



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ
Πωλητής σε κατάστημα

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^{ης} Τάξης

Επιμέλεια:

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού 1^{ης} 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 Αξαρλής

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

1.	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος.....	5
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF).....	5
1.3	Κωδικός ISCO	5
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος	5
2.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ.....	5
2.1	Αντικείμενο.....	5
2.2	Εργασιακό περιβάλλον.....	5
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης.....	5
2.4	Εξοπλισμός	6
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων.....	6
2.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι	6
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ	6
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης	7
3.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ).....	8
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας.....	9
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.....	10
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.....	12
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης	14
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών	15
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών	16
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών	18
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας	19
ΠΚΑ4.1	Οργάνωση και συγκύρισμα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και προϊόντων	20
ΠΚΑ4.2	Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση προϊόντων.....	22
ΠΚΑ4.3	Εντοπισμός ελλείψεων και συμπλήρωση προϊόντων στο χώρο πώλησης.....	24
ΠΚΑ4.4	Προετοιμασία και παρουσίαση προϊόντων στο χώρο πώλησης	26
ΠΚΑ4.5	Πρόληψη και χειρισμός κλοπών και απάτης.....	27
ΠΚΑ4.6	Διερεύνηση και χειρισμός επιστροφών και αλλαγών προϊόντων	28
3.3	Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας.....	30
ΚΤ.14	Εφαρμογή απαιτήσεων υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων	31
ΚΤ.33	Λειτουργία ταμείου και χειρισμός πληρωμών	33

3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....	35
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	37

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Πωλητής σε κατάστημα

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

4

1.3 Κωδικός ISCO:

5223

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΠΚΑ4

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο πωλητής σε κατάστημα υποδέχεται, προσφέρει εξυπηρέτηση και διερευνά τις ανάγκες των πελατών, παρουσιάζει τα προϊόντα και ολοκληρώνει την πώληση. Προετοιμάζει και οργανώνει το χώρο εργασίας και τον εξοπλισμό, φροντίζει για την εμφάνιση των χώρων ευθύνης του, συμπληρώνει και εκθέτει προϊόντα στο χώρο πώλησης. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο πωλητής σε κατάστημα εργάζεται σε χώρους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του εξυπηρετεί πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η κατάλληλη ενδυμασία και η ατομική υγιεινή. Αναμένεται να εφαρμόζει τους κανόνες ασφάλειας και υγείας και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό, αλλά ενδέχεται να εργάζεται και με το σύστημα βάρδιας.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο πωλητής σε κατάστημα έχει τη δυνατότητα εργοδότησης σε ένα μεγάλο εύρος επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου όπως υπεραγορές, πολυκαταστήματα, περίπτερα, μίνι μάρκετ, φρουταρίες, καταστήματα εμπορίας ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών, αθλητικών ειδών, προϊόντων ένδυσης και υπόδησης, βιβλίων, χαρτικών, δώρων, επίπλων, τροφίμων, ποτών και ειδών υγείας. Απασχολείται ως εργοδοτούμενος, αυτοεργοδοτούμενος και ιδιοκτήτης μικρής επιχείρησης.

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 προϊόντων, καρότσι μεταφοράς, πλατφόρμες μεταφοράς, κιβώτια διαφόρων μεγεθών, συσκευές μέτρησης και ζύγισης, εργαλεία κοπής (π.χ. μαχαίρια, ψαλίδια, κοπίδια), 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. ΠΤΠ4 Υπάλληλος έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων
3. ΤΑΚ4 Ταμίας καταστήματος
4. ΥΠΠ5 Υπεύθυνος πωλήσεων σε κατάσταση
5. ΠΧΠ4 Πωλητής χονδρικών πωλήσεων

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Υπάλληλος εμπορικού καταστήματος, πωλητής, εμποροϋπάλληλος, πωλητής καταστήματος λιανικής, πωλητής λιανικής.

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 περίπτωσης.

