



Σύστημα  
Επαγγελματικών  
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ  
**Υπάλληλος έκθεσης και  
τοποθέτησης προϊόντων**

Επίπεδο CyQF/ EQF 4



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά  
και Επενδυτικά Ταμεία



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικά Ταμεία  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο



Αρχή Ανάπτυξης  
Ανθρώπινου  
Δυναμικού  
Κύπρου

**Αναθέτουσα Αρχή:**

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)

**Επιτροπή Παρακολούθησης:**

Γιάννης Μουρουζίδης, Γενικός Διευθυντής

Ιωάννης Ζένιος, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Παρασκευή Τοφίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Γρηγόρης Δημητρίου, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Δάφνη Συμεωνίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

**Συντονισμός:**

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού 1<sup>ης</sup> Τάξης

**Επιμέλεια:**

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού 1<sup>ης</sup> Τάξης

Στέλλα Φιλίππου, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

**Ανάδοχος:**

Κοινοπραξία University of Nicosia (EDEX – Educational Excellence Corporation Ltd) και

IHE Innovative Hospitality Education Ltd

**Ομάδα Έργου Ανάδοχου:**

Γιώργος Σιεκκερής

Χρίστος Ζαχαριάδης

Απόστολος Αξαρηλής

**Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:**

Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Παγκύπρια Ομοσπονδία Κομμωτών και Κουρέων

**Ημερομηνία έγκρισης από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ:**

21 Ιουνίου 2022

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1.</b>	<b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b> .....	<b>4</b>
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος .....	4
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF) .....	4
1.3	Κωδικός ISCO .....	4
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος .....	4
<b>2.</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b> .....	<b>4</b>
2.1	Αντικείμενο .....	4
2.2	Εργασιακό περιβάλλον .....	4
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης .....	4
2.4	Εξοπλισμός.....	5
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων .....	5
2.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι .....	5
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ.....	5
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης .....	6
<b>3.</b>	<b>ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)</b> .....	<b>7</b>
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας .....	8
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας .....	9
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία .....	11
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης .....	13
ΚΤ.16	Συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών του εξοπλισμού .....	14
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών .....	15
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών .....	16
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας.....	17
ΠΤΠ4.1	Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση προϊόντων .....	18
ΠΤΠ4.2	Ετοιμασία και αξιολόγηση σχεδίων δράσης και πλανογραμμάτων έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων .....	20
ΠΤΠ4.3	Προγραμματισμός και προετοιμασία για έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων.....	22
ΠΤΠ4.4	Έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων και αποκατάσταση χώρου έκθεσης .....	24
ΠΤΠ4.5	Ενημέρωση, συντονισμός, καθοδήγηση και έλεγχος πωλητών στην συμπλήρωση και παρουσίαση προϊόντων .....	26
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....	27
<b>4.</b>	<b>ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ</b> .....	<b>29</b>

## 1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

### 1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Υπάλληλος έκθεσης και τοποθέτησης

### 1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF):

4

### 1.3 Κωδικός ISCO:

3432

### 1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΠΤΠ4

## 2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

### 2.1 Αντικείμενο:

Ο υπάλληλος έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων (Merchandiser) προγραμματίζει, προετοιμάζει και διεκπεραιώνει την έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων στους χώρους έκθεσης. Ενημερώνει και καθοδηγεί άλλους συνάδελφους στην συμπλήρωση και παρουσίαση προϊόντων. Προετοιμάζει, οργανώνει, καθαρίζει και φροντίζει το χώρο εργασίας, εργαλεία και εξοπλισμό. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

### 2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο υπάλληλος έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων εργάζεται σε εσωτερικούς κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους, σε ένα εμπορικό περιβάλλον. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του εξυπηρετεί πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η κατάλληλη ενδυμασία και η ατομική υγιεινή. Απαιτείται εφαρμογή των κανόνων ασφάλειας και υγείας και των κανόνων περιβαλλοντικής διαχείρισης. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό, σε μερικά όμως καταστήματα μπορεί να εργάζεται με το σύστημα βάρδιας.

### 2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο υπάλληλος έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων έχει τη δυνατότητα εργοδότησης σε ένα μεγάλο εύρος επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου όπως υπεραγορές, πολυκαταστήματα, καταστήματα εμπορίας ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών, αθλητικών ειδών, προϊόντων ένδυσης και υπόδησης, βιβλίων, χαρτικών, δώρων, επίπλων, τροφίμων, ποτών και ειδών υγείας. Ακόμη μπορεί να εργαστεί σε επιχειρήσεις του χονδρικού εμπορίου, αποθήκες και κέντρα εταιρειών ηλεκτρονικού εμπορίου. Απασχολείται ως εργοδοτούμενος και αυτοεργοδοτούμενος.

