



Σύστημα  
Επαγγελματικών  
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

**Πωλητής χονδρικών  
πωλήσεων**

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>5</b>
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
<b>2.</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b> .....	<b>5</b>
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
<b>3.</b>	<b>ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)</b> .....	<b>8</b>
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας .....	9
<b>ΚΤ.9</b>	<b>Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας</b> .....	<b>10</b>
<b>ΚΤ.10</b>	<b>Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία</b> .....	<b>12</b>
<b>ΚΤ.12</b>	<b>Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης</b> .....	<b>14</b>
<b>ΚΤ.20</b>	<b>Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων</b> .....	<b>15</b>
<b>ΚΤ.30</b>	<b>Επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών</b> .....	<b>17</b>
<b>ΚΤ.31</b>	<b>Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών</b> .....	<b>18</b>
<b>ΚΤ.32</b>	<b>Χειρισμός παραπόνων πελατών</b> .....	<b>20</b>
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας .....	21
<b>ΠΧΠ4.1</b>	<b>Εφαρμογή και αξιολόγηση ενεργειών προώθησης και προβολής</b> .....	<b>22</b>
<b>ΠΧΠ4.2</b>	<b>Σχεδιασμός και προετοιμασία δρομολογίων</b> .....	<b>24</b>
<b>ΠΧΠ4.3</b>	<b>Φόρτωση, μεταφορά και παράδοση προϊόντων και δειγμάτων στους πελάτες</b> ...	<b>25</b>
<b>ΠΧΠ4.4</b>	<b>Προετοιμασία και παρουσίαση προϊόντων στο χώρο πώλησης</b> .....	<b>27</b>
<b>ΠΧΠ4.5</b>	<b>Προγραμματισμός, χειρισμός και παράδοση εισπράξεων</b> .....	<b>28</b>
<b>ΠΧΠ4.6</b>	<b>Διερεύνηση και χειρισμός επιστροφών και αλλαγών προϊόντων</b> .....	<b>30</b>
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....	32

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ..... 34

## 1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

### 1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Πωλητής χονδρικών πωλήσεων

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

4

### 1.3 Κωδικός ISCO:

3322

### 1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΠΧΠ4

## 2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

### 2.1 Αντικείμενο:

Ο πωλητής χονδρικών πωλήσεων προωθεί, προβάλλει και πουλάει, μεταφέρει και παραδίδει προϊόντα σε επιχειρήσεις και άλλους οργανισμούς που μεταπωλούν προϊόντα. Παρακολουθεί τις εξελίξεις στην αγορά, καθορίζει στόχους, διαχειρίζεται προσφορές και συμβάσεις με πελάτες. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

### 2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο πωλητής χονδρικών πωλήσεων εργάζεται σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους, σε ένα εμπορικό περιβάλλον. Η εργασία του περιλαμβάνει επισκέψεις σε πελάτες και τακτικά ταξίδια. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του συναναστρέφεται με πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η κατάλληλη ενδυμασία και η ατομική υγιεινή. Αναμένεται να εφαρμόζει πιστά τους κανόνες ασφάλειας και υγείας. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως μεταβαλλόμενο αναλόγως των προθεσμιών και χρονικών περιορισμών υλοποίησης των εργασιών.

### 2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο πωλητής χονδρικών πωλήσεων έχει τη δυνατότητα εργοδότησης σε επιχειρήσεις χονδρικής πώλησης πρώτων υλών, αναλωσίμων, εξαρτημάτων και τελικών προϊόντων. Τέτοιες επιχειρήσεις είναι εργοστάσια και εταιρείες που κατασκευάζουν, παρασκευάζουν, επεξεργάζονται ή εισάγουν προϊόντα και ύλες, κάθε φύσεως, μορφής και χρήσης όπως χημικά, τρόφιμα, ποτά, προϊόντα ένδυσης και υπόδησης, μηχανήματα, είδη συσκευασίας, μέταλλα, ηλεκτρικά και ηλεκτρονικά είδη, αθλητικά είδη, βιβλία, χαρτικά, δώρα, έπιπλα, ανταλλακτικά αυτοκινήτων και είδη υγείας. Απασχολείται ως εργοδοτούμενος, αυτοεργοδοτούμενος, εξωτερικός συνεργάτης και ιδιοκτήτης μικρής επιχείρησης.