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)

3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών

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.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.31 Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τις αρχές και τα στάδια πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
2. Περιγράφει τη διαδικασία πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών την οποία εφαρμόζει ο οργανισμός.
3. Εξηγεί τις αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας της θέσης εργασίας του.
4. Εξηγεί τη σημασία των ανοικτών ερωτήσεων στη διερεύνηση των αναγκών των πελατών.
5. Ορίζει την έννοια της ενσυναίσθησης και τη σημασία της για την ολοκληρωμένη διερεύνηση των αναγκών πελατών κατά την πώληση.
6. Κατονομάζει τρόπους εφαρμογής της ενσυναίσθησης κατά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.
7. Περιγράφει τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, τα πλεονεκτήματα και άλλες πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στο πεδίο ευθύνης του.
8. Κατονομάζει τις πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
9. Διατυπώνει τους τύπους και τις αιτίες των αντιρρήσεων πελατών.
10. Περιγράφει τα βήματα χειρισμού των αντιρρήσεων των πελατών.
11. Ορίζει τις έννοιες ενισχυτική πώληση και διασταυρούμενη πώληση.
12. Αναφέρει τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
13. Διατυπώνει τους όρους μιας πώλησης.
14. Αναφέρει τις μεθόδους κλεισίματος των πωλήσεων ανάλογα με τον τύπο του πελάτη.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προσεγγίζει τους πελάτες σύμφωνα με τις αρχές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, τηρώντας τους κανόνες προσωπικής υγιεινής και επαγγελματικής εμφάνισης.
2. Εντοπίζει τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών σε προϊόντα και υπηρεσίες, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά των πελατών και εφαρμόζοντας την κατάλληλη τεχνική.
3. Διευκρινίζει και να επιβεβαιώνει με τους πελάτες τις ανάγκες και επιθυμίες τους σε προϊόντα και υπηρεσίες.

4. Προτείνει επιλογές προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες, οι οποίες συνάδουν με τις ανάγκες και επιθυμίες τους, εφαρμόζοντας τις αρχές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών.
5. Επεξηγεί στους πελάτες τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, τα πλεονεκτήματα και άλλες πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον.
6. Παρουσιάζει στους πελάτες τον χειρισμό και τη λειτουργία των προϊόντων και των υπηρεσιών για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις οδηγίες του οργανισμού.
7. Παραπέμπει τους πελάτες σε επιπρόσθετες πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και υπηρεσίες ανάλογα με τις πρακτικές και κανονισμούς του οργανισμού.
8. Χειρίζεται τις αντιρρήσεις των πελατών, ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού και τις αρχές πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
9. Παρουσιάζει στους πελάτες επιπρόσθετα προϊόντα και υπηρεσίες, εφαρμόζοντας τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
10. Διαπραγματεύεται με τους πελάτες τους όρους της πώλησης σύμφωνα με τη διαδικασία πωλήσεων του οργανισμού.
11. Κλείνει τις πωλήσεις ανάλογα με τον τύπο του πελάτη και εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο κλεισίματος.

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
ΠΚΑ4.1	Οργάνωση και συγκύρισμα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και προϊόντων
ΠΚΑ4.2	Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση προϊόντων
ΠΚΑ4.3	Εντοπισμός ελλείψεων και συμπλήρωση προϊόντων στο χώρο πώλησης
ΠΚΑ4.4	Προετοιμασία και παρουσίαση προϊόντων στο χώρο πώλησης
ΠΚΑ4.5	Πρόληψη και χειρισμός κλοπών και απάτης
ΠΚΑ4.6	Διερεύνηση και χειρισμός επιστροφών και αλλαγών προϊόντων