## **2.4 Εξοπλισμός:**

Ράφια, πάνελ προβολής με εξαρτήματα προβολής, συστήματα διάτρητων κολόνων με εξαρτήματα προβολής, σταθερά και μετακινούμενα προσαρμοσμένα συστήματα προβολής, γόνδολες, βιτρίνες, πάγκοι έκθεσης, τροχήλατες κρεμάστρες, ψυγεία έκθεσης εμπορευμάτων, σκαμνί, σκάλα, καρότσι μεταφοράς, πλατφόρμες μεταφοράς, κιβώτια διαφόρων μεγεθών, εργαλεία κοπής (π.χ. μαχαίρια, ψαλίδια, κοπίδια), υλικά διακόσμησης (π.χ. αφίσες, διαφημιστικά), υπολογιστική μηχανή, εργαλεία καθαρισμού, μέσα ατομικής προστασίας (π.χ. παπούτσια ασφάλειας, γάντια ασφαλείας), εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

## **2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:**

1. ΒΠΚ3 Βοηθός πωλητής σε κατάσταση
2. ΠΚΑ4 Πωλητής σε κατάσταση
3. ΤΑΚ4 Ταμίας καταστήματος
4. ΥΠΠ5 Υπεύθυνος πωλήσεων σε κατάσταση
5. ΠΧΠ4 Πωλητής χονδρικών πωλήσεων

## **2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:**

Merchandiser.

## **2.7 Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ:**

### **Διαδρομή 1**

Προσόν: Πιστοποιητικό προγράμματος εκπαίδευσης/ κατάρτισης, το περιεχόμενο του οποίου συνάδει με σχετικό επαγγελματικό προσόν επιπέδου 4.

Πείρα: Δεν απαιτείται.

### **Διαδρομή 2**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 4 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

### **Διαδρομή 3**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 3 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 2 σε σχετικό.

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

## **Διαδρομή 4**

Προσόν: Δεν απαιτείται.

Πείρα: 5 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

### **2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης**

- Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σωστού/λάθους.
- Παρακολούθηση της εκτέλεσης της εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας ή σε συνθήκες προσομοίωσης.
- Προφορική εξέταση.
- Μελέτη Περίπτωση

### **3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)**

### 3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
<b>ΚΤ.9</b>	<b>Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας</b>
<b>ΚΤ.10</b>	<b>Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία</b>
<b>ΚΤ.12</b>	<b>Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης</b>
<b>ΚΤ.16</b>	<b>Συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών του εξοπλισμού</b>
<b>ΚΤ.29</b>	<b>Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών</b>
<b>ΚΤ.32</b>	<b>Χειρισμός παραπόνων πελατών</b>



## **ΚΤ.9 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τις διάφορες μεθόδους επικοινωνίας.
2. Περιγράφει την πολιτική και διαδικασία επικοινωνίας του οργανισμού.
3. Αναφέρει τις βασικές αρχές επικοινωνίας.
4. Εξηγεί τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
5. Αναφέρει εμπόδια στην επικοινωνία και στις ενέργειες αντιμετώπισης τους.
6. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού διαπροσωπικών σχέσεων με συναδέλφους και συνεργάτες.
7. Αναφέρει ενέργειες και πρωτοβουλίες για τη δημιουργία και διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος.
8. Αναφέρει ενέργειες και πρωτοβουλίες για την αποτελεσματική ομαδική εργασία.
9. Αναφέρει βασικά στοιχεία για την αποτελεσματική λειτουργία ομάδων εργασίας.
10. Αναφέρει συνήθη προβλήματα που παρουσιάζονται στο πλαίσιο λειτουργίας ομάδων εργασίας τα οποία επηρεάζουν την αποτελεσματική λειτουργία και επίτευξη των στόχων της.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αξιοποιεί κατάλληλες μεθόδους επικοινωνίας για δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικής επικοινωνίας με συναδέλφους και συνεργάτες στο πλαίσιο της πολιτικής και διαδικασίας του οργανισμού.
2. Συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων και διαφωνιών μεταξύ συναδέλφων και συνεργατών για τη δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
3. Συμβάλλει στη βελτίωση του εργασιακού κλίματος με ανάληψη σχετικών ενεργειών και πρωτοβουλιών.
4. Συνεργάζεται με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας στη δημιουργία και διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος, προβαίνοντας σε ενέργειες και αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας.
5. Συμβάλλει στη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των μελών της ομάδας, υποβάλλοντας εισηγήσεις και αναλαμβάνοντας σχετικές πρωτοβουλίες.

6. Συνεισφέρει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας της ομαδικής εργασίας, υποβάλλοντας εισηγήσεις και αναλαμβάνοντας σχετικές πρωτοβουλίες.
7. Συμβάλλει στον εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων στη λειτουργία ομάδων εργασίας σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του τμήματος και τους συναδέλφους.