## **2.4 Εξοπλισμός:**

Γραφείο, καρέκλα γραφείου, καρέκλα επισκεπτών, ηλεκτρονικός υπολογιστής, πολυμηχάνημα γραφείου, φωτοτυπική, τηλέφωνο, υπολογιστική μηχανή, εξοπλισμός σύνδεσης με διαδίκτυο, λογισμικά (π.χ. επεξεργαστή κειμένου και υπολογιστικών φύλλων), ράφια, πάνελ προβολής με εξαρτήματα προβολής, γόνδολες, βιτρίνες, πάγκοι έκθεσης, καρότσι μεταφοράς, πλατφόρμες μεταφοράς, μέσα ατομικής προστασίας για επισκέψεις (π.χ. παπούτσια ασφάλειας, γάντια ασφάλειας), 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. ΠΚΑ4 Πωλητής σε κατάσταση
5. ΥΠΠ5 Υπεύθυνος πωλήσεων σε κατάσταση

## **2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:**

Πωλητής χονδρικής, εμπορικός αντιπρόσωπος.

## **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

<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.20</b>	<b>Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων</b>
<b>ΚΤ.30</b>	<b>Επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών</b>
<b>ΚΤ.31</b>	<b>Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών</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.20 Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Δηλώνει τις απαιτήσεις των πελατών στο στάδιο της ετοιμασίας προσφορών.
2. Κατονομάζει και να εξηγεί τα έγγραφα και πληροφορίες τα οποία είναι χρήσιμα στην αναγνώριση των απαιτήσεων των πελατών.
3. Αναφέρει τις πηγές κόστους των προϊόντων και των υπηρεσιών.
4. Περιγράφει τις αρχές και τη διαδικασία υπολογισμού του κόστους των προϊόντων και των υπηρεσιών.
5. Εξηγεί την τιμολογιακή και εκπτώτικη πολιτική του οργανισμού.
6. Περιγράφει τρόπους υπολογισμού των τιμών πώλησης και των εκπτώσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών.
7. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας, ελέγχου και υποβολής προσφορών.
8. Δηλώνει το περιεχόμενο και τη δομή των κειμένων προσφορών.
9. Κατονομάζει τα υποστηρικτικά έγγραφα και δικαιολογητικά τα οποία συνοδεύουν τις προσφορές.
10. Αναφέρει τα σημεία για τον έλεγχο της ορθότητας και αξιοπιστίας των υποστηρικτικών εγγράφων και δικαιολογητικών.
11. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου των προσφορών πριν την υποβολή τους.
12. Αναφέρει τις τεχνικές παρακολούθησης της έκβασης των προσφορών.
13. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας και υπογραφής συμβάσεων με πελάτες.
14. Δηλώνει το περιεχόμενο και τη δομή των συμβάσεων με πελάτες.
15. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου πριν την υποβολή των συμβάσεων.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει και να αναλύει τις απαιτήσεις των πελατών όπως αυτές περιλαμβάνονται σε πληροφορίες και έγγραφα από τους πελάτες.
2. Προσδιορίζει τα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία προσφέρει στους πελάτες στη βάση των απαιτήσεων τους.

3. Εντοπίζει τις πηγές κόστους για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες με βάση δεδομένα παρόμοιων προσφορών.
4. Υπολογίζει το κόστος ανά προϊόν και υπηρεσία εφαρμόζοντας τις αρχές και τη διαδικασία υπολογισμού του κόστους.
5. Υπολογίζει την τιμή πώλησης και την έκπτωση των προϊόντων και των υπηρεσιών τηρώντας την τιμολογιακή και την εκπτωτική πολιτική του οργανισμού.
6. Ετοιμάζει τα έγγραφα προσφορών σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού και τις απαιτήσεις των πελατών.
7. Συλλέγει και να ελέγχει ότι τα υποστηρικτικά έγγραφα και δικαιολογητικά είναι πλήρη, ορθά και αξιόπιστα.
8. Ελέγχει την ορθότητα και πληρότητα των εγγράφων προσφορών πριν την υποβολή τους, με βάση τη διαδικασία ελέγχου του οργανισμού.
9. Παρακολουθεί την έκβαση των προσφορών ακολουθώντας τις κατάλληλες τεχνικές ώστε αυτές να γίνουν αποδεκτές από τους πελάτες.
10. Ετοιμάζει τις συμβάσεις σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών και τη διαδικασία του οργανισμού.
11. Ελέγχει την ορθότητα και την πληρότητα των συμβάσεων πριν την υποβολή τους, τηρώντας τη διαδικασία ελέγχου του οργανισμού.