ΠΚΑ4.1 Οργάνωση και συγκύρισμα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και προϊόντων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες οργάνωση και καθαριότητα του χώρου εργασίας.
2. Διατυπώνει τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας για την οργάνωση των χώρων εργασίας.
3. Αναφέρει τις αρχές οργάνωσης των χώρων εργασίας.
4. Περιγράφει τη διαδικασία συγκυρίσματος του χώρου εργασίας.
5. Διατυπώνει τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας για το χειρισμό απορριμμάτων.
6. Αναφέρει τη διαδικασία χειρισμού απορριμμάτων.
7. Δηλώνει τους κανονισμούς και τις συνθήκες φύλαξης του εξοπλισμού.
8. Διατυπώνει το ρόλο, τη λειτουργία και το περιεχόμενο του πλανογράμματος χώρου πωλήσεων.
9. Εξηγεί τον τρόπο χρήσης του πλανογράμματος κατά την οργάνωση και συγκύρισμα των προϊόντων στο χώρο πωλήσεων.
10. Αναφέρει τις οδηγίες των προμηθευτών για την ορθή και ασφαλή οργάνωση των προϊόντων στο χώρο εργασίας του.
11. Περιγράφει τις εργασίες συγκυρίσματος και ταξινόμησης των προϊόντων στο χώρο εργασίας του.
12. Εξηγεί βασικούς κανόνες οργάνωσης των προϊόντων στο χώρο εργασίας του.
13. Εξηγεί τη διαδικασία απομάκρυνσης και συγκυρίσματος των προϊόντων που εγκαταλείφθηκαν από τους πελάτες.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει το χώρο εργασίας όπως καθορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας και τους κανονισμούς του καταστήματος.
2. Συγκυρίζει το χώρο εργασίας όπως καθορίζεται από τη διαδικασία του καταστήματος.
3. Χειρίζεται τα απορρίμματα του χώρου εργασίας, όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τη διαδικασία του καταστήματος.

4. Οργανώνει τον εξοπλισμό σύμφωνα με τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας και τους κανονισμούς του καταστήματος.
5. Ταξινομεί και να φυλάσσει τον εξοπλισμό σε κατάλληλες συνθήκες σύμφωνα με τα εγχειρίδια των κατασκευαστών και τους κανονισμούς του καταστήματος.
6. Συγυρίζει και να ταξινομεί τα προϊόντα ανά είδος και τύπο με βάση το πλανόγραμμα του καταστήματος και τις σχετικές οδηγίες των προμηθευτών.
7. Οργανώνει τα προϊόντα με τρόπο που ο πελάτης να έχει εύκολη και ασφαλή πρόσβαση στη βάση του πλανογράμματος του καταστήματος και των σχετικών οδηγιών των προμηθευτών.
8. Συγυρίζει και να απομακρύνει κατάλληλα τα προϊόντα που εγκαταλείφθηκαν από τους πελάτες, σύμφωνα με τη διαδικασία του καταστήματος.

ΠΚΑ4.2 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.

ΠΚΑ4.3 Εντοπισμός ελλείψεων και συμπλήρωση προϊόντων στο χώρο πώλησης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη μεθοδολογία για εντοπισμό ελλείψεων προϊόντων στο χώρο πώλησης.
2. Διατυπώνει τους κανόνες για εντοπισμό ελλείψεων και συμπλήρωση των προϊόντων στο χώρο πώλησης.
3. Αναφέρει τον τρόπο υπολογισμού των ποσοτήτων προϊόντων για συμπλήρωση.
4. Αναγνωρίζει τον εξοπλισμό για τη μεταφορά προϊόντων από το χώρο αποθήκευσης τους.
5. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς προϊόντων.
6. Αναφέρει τους λόγους που προϊόντα δυνατόν να είναι ακατάλληλα για πώληση.
7. Διατυπώνει τις ενέργειες χειρισμού ακατάλληλων προϊόντων.
8. Περιγράφει τους τρόπους συμπλήρωσης των προϊόντων στο χώρο πώλησης κατά είδος προϊόντος.
9. Αναφέρει τις αρχές της τοποθέτησης των προϊόντων για καλύτερη προβολή τους και εξυπηρέτηση των πελατών.
10. Εξηγεί τον τρόπο χρήσης του πλανογράμματος κατά τη συμπλήρωση προϊόντων.
11. Εξηγεί την εφαρμογή των αρχών FIFO και FEFO κατά τη συμπλήρωση προϊόντων στο χώρο πώλησης.
12. Δηλώνει τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις για την αναγραφή των τιμών πώλησης στα αγαθά.
13. Αναφέρει τις συνθήκες διατήρησης των προϊόντων στο χώρο πώλησης.
14. Αναφέρει τις μεθόδους και τον εξοπλισμό ελέγχου των συνθηκών διατήρησης των προϊόντων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει για ελλείψεις προϊόντων στο χώρο πώλησης, σύμφωνα με τους σχετικούς κανόνες και τις οδηγίες του αρμόδιου ατόμου.
2. Υπολογίζει τις ποσότητες των προϊόντων για συμπλήρωση ανάλογα με το είδος του προϊόντος και τους σχετικούς κανονισμούς.