## **ΚΤ.10 Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία, οι οποίοι πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των κινδύνων και των επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία.
3. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία.
4. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία του.
5. Περιγράφει τις οδηγίες, τα προληπτικά μέτρα και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να ακολουθεί στον χώρο εργασίας.
6. Εξηγεί τα σήματα ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
7. Περιγράφει την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού που χειρίζεται για τις εργασίες του.
8. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για την αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων θεμάτων ασφάλειας και υγείας στον χώρο εργασίας του.
9. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς ατυχήματος και ασθένειας.
10. Αναφέρει τις κατηγορίες φωτιάς, τις αρχές πυρασφάλειας και πυρόσβεσης.
11. Αναγνωρίζει τα είδη πυροσβεστήρων.
12. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τα είδη πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων.
13. Περιγράφει την ορθή χρήση των πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων για το σβήσιμο φωτιάς.
14. Κατονομάζει τα επιτρεπόμενα υλικά που πρέπει να είναι διαθέσιμα στο κουτί πρώτων βοηθειών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας τα προληπτικά μέτρα, σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας του οργανισμού.

3. Χειρίζεται τον εξοπλισμό με το σωστό και ασφαλή τρόπο.
4. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για θέματα ασφάλειας και υγείας.
5. Εφαρμόζει το σχέδιο εκκένωσης του οργανισμού.
6. Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα υλικά πρώτων βοηθειών για μικροτραυματισμούς και αναζητά βοήθεια από τον πρώτο βοηθό του χώρου εργασίας.

## **ΚΤ.12 Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα ή δραστηριότητες στον χώρο εργασίας του.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των περιβαλλοντικών κινδύνων.
3. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.
4. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς περιβαλλοντικής διαχείρισης που αφορά την εργασία του.
5. Περιγράφει τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης που πρέπει να ακολουθεί στον χώρο.
6. Περιγράφει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
7. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο εργασίας του.
8. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.
9. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης, της εξοικονόμησης νερού και ενέργειας, σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
3. Χρησιμοποιεί οικολογικά υλικά και προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του.
4. Αποθηκεύει, να χρησιμοποιεί και να απορρίπτει υλικά και προϊόντα, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Απορρίπτει τα ανακυκλώσιμα υλικά και προϊόντα στους ενδεδειγμένους χώρους ή κάδους, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.
6. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

## **ΚΤ.16 Συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών του εξοπλισμού**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τον εξοπλισμό που χρήζει καθαρισμού και συντήρησης.
2. Περιγράφει την ορθή λειτουργία και χρήση του εξοπλισμού.
3. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού του εξοπλισμού.
4. Κατονομάζει τα μέσα και υλικά καθαρισμού και συντήρησης εξοπλισμού.
5. Αναφέρει τις απαιτήσεις προληπτικής συντήρησης του εξοπλισμού.
6. Περιγράφει τις μεθόδους και οδηγίες συντήρησης του εξοπλισμού, όπως αναφέρονται στα εγχειρίδια του κατασκευαστή.
7. Δηλώνει τις συνήθεις βλάβες του εξοπλισμού που χρησιμοποιεί.
8. Εξηγεί τη σημασία της καταγραφής των συντηρήσεων και βλαβών του εξοπλισμού.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καθαρίζει τον εξοπλισμό μετά από τη χρήση, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα και υλικά καθαρισμού.
2. Συντηρεί τον εξοπλισμό με βάση το πρόγραμμα προληπτικής συντήρησης και σύμφωνα με τις οδηγίες συντήρησης.
3. Ελέγχει την καλή λειτουργία και κατάσταση του εξοπλισμού πριν και κατά τη χρήση του.
4. Εντοπίζει και να απομονώνει ελαττωματικό εξοπλισμό, ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Επισκευάζει απλές βλάβες του εξοπλισμού, σύμφωνα με τις οδηγίες του εγχειριδίου του εξοπλισμού.
6. Εντοπίζει και να αναφέρει τις σοβαρές βλάβες του εξοπλισμού στο αρμόδιο άτομο, όπως προνοείται στη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
7. Καταγράφει τις πληροφορίες για την συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών του εξοπλισμού.