### **ΚΤ.30 Επικοινωνία 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 επικοινωνίας με τους πελάτες 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. Αναφέρει τις πληροφορίες που αναμένεται να παρέχει στους πελάτες.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξυπηρετεί τους πελάτες, προβάλλοντας θετική εικόνα.
2. Τηρεί την ατομική εμφάνιση και υγιεινή, σύμφωνα με τους κανονισμούς του οργανισμού.
3. Πληροφορεί τους πελάτες, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.
4. Καθοδηγεί τους πελάτες στο κατάλληλο τμήμα και αρμόδιο άτομο 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.

## **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

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
<b>ΠΧΠ4.1</b>	<b>Εφαρμογή και αξιολόγηση ενεργειών προώθησης και προβολής</b>
<b>ΠΧΠ4.2</b>	<b>Σχεδιασμός και προετοιμασία δρομολογίων</b>
<b>ΠΧΠ4.3</b>	<b>Φόρτωση, μεταφορά και παράδοση προϊόντων και δειγμάτων στους πελάτες</b>
<b>ΠΧΠ4.4</b>	<b>Προετοιμασία και παρουσίαση προϊόντων στο χώρο πώλησης</b>
<b>ΠΧΠ4.5</b>	<b>Προγραμματισμός, χειρισμός και παράδοση εισπράξεων</b>
<b>ΠΧΠ4.6</b>	<b>Διερεύνηση και χειρισμός επιστροφών και αλλαγών προϊόντων</b>

#### **ΠΧΠ4.1 Εφαρμογή και αξιολόγηση ενεργειών προώθησης και προβολής**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη διαδικασία προγραμματισμού και πραγματοποίησης δράσεων και ενεργειών προώθησης και προβολής.
2. Περιγράφει τις ενέργειες και τρόπους προώθησης και προβολής του οργανισμού, των προϊόντων και των υπηρεσιών του.
3. Αναφέρει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διάφορων τρόπων προβολής.
4. Διατυπώνει τη σημασία, τη χρήση και το περιεχόμενο του σχεδίου μάρκετινγκ και πωλήσεων.
5. Αναφέρει τους τρόπους εφαρμογής του σχεδίου μάρκετινγκ και πωλήσεων.
6. Εξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
7. Ορίζει τη σημασία της ένταξης νέων πελατών στο πελατολόγιο.
8. Περιγράφει τρόπους εντοπισμού νέων πελατών.
9. Αναφέρει τις πηγές άντλησης πελατών.
10. Περιγράφει τρόπους προσέγγισης νέων πελατών.
11. Αναφέρει την εμπορική πολιτική του οργανισμού και τους τρόπους εφαρμογής της.
12. Αναφέρει μέτρα για βελτίωση της απόδοσης των ενεργειών δράσεων και προώθησης και προβολής.
13. Αναφέρει τρόπους ελέγχου και ανάλυσης της απόδοσης των δράσεων και ενεργειών προώθησης και προβολής.
14. Κατονομάζει μέτρα για βελτίωση απόδοσης των δράσεων και των ενεργειών προώθησης και προβολής.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προγραμματίζει και να πραγματοποιεί δράσεις και ενέργειες προβολής του οργανισμού σύμφωνα με το σχέδιο μάρκετινγκ και πωλήσεων του οργανισμού.
2. Προγραμματίζει και να πραγματοποιεί ενέργειες προβολής των προϊόντων και των υπηρεσιών του οργανισμού, σύμφωνα με το σχέδιο μάρκετινγκ και πωλήσεων και στα πλαίσια της ισχύουσας νομοθεσίας για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
3. Εντοπίζει νέους πελάτες αξιοποιώντας διάφορες πηγές άντλησης πελατών.