3. Μεταφέρει τα προϊόντα από τους χώρους αποθήκευσης στο χώρο πώλησης χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα μεταφοράς.
4. Χειρίζεται τα ακατάλληλα προϊόντα σύμφωνα με τα κριτήρια και τη διαδικασία του καταστήματος.
5. Τακτοποιεί και να συμπληρώνει τα προϊόντα στο χώρο πώλησης για εύκολη πρόσβαση και καλύτερη προβολή τους, τηρώντας το πλανόγραμμα και τις αρχές FIFO και FEFO.
6. Ελέγχει τις συνθήκες διατήρησης των προϊόντων στο χώρο πώλησης με την κατάλληλη μέθοδο και εξοπλισμό.

ΠΚΑ4.4 Προετοιμασία και παρουσίαση προϊόντων στο χώρο πώλησης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί το σκοπό και τη σημασία της παρουσίασης των προϊόντων στο χώρο πώλησης.
2. Αναφέρει τον τρόπο προετοιμασίας των χώρων πώλησης για παρουσίαση προϊόντων.
3. Αναφέρει το ρόλο και τον τρόπο χρήσης του πλανογράμματος στην προετοιμασία και παρουσίαση προϊόντων.
4. Αναφέρει τον τρόπο προετοιμασίας του εξοπλισμού έκθεσης προϊόντων.
5. Περιγράφει τον τρόπο προετοιμασίας των προϊόντων για παρουσίαση στο χώρο πώλησης.
6. Εξηγεί τους κανόνες και τα χαρακτηριστικά της παρουσίασης των προϊόντων.
7. Αναφέρει τακτικά λάθη και παραλείψεις κατά την παρουσίαση των προϊόντων.
8. Εξηγεί τη χρησιμότητα των προωθητικών υλικών.
9. Αναφέρει τρόπους τοποθέτησης των προωθητικών υλικών.
10. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου της παρουσίασης προϊόντων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει το χώρο πώλησης των προϊόντων τηρώντας τους κανόνες ασφάλειας, το πλανόγραμμα και τις οδηγίες του αρμόδιου ατόμου.
2. Προετοιμάζει τον εξοπλισμό έκθεσης των προϊόντων ακολουθώντας τους κανόνες ασφάλειας, το πλανόγραμμα και τις οδηγίες του αρμόδιου ατόμου.
3. Προετοιμάζει τα προϊόντα για παρουσίαση.
4. Οργανώνει και να τοποθετεί τα προϊόντα στο χώρο πώλησης για εύκολη πρόσβαση και καλύτερη προβολή τους, τηρώντας το πλανόγραμμα και τις οδηγίες του αρμόδιου ατόμου.
5. Τοποθετεί σε κατάλληλα σημεία τα προωθητικά υλικά σύμφωνα με τις οδηγίες του αρμόδιου ατόμου.
6. Ελέγχει ότι η παρουσίαση των προϊόντων συνάδει με το πλανόγραμμα και τις οδηγίες του αρμόδιου ατόμου.

ΠΚΑ4.5 Πρόληψη και χειρισμός κλοπών και απάτης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ορίζει τη σημασία της πρόληψης κλοπών προϊόντων και απάτης.
2. Απαριθμεί τρόπους κλοπών και απάτης προϊόντων στα καταστήματα.
3. Αναφέρει τεχνικές πρόληψης κλοπών προϊόντων και απάτης.
4. Περιγράφει τεχνολογίες, συστήματα και είδη προστασίας των προϊόντων από κλοπές και απάτη.
5. Εξηγεί τρόπους παρατήρησης ύποπτων συμπεριφορών από πελάτες και απόπειρες κλοπών και απάτης.
6. Περιγράφει την πολιτική και τις διαδικασίες του καταστήματος για το χειρισμό κλοπών και απάτης.
7. Εξηγεί τον τρόπο χειρισμού ενός υπόπτου πελάτη.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιβεβαιώνει στο χώρο εργασίας του, την αποτελεσματική λειτουργία των συστημάτων και ειδών προστασίας των προϊόντων από κλοπές και απάτη.
2. Εντοπίζει και να αναφέρει ύποπτες συμπεριφορές ατόμων, εφαρμόζοντας τη διαδικασία του καταστήματος.
3. Χειρίζεται περιπτώσεις κλοπών σύμφωνα με την πολιτική και τη διαδικασία του καταστήματος.
4. Χειρίζεται περιπτώσεις απάτης σύμφωνα με την πολιτική και τη διαδικασία του καταστήματος.

