. **kreditna/debetna kartica, PayPal, Apple Pay**).

Raziščite varnostne mehanizme vsake metode (npr., **PayPal** ponuja zaščito kupca, **kreditne kartice** so zaščitene pred goljufi).

Korak 3: Preverite varnost spletnega mesta.

Preverite, ali spletna stran uporablja **zaščitno tehnologijo SSL** (v naslovni vrstici poiščite "**https**" in **znak ključavnice**).

Preberite **mnenja strank** o zanesljivosti spletnega mesta.

Korak 4: Simulirajte scenarij goljufije.

Predstavljajte si, da prejmete sumljivo e-poštno sporočilo z zahtevo, da morate potrditi svoje podatke o plačilu.

Po korakih opišite, kako bi preverili zakonitost e-poštnega sporočila in zaščitili svoje osebne podatke.

Korak 5: Napišite poročilo o spletnem incidentu.

Povzemite, katera je najvarnejša plačilna metoda, ter pojasnite, kako prepoznati varna spletna mesta in se izogniti napadom ribarjenja.



Vaje za mobilno plačevanje

MODUL 6

Vaja 3

Vzpostavljanje stika s službo za pomoč strankam

Predvideno trajanje:

40-45 minut

Potrebuje:

Računalnik, tablični računalnik ali pametni telefon; dostop do spleta

Navodila:

Izberite spletno trgovino in poiščite informacije o službi za pomoč strankam.

Zamislite si zaplet z naročilom.

Napišite službi za pomoč strankam jasno sporočilo z vsemi podrobnostmi.

Simulirajte odziv službe za pomoč strankam.

Na podlagi odziva napišite primeren odgovor.



Korak 1: Izberite spletno trgovino in poiščite informacije o službi za pomoč strankam.

- Izberite spletno trgovino.
- Pomaknite se na razdelek **“Vzpostavite kontakt”** ali **“Pomoč”**, ki se običajno nahaja na dnu domače strani ali v meniju.
- Ugotovite, kakšni **načini kontaktiranja** so vam na voljo, npr: e-pošta, telefon, kanali družbenih omrežij, spletni klepet v živo.
- Zabeležite si **e-poštni naslov službe za pomoč strankam** ali se pripravite na spletni klepet v živo ali kakšen drug način kontaktiranja.

Korak 2: Zamislite si zaplet z naročilom.

Predstavljajte si, da ste naročili izdelek (npr. slušalke) in prejeli:

- izdelek z okvaro (npr. slušalke se ne vklopijo, imajo slab zvok);
- napačen izdelek (npr., naročili ste črne slušalke, prejeli pa bele);
- poškodovan izdelek (npr. z vidnimi praskami ali zlomljenimi deli).

Korak 3: Napišite službi za pomoč strankam jasno sporočilo z vsemi podrobnostmi.

Sporočilo mora vsebovati:

- **Številko naročila:** Jasno navedite številko naročila, da lahko postopek hitro steče.
- **Opis težave:** Natančno navedite, kakšne težave imate z izdelkom.
- **Predlog za rešitev:** Predlagajte rešitev, ki jo želite (e.g., vračilo denarja, zamenjavo izdelka ali dobropis).



Korak 4: Simulirajte odziv službe za pomoč strankam.

Predstavljajte si odziv službe za pomoč strankam. Možni so trije scenariji:

1. **Pozitiven odziv** (odobrena zamenjava izdelka).
2. **Delna rešitev** (ponujen dobropis).
3. **Negativen odziv** (težava ni rešena).

Step 5: Na podlagi odziva napišite primeren odgovor.