## **ΚΤ.29 Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της επαγγελματικής εμφάνισης και ατομικής υγιεινής στην προβολή θετικής εικόνας για τους πελάτες.
2. Περιγράφει τον τρόπο υποδοχής πελατών στον χώρο εργασίας του.
3. Εξηγεί τη σημασία της εξυπηρέτησης των πελατών.
4. Αναφέρει τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
5. Αναφέρει τις βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας με πελάτες.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εξυπηρέτησης πελατών.
7. Εξηγεί τεχνικές για τον εντοπισμό των αναγκών πληροφόρησης των πελατών.
8. Αναφέρει τις πληροφορίες που παρέχει στους πελάτες σε σχέση με τα τμήματα, τη χωροθέτηση και το ωράριο λειτουργίας του οργανισμού.
9. Αναφέρει τις πληροφορίες που παρέχει στους πελάτες σε σχέση με προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές του οργανισμού.
10. Αναφέρει το πληροφοριακό και διαφημιστικό υλικό για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
11. Διατυπώνει μεθόδους πληροφόρησης και επίλυσης ερωτήσεων των πελατών.
12. Αναφέρει εναλλακτικές επιλογές για τα προϊόντα και υπηρεσίες του οργανισμού.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Υποδέχεται πελάτες στο χώρο εργασίας του, προβάλλοντας θετική εικόνα και ακολουθώντας τους σχετικούς κανονισμούς του οργανισμού και τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
2. Εντοπίζει και να επιβεβαιώνει τις ανάγκες πληροφόρησης των πελατών, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες τεχνικές.
3. Πληροφορεί τους πελάτες για τα τμήματα, τη χωροθέτηση και το ωράριο λειτουργίας, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.
4. Πληροφορεί τους πελάτες για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές του οργανισμού, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.
5. Καθοδηγεί τους πελάτες στο κατάλληλο τμήμα και συνάδελφο βάσει των απαιτήσεων και των αναγκών τους.

## **ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της διατήρησης ενός υψηλού επιπέδου ικανοποίησης των πελατών.
2. Εξηγεί τη σημασία του αποτελεσματικού και έγκαιρου χειρισμού των παραπόνων των πελατών.
3. Αναφέρει τους λόγους και αιτίες των παραπόνων των πελατών.
4. Αναφέρει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του οργανισμού και των πελατών, όπως καθορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία και στην πολιτική του οργανισμού.
5. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων των πελατών.
6. Περιγράφει τη μεθοδολογία καταγραφής των παραπόνων την οποία εφαρμόζει ο οργανισμός.
7. Δηλώνει τις πιθανές διορθωτικές ενέργειες για την επίλυση των διαφόρων τύπων παραπόνων των πελατών.
8. Αναφέρει τη διαδικασία επιβεβαίωσης της ικανοποίησης των πελατών μετά τη λήψη των διορθωτικών ενεργειών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Λαμβάνει και να καταγράφει τα παράπονα των πελατών εφαρμόζοντας την πολιτική και τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων του οργανισμού.
2. Διερευνά τα παράπονα και να προσδιορίζει τα αίτια τους, εφαρμόζοντας την πολιτική και τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων του οργανισμού.
3. Εφαρμόζει διορθωτικές ενέργειες για την επίλυση των παραπόνων, λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις των πελατών, την ισχύουσα νομοθεσία και την πολιτική του οργανισμού.
4. Αξιολογεί τις διορθωτικές ενέργειες με βάση τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών.



### 3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΠΤΠ4.1	Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση προϊόντων
ΠΤΠ4.2	Ετοιμασία και αξιολόγηση σχεδίων δράσης και πλανογραμμάτων έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων
ΠΤΠ4.3	Προγραμματισμός και προετοιμασία για έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων
ΠΤΠ4.4	Έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων και αποκατάσταση χώρου έκθεσης
ΠΤΠ4.5	Ενημέρωση, συντονισμός, καθοδήγηση και έλεγχος πωλητών στην συμπλήρωση και παρουσίαση προϊόντων

#### **ΠΤΠ4.1 Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση προϊόντων**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει την πολιτική αποθεμάτων και τη μεθοδολογία ελέγχου των αποθεμάτων προϊόντων.
2. Αναφέρει τους τύπους, συσκευασίες και κύρια χαρακτηριστικά των προϊόντων για προμήθεια.
3. Αναφέρει τον τρόπο υπολογισμού των αναγκαίων ποσοτήτων προϊόντων.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την παραλαβή, μεταφορά και αποθήκευση των προϊόντων.
5. Αναφέρει τα κριτήρια παραλαβής και αποδοχής των προϊόντων.
6. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου και παραλαβής των προϊόντων.
7. Περιγράφει την πολιτική και τους κανονισμούς του καταστήματος για τη διαχείριση μη συμμορφούμενων προϊόντων.
8. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη συμμορφούμενων προϊόντων.
9. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και αποθήκευσης των προϊόντων στους ενδεδειγμένους χώρους.
10. Αναφέρει τους χώρους αποθήκευσης και τις απαιτήσεις συμμόρφωσης τους.
11. Εξηγεί τις έννοιες και τη σημασία της εφαρμογής των αρχών FIFO και FEFO.
12. Αναφέρει τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
13. Αναφέρει τις συνθήκες διατήρησης και αποθήκευσης των προϊόντων και τους τρόπους ελέγχου τους.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει τα αποθέματα των προϊόντων, σύμφωνα με τη ζήτηση και την πολιτική αποθεμάτων του καταστήματος.
2. Υπολογίζει τις ανάγκες προμήθειας προϊόντων, σύμφωνα τη ζήτηση και την πολιτική αποθεμάτων του καταστήματος.
3. Επιβεβαιώνει ότι οι χώροι παραλαβής και αποθήκευσης είναι καθαροί, συγυρισμένοι και ότι τηρούνται οι κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.