ΠΚΑ4.6 Διερεύνηση και χειρισμός επιστροφών και αλλαγών προϊόντων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διατυπώνει τις πρόνοιες της ισχύουσας νομοθεσίας για την επιστροφή αγαθών, την παροχή εγγύησης στα αγαθά και τα δικαιώματα των αγοραστών.
2. Αναφέρει τους λόγους επιστροφών και αλλαγών προϊόντων από τους πελάτες.
3. Δηλώνει την πολιτική και τους κανονισμούς του οργανισμού για επιστροφές και αλλαγές προϊόντων.
4. Περιγράφει τη διαδικασία διερεύνησης και χειρισμού επιστροφών και αλλαγών προϊόντων.
5. Αναφέρει τους ελέγχους για εξέταση της κατάστασης των επιστρεφόμενων προϊόντων.
6. Αναφέρει τους ελέγχους για εξέταση της κατάστασης των προϊόντων προς αλλαγή.
7. Αναφέρει τα κριτήρια για την αποδοχή των επιστρεφόμενων προϊόντων και των προϊόντων προς αλλαγή.
8. Διατυπώνει τις επιλογές και ενέργειες στις οποίες θα τύχουν τα προϊόντα μετά την επιστροφή και αλλαγή τους.
9. Αναφέρει τον τρόπο ελέγχου χειρισμού και έκδοσης παραστατικών επιστροφών και αλλαγών.
10. Εξηγεί την πολιτική και τη διαδικασία του οργανισμού για επιστροφή χρημάτων σε πελάτες.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διερευνά τις αξιώσεις των πελατών για επιστροφές και αλλαγές προϊόντων εφαρμόζοντας την πολιτική και τη διαδικασία διερεύνησης επιστροφών και αλλαγών του οργανισμού.
2. Εξετάζει την κατάσταση των επιστρεφόμενων προϊόντων, εντοπίζοντας και επιβεβαιώνοντας τους λόγους και τα προβλήματα που αναφέρουν οι πελάτες.
3. Εξετάζει την κατάσταση των προϊόντων προς αλλαγή, εντοπίζοντας και επιβεβαιώνοντας τους λόγους και τα προβλήματα που αναφέρουν οι πελάτες.
4. Χειρίζεται και να ελέγχει τα παραστατικά που προσκομίζει ο πελάτης.
5. Αποφασίζει για την αποδοχή των επιστρεφόμενων προϊόντων και τις ενέργειες σε αυτά, εξετάζοντας τους κανονισμούς του οργανισμού για επιστροφές προϊόντων.
6. Αποφασίζει για την αποδοχή προϊόντων προς αλλαγή και τις ενέργειες σε αυτά, εξετάζοντας τους κανονισμούς του καταστήματος για αλλαγές προϊόντων.

7. Εκδίδει τα παραστατικά των επιστροφών και αλλαγών και να χειρίζεται τα προϊόντα ακολουθώντας τη διαδικασία χειρισμού επιστροφών και αλλαγών προϊόντων του καταστήματος.
8. Χειρίζεται την επιστροφή χρήματων προς τους πελάτες σύμφωνα με την πολιτική και τη διαδικασία του οργανισμού.

3.3 Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας

(Να επιλεγούν τουλάχιστον 1 από τους 2)

ΚΤ.14	Εφαρμογή απαιτήσεων υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων
ΚΤ.33	Λειτουργία ταμείου και χειρισμός πληρωμών