4. Προσεγγίζει νέους πελάτες με διαφορετικές τεχνικές, για αύξηση του πελατολογίου, στα πλαίσια της εμπορικής πολιτικής και των στόχων πωλήσεων του οργανισμού.
5. Ελέγχει το βαθμό απόδοσης των δράσεων και ενεργειών προώθησης και προβολής.
6. Αναλύει την απόδοση των δράσεων και των ενεργειών προώθησης και προβολής στη βάση των στόχων που είχαν τεθεί.
7. Εφαρμόζει μέτρα για βελτίωση της απόδοσης σε περίπτωση αποκλίσεων από τους στόχους.

## **ΠΧΠ4.2 Σχεδιασμός και προετοιμασία δρομολογίων**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Απαριθμεί τα δεδομένα και πληροφορίες τα οποία χρειάζονται για την ετοιμασία δρομολογίων.
2. Εξηγεί μεθόδους υπολογισμού αποστάσεων και χρόνων για τη διακίνηση μεταξύ δυο σημείων.
3. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας δρομολογίων πελάτων.
4. Αναφέρει τα στοιχεία τα οποία περιλαμβάνει ένα δρομολόγιο.
5. Δηλώνει τους παράγοντες επιτυχίας των δρομολογίων.
6. Εξηγεί τρόπους διευθέτησης συναντήσεων ανάλογα με τον τύπο και το είδος των πελατών.
7. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας των τιμοκαταλόγων, των δειγμάτων και των άλλων εγγράφων που θα χρειαστούν για την επίσκεψη στους πελάτες.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συλλεγεί και να αξιολογεί από διάφορες πηγές τα κατάλληλα δεδομένα και πληροφορίες για την ετοιμασία ορθολογιστικών δρομολογίων.
2. Υπολογίζει τις αποστάσεις, χρόνους και περιορισμούς για διακίνηση μεταξύ δυο σημείων.
3. Ετοιμάζει πλήρη και ορθολογιστικά δρομολόγια στη βάση των παραγόντων επιτυχίας των δρομολογίων ακολουθώντας τη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
4. Διευθετεί συναντήσεις με τους πελάτες ανάλογα με τον τύπο και το είδος των πελατών.
5. Προετοιμάζει τους κατάλληλους τιμοκαταλόγους, δείγματα και άλλα έγγραφα για τους πελάτες σύμφωνα με τις απαιτήσεις των δρομολογίων και τους τους κανονισμούς του οργανισμού.



### **ΠΧΠ4.3 Φόρτωση, μεταφορά και παράδοση προϊόντων και δειγμάτων στους πελάτες**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους τρόπους και τα σημεία ελέγχου των προϊόντων και δειγμάτων κατά τη φόρτωση.
2. Εξηγεί τις τεχνικές και εξοπλισμό φόρτωσης και τοποθέτησης προϊόντων στα οχήματα.
3. Περιγράφει τις ενέργειες φόρτωσης και τοποθέτησης προϊόντων στα οχήματα.
4. Απαριθμεί τις ζημιές στα προϊόντα και δείγματα κατά τη φόρτωση και τοποθέτηση στα οχήματα.
5. Εξηγεί ειδικές τεχνικές φόρτωσης και τοποθέτησης εύθραυστων, ευαίσθητων και επικίνδυνων προϊόντων στα οχήματα.
6. Εξηγεί ειδικές τεχνικές φόρτωσης και τοποθέτησης βαρέων και ογκωδών φορτίων στα οχήματα.
7. Δηλώνει τις συνθήκες διατήρησης σε κατάλληλη κατάσταση των προϊόντων και δειγμάτων κατά τη μεταφορά και παράδοση τους.
8. Περιγράφει τις ενέργειες εκφόρτωσης και παράδοσης των προϊόντων και δειγμάτων στους πελάτες.
9. Αναφέρει τους τρόπους και τα σημεία ελέγχου των προϊόντων και δειγμάτων κατά την παράδοση.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιβεβαιώνει το είδος και την ποσότητα των προϊόντων και δειγμάτων, συγκρίνοντας με τα παραστατικά φόρτωσης και παράδοσης.
2. Φορτώνει και να τοποθετεί τα προϊόντα στα οχήματα με κατάλληλες τεχνικές και εξοπλισμό για αποφυγή πρόκλησης ζημιών και τραυματισμών.
3. Φορτώνει και να τοποθετεί με ειδικές τεχνικές εύθραυστα, ευαίσθητα και επικίνδυνα προϊόντα, βαριά και ογκώδη φορτία.
4. Φροντίζει για τη διατήρηση των προϊόντων και δειγμάτων σε κατάλληλες συνθήκες κατά τη μεταφορά ώστε να μην αλλοιωθούν και καταστούν ακατάλληλα.
5. Εκφορτώνει και να παραδίνει τα προϊόντα και δείγματα με κατάλληλες τεχνικές και εξοπλισμό για αποφυγή πρόκλησης ζημιών και τραυματισμών.