4. Εξασφαλίζει ότι ο εξοπλισμός παραλαβής και τα μέσα μεταφοράς είναι διαθέσιμα και σε καλή λειτουργική κατάσταση.
5. Ελέγχει, κατά την παραλαβή, τα προϊόντα σύμφωνα με τα κριτήρια παραλαβής και αποδοχής του καταστήματος.
6. Χειρίζεται αποτελεσματικά τα μη συμμορφούμενα προϊόντα, σύμφωνα με την πολιτική και τους κανονισμούς του καταστήματος.
7. Μεταφέρει τα προϊόντα στους ενδεδειγμένους χώρους χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα μεταφοράς.
8. Αποθηκεύει τα προϊόντα στον κατάλληλο χώρο και θέση σύμφωνα με τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής, εφαρμόζοντας ανάλογα τις αρχές FIFO, FEFO.
9. Ελέγχει τις συνθήκες διατήρησης και αποθήκευσης των προϊόντων με την κατάλληλη μέθοδο και εξοπλισμό.

## **ΠΤΠ4.2 Ετοιμασία και αξιολόγηση σχεδίων δράσης και πλανογραμμάτων έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ορίζει τις έννοιες σχέδιο δράσης και πλανόγραμμα για την έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων.
2. Αναφέρει τους στόχους του οργανισμού σε σχέση με την έκθεση και την τοποθέτηση προϊόντων.
3. Εξηγεί το σκοπό και τη χρήση των σχεδίων δράσης για την έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων.
4. Εξηγεί το περιεχόμενο των σχεδίων δράσης για την έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων.
5. Περιγράφει τον τρόπο δημιουργίας και αναθεώρησης των σχεδίων δράσης.
6. Αναφέρει τα κριτήρια αξιολόγησης των σχεδίων δράσης.
7. Εξηγεί τον σκοπό και τη χρήση των πλανογραμμάτων για την έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων.
8. Εξηγεί το περιεχόμενο των πλανογραμμάτων για την έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων.
9. Αναφέρει τα χαρακτηριστικά των κατάλληλων πλανογραμμάτων.
10. Περιγράφει τον τρόπο δημιουργίας και αναθεώρησης των πλανογραμμάτων.
11. Αναφέρει τα κριτήρια αξιολόγησης των πλανογραμμάτων.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ετοιμάζει ολοκληρωμένα σχέδια δράσης για την έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων προς επίτευξη των στόχων του οργανισμού, στη βάση της σχετικής διαδικασίας.
2. Αξιολογεί και να δίνει προτάσεις για τη βελτίωση των σχεδίων δράσης, αξιολογώντας τα αποτελέσματα από την έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων.
3. Επιβεβαιώνει και να τροποποιεί τα σχέδια δράσης, τηρώντας τις αποφάσεις και οδηγίες της διεύθυνσης του οργανισμού, στη βάση της σχετικής διαδικασίας.
4. Συμμετέχει στην ετοιμασία κατάλληλων πλανογραμμάτων για την έκθεση και ικανοποιούν το σκοπό της χρήσης τους.
5. Αξιολογεί και να δίνει προτάσεις για τη βελτίωση των πλανογραμμάτων, αξιολογώντας τα αποτελέσματα από την έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων.

6. Επιβεβαιώνει και να τροποποιεί τα πλανογράμματα, τηρώντας τις αποφάσεις και οδηγίες της διεύθυνσης του οργανισμού, στη βάση της σχετικής διαδικασίας.