ΚΤ.14 Εφαρμογή απαιτήσεων υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους κανόνες ατομικής υγιεινής στον χώρο εργασίας του.
2. Αναφέρει τις απαιτήσεις για την ενδυμασία στον χώρο εργασίας.
3. Κατονομάζει τους κινδύνους για την ασφάλεια των τροφίμων, οι οποίοι πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
4. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των κινδύνων για την ασφάλεια των τροφίμων.
5. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την ασφάλεια των τροφίμων.
6. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και τους κανονισμούς για την ασφάλεια των τροφίμων που αφορούν την εργασία του.
7. Αναφέρει τις οδηγίες, τους κανόνες και τις απαιτήσεις του σχεδίου ασφάλειας τροφίμων (HACCP), που πρέπει να ακολουθούνται στον χώρο εργασίας.
8. Περιγράφει τις απαιτήσεις σήμανσης τροφίμων σε όλα τα στάδια επεξεργασίας, αποθήκευσης και παράθεσης.
9. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για την αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων που αφορούν την ασφάλεια των τροφίμων στον χώρο εργασίας του.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εφαρμόζει τους κανόνες ατομικής υγιεινής και ενδυμασίας για την ασφάλεια των τροφίμων, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας, τις οδηγίες, των κανόνων και τις απαιτήσεις του σχεδίου ασφάλειας τροφίμων (HACCP) του οργανισμού.
3. Τοποθετεί την σήμανση στα τρόφιμα σε όλα τα στάδια επεξεργασίας, αποθήκευσης και παράθεσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
4. Εντοπίζει κινδύνους και μη συμμορφώσεις που προέκυψαν κατά την εργασία του για την ασφάλεια των τροφίμων και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση που τα αποτελέσματα είναι εκτός των ορίων, σύμφωνα με το σχέδιο ασφάλειας τροφίμων (HACCP).

6. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για την ασφάλεια των τροφίμων.
7. Καταγράφει τις πληροφορίες και τα αποτελέσματα ελέγχων που απαιτούνται από το σχέδιο ασφάλειας τροφίμων (HACCP).

ΚΤ.33 Λειτουργία ταμείου και χειρισμός πληρωμών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει την προετοιμασία του ταμείου.
2. Εξηγεί τον χειρισμό της ταμειακής μηχανής και άλλου εξοπλισμού του ταμείου.
3. Διατυπώνει τα σημεία προσοχής κατά τον χειρισμό και έλεγχο πιστωτικών παραστατικών και κουπονιών που προσκομίζουν οι πελάτες.
4. Κατονομάζει τα παραστατικά χρεώσεων και αποδείξεων είσπραξης.
5. Αναφέρει τον τρόπο έκδοσης παραστατικών χρεώσεων και αποδείξεων είσπραξης.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εισπράξεων του οργανισμού.
7. Εξηγεί τις μεθόδους είσπραξης που εφαρμόζονται στην αγορά.
8. Δηλώνει τα σημεία προσοχής κατά την αποδοχή και τον έλεγχο χαρτονομισμάτων.
9. Περιγράφει το κλείσιμο, έλεγχο και παράδοση του ταμείου.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει το ταμείο σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Ελέγχει την καλή λειτουργία της ταμειακής μηχανής και των άλλων συσκευών του ταμείου, σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών.
3. Χειρίζεται και να ελέγχει πιστωτικά παραστατικά και κουπόνια που προσκομίζει ο πελάτης, τηρώντας τα σημεία προσοχής.
4. Υπολογίζει τη χρέωση προς τον πελάτη στη βάση του ισχύοντα τιμοκαταλόγου και των συμφωνηθέντων όρων πώλησης.
5. Καταχωρεί τη χρέωση στην ταμειακή μηχανή με τον ενδεδειγμένο τρόπο.
6. Εκδίδει παραστατικά χρέωσης και αποδείξεις είσπραξης χειρόγραφα και ηλεκτρονικά ανάλογα με τη διαδικασία του οργανισμού.
7. Εισπράττει μετρητά και δίνει ρέστα στους πελάτες, τηρώντας τα σημεία προσοχής κατά την αποδοχή και έλεγχο χαρτονομισμάτων.
8. Εισπράττει με διάφορες μεθόδους εφαρμόζοντας τη διαδικασία του οργανισμού και τα εγχειρίδια χρήσης του εξοπλισμού.
9. Ελέγχει το ταμείο στο κλείσιμο του σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

10. Παραδίδει το ταμείο στο κλείσιμο του σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