6. Επιβεβαιώνει την καταλληλότητα των προϊόντων και την ορθότητα των παραστατικών παράδοσης στην παρουσία του πελάτη.

#### **ΠΧΠ4.4 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.

#### **ΠΧΠ4.5 Προγραμματισμός, χειρισμός και παράδοση εισπράξεων**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τον τρόπο προγραμματισμού των εισπράξεων.
2. Αναφέρει τις χρήσιμες πληροφορίες για τον προγραμματισμό των εισπράξεων.
3. Δηλώνει την πιστωτική πολιτική του οργανισμού.
4. Εξηγεί τη σύνδεση του όγκου αγορών των πελατών με τους ορούς πίστωσης και πληρωμής.
5. Αναφέρει τρόπους για την επίτευξη της καλύτερης δυνατής είσπραξης από τους πελάτες.
6. Περιγράφει τους τρόπους έκδοσης παραστατικών χρεώσεων και αποδείξεων είσπραξης.
7. Εξηγεί τις μεθόδους είσπραξης που εφαρμόζονται στην αγορά.
8. Περιγράφει τη διαδικασία εισπράξεων πελατών.
9. Δηλώνει τα σημεία προσοχής κατά την αποδοχή και τον έλεγχο χαρτονομισμάτων.
10. Εξηγεί τους τρόπους χειρισμού καθυστερημένων και επισφαλών οφειλών.
11. Κατονομάζει τα μέτρα ασφάλειας για προστασία των εισπράξεων από απώλεια και κλοπή.
12. Περιγράφει τη διαδικασία παράδοσης των εισπράξεων στον οργανισμό.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προγραμματίζει τις εισπράξεις από τους πελάτες για μεγιστοποίηση της είσπραξης, στα πλαίσια της πιστωτικής πολιτικής και των στόχων εισπράξεων του οργανισμού.
2. Υπολογίζει τα ποσά εισπράξεων από τους πελάτες στη βάση των συμφωνηθέντων όρων πίστωσης και πληρωμής και της πιστωτικής πολιτικής του οργανισμού.
3. Εκδίδει χειρόγραφα και ηλεκτρονικά παραστατικά χρέωσης και αποδείξεις είσπραξης, ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού.
4. Εισπράττει μετρητά και δίνει ρέστα στους πελάτες, τηρώντας τα σημεία προσοχής κατά την αποδοχή και έλεγχο χαρτονομισμάτων.
5. Εισπράττει με διάφορες μεθόδους, εφαρμόζοντας τη διαδικασία του οργανισμού και τα εγχειρίδια χρήσης του εξοπλισμού.
6. Χειρίζεται με διάφορους τρόπους καθυστερημένες και επισφαλείς οφειλές για μεγιστοποίηση της είσπραξης.

7. Εξασφαλίζει την ασφάλεια των εισπράξεων από απώλεια και κλοπή εφαρμόζοντας τα καταλληλά μέτρα.
8. Παραδίδει τις εισπράξεις και τα παραστατικά σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

#### **ΠΧΠ4.6 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.

### 3.4 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:

<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>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>Διαπραγματεύσεις</b>	Είναι η συζήτηση μεταξύ πωλητή και αγοραστή προκειμένου να οριστεί η τιμή του υπό πώληση αγαθού.
<b>Διασταυρούμενη πώληση</b>	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.
<b>Ενισχυτική πώληση</b>	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.
<b>Ενσυναίσθηση</b>	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.