### **ΠΤΠ4.3 Προγραμματισμός και προετοιμασία για έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί το σκοπό και τη σημασία του προγραμματισμού και της προετοιμασίας για έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων.
2. Αναφέρει τους παράγοντες επιλογής των χώρων έκθεσης και των προϊόντων προς έκθεση.
3. Περιγράφει τις ενέργειες για τον προγραμματισμό της διαθεσιμότητας των χώρων, του εξοπλισμού έκθεσης και των διακοσμητικών υλικών.
4. Διατυπώνει τις βασικές αρχές ψυχολογίας και συμπεριφοράς των καταναλωτών για αγορές, των αυθόρμητων και παρορμητικών αγορών, των αγορών ειδών πρώτης ανάγκης και των αγορών της τελευταίας στιγμής.
5. Αναφέρει τα δεδομένα και κριτήρια που λαμβάνει υπόψη για τον υπολογισμό των αναγκαίων ποσοτήτων σε προϊόντα.
6. Περιγράφει τον τρόπο υπολογισμού των ποσοτήτων προϊόντων για έκθεση και τοποθέτηση.
7. Περιγράφει τις ενέργειες για τη διαθεσιμότητα των προωθητικών υλικών.
8. Αναφέρει τους τρόπους μεταφοράς και τα μέσα μεταφοράς εξοπλισμού, προϊόντων και υλικών από το χώρο αποθήκευσης στο χώρο έκθεσης.
9. Εξηγεί τον τρόπο προετοιμασίας των χώρων για νέες εκθέσεις και τοποθετήσεις προϊόντων.
10. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τον εξοπλισμό έκθεσης προϊόντων και τα διακοσμητικά υλικά.
11. Εξηγεί τους τρόπους προετοιμασίας του εξοπλισμού έκθεσης προϊόντων και των διακοσμητικών υλικών.
12. Περιγράφει τους τρόπους προετοιμασίας των προϊόντων και των προωθητικών υλικών για παρουσίαση στο χώρο έκθεσης.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προγραμματίζει τις ανάγκες και τη διαθεσιμότητα των χώρων, του εξοπλισμού έκθεσης και των διακοσμητικών υλικών, σύμφωνα με τα σχέδια δράσης.
2. Υπολογίζει τις αναγκαίες ποσότητες των προϊόντων για την αποφυγή ελλείψεων, σύμφωνα με την κίνηση των προϊόντων, τη χωρητικότητα τους στο χώρο έκθεσης και τις προδιαγραφές διατήρησής τους.
3. Προγραμματίζει τη γκαίρη διαθεσιμότητα των προϊόντων σύμφωνα με το χρόνο παράδοσης των προϊόντων και τις απαιτήσεις του σχεδίου δράσης.

4. Προγραμματίζει τη έγκαιρη διαθεσιμότητα των προωθητικών υλικών σύμφωνα με το χρόνο παράδοσης των προωθητικών υλικών και τις απαιτήσεις του σχεδίου δράσης.
5. Προετοιμάζει το χώρο έκθεσης των προϊόντων, τηρώντας τους κανόνες ασφάλειας και το πλανόγραμμα.
6. Μεταφέρει τον εξοπλισμό, τα προϊόντα και τα υλικά από τους χώρους αποθήκευσης στο χώρο έκθεσης χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα μεταφοράς.
7. Προετοιμάζει τον εξοπλισμό έκθεσης και τα διακοσμητικά υλικά στις ανάγκες της νέας παρουσίασης και των χαρακτηριστικών των προϊόντων, ακολουθώντας τους κανόνες ασφάλειας και το πλανόγραμμα.
8. Προετοιμάζει τα προϊόντα για παρουσίαση ώστε να έχουν καθαρή, γερή και ευπαρουσίαστη συσκευασία.
9. Προετοιμάζει κατάλληλα το κάθε είδος προωθητικού υλικού σύμφωνα με τις απαιτήσεις της νέας παρουσίασης.

#### **ΠΤΠ4.4 Έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων και αποκατάσταση χώρου έκθεσης**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί το σκοπό και τη σημασία της έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων.
2. Διατυπώνει τις ενέργειες για την απομάκρυνση και χειρισμό ακατάλληλων προϊόντων από το χώρο πώλησης.
3. Εξηγεί τις βασικές αρχές της έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων σε διαφορετικούς χώρους και σημεία έκθεσης.
4. Αναφέρει τρόπους έκθεσης των προϊόντων για καλύτερη προβολή τους και εξυπηρέτηση των πελατών.
5. Εξηγεί τον τρόπο χρήσης του πλανογράμματος κατά την έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων.
6. Περιγράφει τις ενέργειες για την έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων.
7. Αναφέρει τα μέτρα ασφάλειας κατά την έκθεση και τοποθέτηση προϊόντων.
8. Περιγράφει τις ενέργειες για την τοποθέτηση των προωθητικών υλικών.
9. Εξηγεί τους τρόπους τοποθέτησης διακόσμου και ειδικών κατασκευών.
10. Εξηγεί τη σημασία και τις βασικές αρχές ρύθμισης του φωτισμού στους χώρους έκθεσης.
11. Αναφέρει τις ενέργειες για τη ρύθμιση του φωτισμού στους χώρους έκθεσης.
12. Εξηγεί τους τρόπους και τα σημεία ελέγχου της έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων.
13. Περιγράφει τη διαδικασία και τα σημεία ελέγχου για την αποκατάσταση και το συγύρισμα χώρων έκθεσης.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει και να απομακρύνει τα ακατάλληλα προϊόντα από το χώρο έκθεσης σύμφωνα με τα κριτήρια και τη σχετική διαδικασία.
2. Παρουσιάζει και να οργανώνει τα προϊόντα στις κατάλληλες θέσεις και ποσότητες για εύκολη πρόσβαση και καλύτερη προβολή τους, σύμφωνα με το πλανόγραμμα.
3. Τοποθετεί τα προωθητικά υλικά στις κατάλληλες θέσεις για εύκολη πρόσβαση και καλύτερη προβολή τους, τηρώντας τα μέτρα ασφαλείας.
4. Τοποθετεί κατάλληλα το διάκοσμο και τις ειδικές κατασκευές σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών τους.