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. Υιοθετεί 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. Αποδέχεται και να εφαρμόζει τις αρχές της οργάνωσης των χώρων εργασίας.
7. Εκτελεί τις εργασίες του με μεθοδικότητα, οργανωτικότητα, αποτελεσματικότητα και αφοσίωση σε στόχους.
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. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας του περιβάλλοντος, ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
11. Ενθαρρύνει και να συμμετέχει στην αποτελεσματική επικοινωνία και δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων με πελάτες και συναδέλφους.
12. Αποδέχεται την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα στις επαφές και στις σχέσεις του με τους πελάτες.
13. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ενσυναίσθηση και την ειλικρινή κατανόηση των αναγκών και των απαιτήσεων των πελατών.
14. Δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης και ειλικρίνειας προσεγγίζοντας θετικά τους πελάτες.
15. Επιδεικνύει ομαδικό πνεύμα και να έχει ενεργό ρόλο στην ενθάρρυνση και βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της ομάδας.
16. Λαμβάνει αποφάσεις μέσα από κριτική επεξεργασία των δεδομένων στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.

17. Επιζητεί συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων του και υιοθετεί εξελίξεις στον τομέα του.
18. 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:

Απάτη	Τεχνάσματα τα οποία εφαρμόζουν πελάτες και άλλα άτομα στους χώρους πώλησης και στα ταμεία για την εξασφάλιση προϊόντων σε χαμηλότερη τιμή και πληρωμή λιγότερου ποσού.
Απόθεμα	Η ποσότητα προϊόντων που υπάρχει στο κατάστημα και στην αποθήκη.
Αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας	Κανόνες οι οποίοι δεσμεύουν ηθικά την εκτέλεση των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας.
Αρχές οργάνωσης χώρου εργασίας	Κανόνες για τη διαμόρφωση και διευθέτηση του χώρου εργασίας ώστε αυτός να λειτουργεί αποτελεσματικά και αποδοτικά όπως οι κανόνες της φιλοσοφίας 5S (Sort, Set in order, Shine, Standarize, Sustain).
Ασφάλεια τροφίμων	Διασφάλιση ότι τα τρόφιμα δεν προκαλούν δυσμενή επίδραση στην υγεία του καταναλωτή.
Ατομική υγιεινή	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.
Γνώσεις	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.
Γόνδολα	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 προϊόντων.
Δεξιότητες	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).

Διασταυρούμενη πώληση	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν περισσότερα και συμπληρωματικά προϊόντα και υπηρεσίες από αυτά που έχουν ήδη επιλέξει. Σκοπός της τεχνικής είναι η αύξηση της αξίας της παραγγελίας του πελάτη με νέα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία συμπληρώνουν το βασικό προϊόν και υπηρεσία που θέλει να αγοράσει.
Διορθωτικές ενέργειες	Ενέργειες προς αποκατάσταση μιας μη συμμόρφωσης.
Ενισχυτική πώληση	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν άλλες (συνήθως ακριβότερες) εκδόσεις / τύπους ενός προϊόντος και μιας υπηρεσίας από αυτές τις οποίες θέλουν να αγοράσουν.
Ενσυναίσθηση	Η επίγνωση και η διορατικότητα για τα αισθήματα, τα συναισθήματα και τη συμπεριφορά ενός άλλου ατόμου καθώς και για το νόημα και τη σημασία τους.
Επαγγελματική εμφάνιση	Ο τρόπος της εξωτερικής εμφάνισης ενός εργαζόμενου στο χώρο εργασίας του. Περιλαμβάνει το ντύσιμο και την προσωπική περιποίηση.
Επαγγελματικό προσόν	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.
Ικανότητες	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.
Κίνδυνος για την ασφάλεια τροφίμων	Βιολογικός, χημικός και φυσικός παράγοντας στα τρόφιμα με πιθανότητα πρόκλησης δυσμενούς επίδρασης στην υγεία.
Μαθησιακά αποτελέσματα	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.