<b>Επαγγελματική εμφάνιση</b>	Ο τρόπος της εξωτερικής εμφάνισης ενός εργαζόμενου στο χώρο εργασίας του. Περιλαμβάνει το ντύσιμο και την προσωπική περιποίηση.
<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>Μάρκετινγκ</b>	Οργανωμένες ενέργειες του οργανισμού, προκειμένου να ικανοποιήσει τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών της, προσφέροντας προϊόντα και υπηρεσίες, μέσα από τα κανάλια διανομής, επιτυγχάνοντας παράλληλα τους εμπορικούς στόχους της.
<b>Όροι πώλησης</b>	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.
<b>Παράπονο πελάτη</b>	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.
<b>Παραστατικά</b>	Δικαιολογητικά και αποδεικτικά έγγραφα για αγορά, πώληση, παραλαβή, αποστολή, επιστροφή/ αλλαγή προϊόντων.

<b>Παρουσίαση προϊόντων</b>	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.
<b>Πελατολόγιο</b>	Κατάλογος που περιλαμβάνει στοιχεία (ονόματα, διευθύνσεις και άλλα) των πελατών του οργανισμού.
<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>Πηγές κόστους</b>	Τα υλικά, αγαθά, εργασίες, ενέργειες και άλλοι πόροι που δημιουργούν κόστος σε ένα προϊόν και υπηρεσία.
<b>Πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες</b>	Ενημερωτικό υλικό, ιστοσελίδες, συνάδελφοι και άλλες βάσεις πληροφόρησης που είναι ικανές να παρέχουν επιπρόσθετες και εξειδικευμένες πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες.
<b>Πιστωτικό όριο</b>	Είναι το πρώτο επίπεδο από τους όρους πληρωμής και καθορίζει το ποσό πέραν του οποίου δεν παρέχεται πίστωση στον πελάτη.
<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>Πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες</b>	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.
<b>Προβολή</b>	Η μεθοδευμένη και εκτεταμένη παρουσίαση ενός εμπορεύματος ώστε να γίνει γνωστό στους πελάτες του καταστήματος
<b>Πρόγραμμα επίτευξης στόχων</b>	Πρόγραμμα ενεργειών για την επίτευξη στόχων σε ένα τομέα ευθύνης και ένα τμήμα. Το πρόγραμμα είναι συνήθως γραπτό και περιλαμβάνει περιγραφή των ενεργειών, της σειράς υλοποίησης

τους, των υπευθυνότητων και του χρονοδιαγράμματος εφαρμογής τους.

**Προγραμματισμός**

Βασική λειτουργία της διεύθυνσης, κατά την οποία το στέλεχος, σχεδιάζει τις ενέργειες που θα κάνει στο εγγύς ή το απώτερο μέλλον και περιλαμβάνει: τον καθορισμό των στόχων (τι επιθυμούμε να επιτύχουμε;), τη διαμόρφωση των στρατηγικών (πώς θα το επιτύχουμε;), τα λειτουργικά προγράμματα δράσης και τους προϋπολογισμούς.

**Προσφορά προς πελάτη**

Η τεχνική και οικονομική πρόταση για την πώληση προϊόντων και την προσφορά υπηρεσιών που ετοιμάζεται και υποβάλλεται από ένα οργανισμό ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του πελάτη.

**Πρώθηση**

Ενέργειες που αφορούν την αύξηση των πωλήσεων. Τέτοιου είδους ενέργειες έχουν ως σκοπό να τονώσουν την ζήτηση ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

**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.

**Σύμβαση με πελάτη**

Συμφωνία μεταξύ οργανισμού και πελάτη η οποία καθορίζει το αντικείμενο, τους στόχους, τους ορούς, τις υποχρεώσεις και άλλα δεδομένα για την πώληση προϊόντων και την προσφορά υπηρεσιών.

**Σχέδιο μάρκετινγκ και πωλήσεων**

Σχέδιο που απεικονίζει τους σκοπούς και τους στόχους μάρκετινγκ και πωλήσεων που πρόκειται να ακολουθήσει ένας οργανισμός καθώς και λεπτομέρειες που αφορούν τον τρόπο επίτευξής τους.

**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.

### **Χονδρική πώληση**

Ονομάζεται η πώληση προϊόντων και υπηρεσιών σε μεγάλες ποσότητες κυρίως μεταξύ επιχειρήσεων ή οργανισμών. Ο σκοπός μιας τέτοιας εμπορικής συναλλαγής είναι η μεταπώληση των προϊόντων ή η κατανάλωση τους από τον οργανισμό.

ISBN 978-9963-43-448-0

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.