5. Ρυθμίζει κατάλληλα το φωτισμό σύμφωνα με τις βασικές αρχές ρύθμισης του φωτισμού.
6. Ελέγχει ότι η έκθεση των προϊόντων συνάδει με το πλανόγραμμα και τις βασικές αρχές της έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων.
7. Συγυρίζει και να οργανώνει το χώρο έκθεσης μετά την ολοκλήρωση των εργασιών, τηρώντας το πλανόγραμμα τα μέτρα ασφάλειας.
8. Ελέγχει την ορθή αποκατάσταση του χώρου έκθεσης σύμφωνα με τα σχετικά σημεία ελέγχου του οργανισμού και το πλανόγραμμα.

#### **ΠΤΠ4.5 Ενημέρωση, συντονισμός, καθοδήγηση και έλεγχος πωλητών στην συμπλήρωση και παρουσίαση προϊόντων**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί μεθόδους ενημέρωσης των πωλητών στη συμπλήρωση και παρουσίαση προϊόντων.
2. Διατυπώνει τον τρόπο οργάνωσης και διεξαγωγής ενημερωτικών συναντήσεων.
3. Περιγράφει τα σημεία ενημέρωσης των πωλητών, ώστε να πραγματοποιούν αποτελεσματική συμπλήρωση και παρουσίαση προϊόντων.
4. Εξηγεί μεθόδους συντονισμού των πωλητών για την συμπλήρωση και παρουσίαση προϊόντων.
5. Εξηγεί τις ενέργειες για την καθοδήγηση κατά την συμπλήρωση και παρουσίαση προϊόντων.
6. Αναφέρει τις βασικές αρχές συμπλήρωσης και παρουσίασης προϊόντων.
7. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου κατά την συμπλήρωση και παρουσίαση προϊόντων.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει και να πραγματοποιεί αποτελεσματικές ενημερώσεις των πωλητών στις τεχνικές και διαδικασίες συμπλήρωσης και παρουσίασης προϊόντων.
2. Συντονίζει τους πωλητές για τη γρήγορη και αποτελεσματική συμπλήρωση και παρουσίαση προϊόντων, αξιοποιώντας τις κατάλληλες τεχνικές.
3. Καθοδηγεί τους πωλητές για την κατάλληλη τοποθέτηση των προϊόντων σύμφωνα με το πλανόγραμμα και τις βασικές αρχές συμπλήρωσης και παρουσίασης προϊόντων.
4. Ελέγχει ότι οι πωλητές έχουν τοποθετήσει τα προϊόντα σύμφωνα με το πλανόγραμμα και τις βασικές αρχές συμπλήρωσης και παρουσίασης προϊόντων.

### 3.4 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει με ανεξαρτησία και υπευθυνότητα τις εργασίες του και να αναλαμβάνει την ευθύνη για τα αποτελέσματα τους.
2. Εφαρμόζει με υπευθυνότητα και επαγγελματισμό τις γνώσεις και τις δεξιότητες οι οποίες απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών του.
3. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας που αφορούν την εργασία του.
4. Αποδέχεται και να υπερασπίζεται την επαγγελματική αμεροληψία, την ηθική και τις αρχές της επαγγελματικής δεοντολογίας.
5. Στηρίζει και να εφαρμόζει τις οδηγίες που δίνονται από τους ανωτέρους του και τη διοίκηση του οργανισμού.
6. Υποστηρίζει τη διεκπεραίωση των διαδικασιών και των εργασιών του με αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα και αφοσίωση σε στόχους.
7. Χειρίζεται τις εργασίες έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων με προγραμματισμό, οργανωτικότητα και μεθοδικότητα.
8. Αποδέχεται την ανάγκη για συνεχή βελτίωση της ποιότητας των εργασιών και των υπηρεσιών που προσφέρει.
9. Συμμετέχει και να συμβάλλει με εισηγήσεις στη βελτίωση των διαδικασιών, των μεθόδων και των εργασιών του.
10. Παρουσιάζει δημιουργικότητα και καινοτομία στην εκτέλεση των καθηκόντων του.
11. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας του περιβάλλοντος, ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
12. Ενθαρρύνει και να συμμετέχει στην αποτελεσματική επικοινωνία και δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων με πελάτες και συναδέλφους.
13. Αποδέχεται την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα στις επαφές και στις σχέσεις του με τους πελάτες.
14. Επιδεικνύει ομαδικό πνεύμα και να έχει ενεργό ρόλο στην ενθάρρυνση και βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της ομάδας.
15. Λαμβάνει αποφάσεις μέσα από κριτική επεξεργασία των δεδομένων στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.
16. Επιζητεί συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων του και υιοθετεί εξελίξεις στον τομέα του.