Μέθοδος FEFO (First Expired First Out)	Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που λήγουν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.
Μέθοδος FIFO (First In, First Out)	Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που αποκτήθηκαν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.
Μη συμμορφούμενο προϊόν	Προϊόν το οποίο δεν ικανοποιεί τις προδιαγραφές και δεν μπορεί να διατεθεί προς πώληση.
Όροι πώλησης	Κανονισμοί του οργανισμού / καταστήματος και ειδικοί όροι που διέπουν την έκπτωση, πίστωση, τρόπο πληρωμής, χρόνο παράδοσης, τρόπο παράδοσης, αλλαγές προϊόντων, εγγύηση, υποστήριξη μετά την πώληση και άλλα θέματα μια πώλησης.
Παράπονο πελάτη	Η έκφραση της δυσαρέσκειας του πελάτη λόγω της μη ικανοποίησης των προσδοκιών του σχετικά με ένα προϊόν. Η δυσαρέσκεια μπορεί να οφείλεται στην ποιότητα ή την τιμή του προϊόντος, την εξυπηρέτηση του πελάτη και από την πολιτική και διαδικασία που εφαρμόζει ο οργανισμός σχετικά με τις υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρει.
Παραστατικά	Δικαιολογητικά και αποδεικτικά έγγραφα για αγορά, πώληση, παραλαβή, αποστολή, επιστροφή/ αλλαγή προϊόντων.
Παρουσίαση προϊόντων	Ο τρόπος με τον οποίο εκτίθενται τα προϊόντα στο χώρο πώλησης ούτως ώστε να εξασφαλίζεται η ορατότητα, η ελκυστικότητα και η προσβασιμότητα για τον πελάτη, με στόχο την ικανοποίηση του και την αύξηση των πωλήσεων του καταστήματος.
Περιβαλλοντική πλευρά	Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.
Πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες	Ενημερωτικό υλικό, ιστοσελίδες, συνάδελφοι και άλλες βάσεις πληροφόρησης που είναι ικανές να παρέχουν επιπρόσθετες και εξειδικευμένες πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες.
Πλανόγραμμα	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 ραφίου,

με τα προϊόντα τοποθετημένα κατά κωδικό, ποσότητα, και σχηματισμό.

Πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες

Πληροφορίες οι οποίες παρέχονται προς τους πελάτες κατά τη διαδικασία πωλήσεων και αφορούν χαρακτηριστικά, ιδιότητες, πλεονεκτήματα, χρήση και λειτουργία των προϊόντων και υπηρεσιών, εγγύηση, τεχνική εξυπηρέτηση, τρόπο παραγγελίας, κόστος, τρόπο πληρωμής, επιστροφές και άλλα.

Προβολή

Η μεθοδευμένη και εκτεταμένη παρουσίαση ενός εμπορεύματος ώστε να γίνει γνωστό στους πελάτες του καταστήματος

Πρωθητικό υλικό

Υλικό όπως αφίσες, φυλλάδια, πανό, σταντ προβολής τα οποία τοποθετούνται στο κατάστημα για την προβολή και προώθηση ενός προϊόντος.

Στάδια πωλήσεων

Τα κύρια στάδια μιας διαδικασίας πωλήσεων: Προετοιμασία για πώληση, διερεύνηση αναγκών πελατών, παρουσίαση επίλογων και παροχή πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, χειρισμός αντιρρήσεων, αναγνώριση αγοραστικής διάθεσης από τον πελάτη, αναβάθμιση πώλησης και κλείσιμο της πώλησης.

Συμπλήρωση προϊόντων

Η τοποθέτηση, απόσυρση και αντικατάσταση προϊόντων από τους χώρους πώλησης.

Σύστημα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων

Σύνολο αλληλένδετων στοιχείων ενός οργανισμού για την καθιέρωση πολιτικών, στόχων και διεργασιών για επίτευξη των στόχων της ασφάλειας των τροφίμων.

Τομέας εργασίας

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.

HACCP

Hazard Analysis Critical Control Points. Ανάλυση κινδύνου και κρίσιμα σημεία ελέγχου. Είναι ένα απλό και αποτελεσματικό σύστημα που έχει ως σκοπό τη διασφάλιση της υγιεινής των τροφίμων. Με το σύστημα HACCP μπορούμε να προβλέψουμε τους κινδύνους και την πιθανότητα εμφάνισής τους σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας ενός τρόφιμου, και να αποφύγουμε έτσι την πρόκληση ζημιάς στην υγεία του καταναλωτή.

ISBN 978-9963-43-446-6

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

Τηλ. 22390300 | anad@anad.org.cy | www.anad.org.cy

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