17. Αναζητεί την επαγγελματική του ανέλιξη μέσα από την επίδειξη ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.

#### 4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

Οι ακόλουθοι ορισμοί δίδονται για επεξήγηση λέξεων και εννοιών που χρησιμοποιούνται στο πρότυπο:

<b>Αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας</b>	Κανόνες οι οποίοι δεσμεύουν ηθικά την εκτέλεση των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας.
<b>Ατομική υγιεινή</b>	Το αποδεκτό επίπεδο υγιεινής του σώματος, των χεριών και της ένδυσης για κάθε εργαζόμενο. Συνήθως η ατομική υγιεινή καθορίζεται από κανονισμούς και οδηγίες του οργανισμού.
<b>Γνώσεις</b>	Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής.
<b>Γόνδολα</b>	Σταθερό ή μετακινούμενο στοιχείο – έπιπλο, συνήθως μεταλλικό ή ξύλινο ανάλογα με το ύψος του καταστήματος. Αποτελείται από χωρίσματα (ράφια), για την τοποθέτηση και επίδειξη των εμπορευμάτων.
<b>Δεξιότητες</b>	Η ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και αξιοποίησης τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).
<b>Επαγγελματικό προσόν</b>	Το επίσημο αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης και επικύρωσης, το οποίο επιτυγχάνεται όταν ο αρμόδιος φορέας διαπιστώνει ότι ένα άτομο έχει επιτύχει μαθησιακά αποτελέσματα που ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές.
<b>Ικανότητες</b>	Η αποδεδειγμένη επάρκεια στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή/και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας ή σπουδής και στην επαγγελματική ή/και προσωπική ανάπτυξη. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων, η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.
<b>Μαθησιακά αποτελέσματα</b>	Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες.

<b>Μέθοδος FEFO (First Expired First Out)</b>	Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που λήγουν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.
<b>Μέθοδος FIFO (First In, First Out)</b>	Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που αποκτήθηκαν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.
<b>Παρουσίαση προϊόντων</b>	Η μεθοδευμένη έκθεση προϊόντων στο χώρο πώλησης τους ώστε αυτά να είναι προσιτά και ελκυστικά προς τους πελάτες.
<b>Περιβαλλοντική πλευρά</b>	Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.
<b>Πλανόγραμμα</b>	Σχέδιο ή φωτογραφία που απεικονίζει το τρόπο τοποθέτησης των προϊόντων στο χώρο πώλησης και στα έπιπλα έκθεσης των προϊόντων (π.χ. γόνδολες, ράφια). Είναι η φωτογραφία του ραφιού, με τα προϊόντα τοποθετημένα κατά κωδικό, ποσότητα, και σχηματισμό.
<b>Πρωθητικό υλικό</b>	Υλικό όπως αφίσες, φυλλάδια, πανό, σταντ προβολής τα οποία τοποθετούνται στο κατάστημα για την προβολή και προώθηση ενός προϊόντος.
<b>Συμπλήρωση προϊόντων</b>	Η τοποθέτηση, απόσυρση και αντικατάσταση προϊόντων από τους χώρους πώλησης.
<b>Σχέδιο δράσης</b>	Κείμενο ή/και πίνακας στον οποίο αναφέρονται ενέργειες, απαραίτητοι πόροι, υπευθυνότητες και χρονοδιάγραμμα για την επίτευξη κάποιου στόχου ή αποτελέσματος.
<b>Τομέας εργασίας</b>	Περιγράφει εκείνο που το άτομο είναι σε θέση να κάνει προκειμένου να αποδείξει ότι μπορεί να εκτελεί αποτελεσματικά ένα μέρος της εργασίας του και απαρτίζεται από σύνολο επιμέρους εργασιών.

ISBN 978-9963-43-444-2

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

Τηλ. 22390300 | [anad@anad.org.cy](mailto:anad@anad.org.cy) | [www.anad.org.cy](http://www.anad.org.cy)

---

Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ)  
της ΕΕ και την ΑνΑΔ ως εθνική συμμετοχή.