



Σύστημα  
Επαγγελματικών  
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

**Υπεύθυνος πωλήσεων  
σε κατάστημα**

Επίπεδο CyQF/ EQF 5

## **Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)**

### **Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:**

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Υπουργείο Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ)

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

## 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
2.5	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.1</b>	<b>Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά .....</b>	<b>10</b>
<b>ΚΤ.5</b>	<b>Καθορισμός και έλεγχος στόχων .....</b>	<b>11</b>
<b>ΚΤ.6</b>	<b>Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών .....</b>	<b>12</b>
<b>ΚΤ.7</b>	<b>Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού .....</b>	<b>14</b>
<b>ΚΤ.8</b>	<b>Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας ..</b>	<b>16</b>
<b>ΚΤ.11</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία .....</b>	<b>18</b>
<b>ΚΤ.13</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης ....</b>	<b>20</b>
<b>ΚΤ.17</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος συντήρησης και αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού .....</b>	<b>22</b>
<b>ΚΤ.20</b>	<b>Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων .....</b>	<b>23</b>
<b>ΚΤ.24</b>	<b>Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης προϊόντων....</b>	<b>25</b>
<b>ΚΤ.31</b>	<b>Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών .....</b>	<b>27</b>
<b>ΚΤ.32</b>	<b>Χειρισμός παραπόνων πελατών .....</b>	<b>29</b>
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας.....	30
<b>ΥΠΠ5.1</b>	<b>Εφαρμογή και αξιολόγηση ενεργειών προώθησης και προβολής .....</b>	<b>31</b>

ΥΠΠ5.2	Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της λειτουργίας του καταστήματος/ τμήματος .....	33
ΥΠΠ5.3	Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της εξυπηρέτησης πελατών και της διαδικασίας πωλήσεων .....	35
ΥΠΠ5.4	Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος επιστροφών και αλλαγών προϊόντων, κλοπών και απάτης.....	37
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....	39
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ.....	41

## 1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

### 1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Υπεύθυνος πωλήσεων σε κατάστημα

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

5

### 1.3 Κωδικός ISCO:

5222

### 1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΥΠΠ5

## 2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

### 2.1 Αντικείμενο:

Ο υπεύθυνος πωλήσεων σε κατάστημα προγραμματίζει, εποπτεύει, καθοδηγεί και ελέγχει τη λειτουργία του καταστήματος ή τμήματος του καταστήματος. Εποπτεύει και καθοδηγεί τις ενέργειες προώθησης, την εξυπηρέτηση πελατών, τις πωλήσεις, τις επιστροφές και τις αλλαγές προϊόντων. Διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό και ελέγχει την τήρηση προδιαγραφών, κανόνων ασφάλειας και υγείας και περιβαλλοντικών πρακτικών.

### 2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

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

### 2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο υπεύθυνος πωλήσεων 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 αλλά και προϊόντα διαρκείας (εκθέσεις μηχανών/ μηχανημάτων, εργαλείων, αυτοκινήτων, υλικών οικοδομής κ.λ.π.). Απασχολείται ως εργοδοτούμενος σε ιδιωτικές επιχειρήσεις, αυτοεργοδοτούμενος και ιδιοκτήτης 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 εμπορευμάτων, ταμειακή μηχανή, σύστημα POS, συρτάρι ταμειακής, συρτάρι ταμείου, σαρωτής ετικετών γραμμικού κώδικα, ζυγαριές ταμείου, θερμικός εκτυπωτής, λογισμικό POS, αναγνώστης πιστωτικών καρτών, 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. υποδήματα ασφαλείας, γάντια ασφαλείας), εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

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

1. ΥΠΡ5 Υπεύθυνος αγορών και προμηθειών
2. ΔΛΧ6 Διευθυντής επιχείρησης λιανικού ή/και χονδρικού εμπορίου
3. ΔΑΓ6 Διευθυντής αγορών

## **2.5 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:**

Προϊστάμενος τμήματος/ καταστήματος, προϊστάμενος πωλήσεων.

## **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 5.

Πείρα: Δεν απαιτείται.

### **Διαδρομή 2**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 5 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

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

### **Διαδρομή 3**

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

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

## **Διαδρομή 4**

Προσόν: Δεν απαιτείται.

Πείρα: 5 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 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.
- Ειδική εργασία

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



### 3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά
ΚΤ.5	Καθορισμός και έλεγχος στόχων
ΚΤ.6	Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών
ΚΤ.7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
ΚΤ.8	Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.11	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.13	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.17	Εποπτεία και έλεγχος συντήρησης και αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού
ΚΤ.20	Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων
ΚΤ.24	Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης προϊόντων
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών

## **ΚΤ.1 Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της παρακολούθησης των τάσεων και των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.
2. Κατονομάζει πηγές παρακολούθησης για τις εξελίξεις στην αγορά του κλάδου.
3. Αναφέρει τα σημαντικά στοιχεία παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και των υπηρεσιών του κλάδου.
4. Περιγράφει τη διαδικασία και τρόπους παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου.
5. Περιγράφει τρόπους αξιολόγησης των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί από την παρακολούθηση των τάσεων και των εξελίξεων στον κλάδο.
6. Αναφέρει το περιεχόμενο και τη δομή μιας έκθεσης για τις εξελίξεις στην αγορά.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τις πηγές και τα στοιχεία παρακολούθησης των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.
2. Παρακολουθεί τις εξελίξεις της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου σύμφωνα με τη διαδικασία.
3. Αξιολογεί τις εξελίξεις και τις τάσεις στην αγορά στη βάση των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί, εφαρμόζοντας διάφορες μεθόδους αξιολόγησης.
4. Ετοιμάζει εκθέσεις για τις εξελίξεις στην αγορά προς τη διεύθυνση, με σκοπό τη βελτίωση της θέσης του οργανισμού στην αγορά.

## **ΚΤ.5 Καθορισμός και έλεγχος στόχων**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της χρήσης στόχων για τη βελτίωση της απόδοσης του τομέα ευθύνης του.
2. Αναφέρει τα χαρακτηριστικά ενός καλού στόχου.
3. Περιγράφει τη διαδικασία στοχοθέτησης, εφαρμογής και ελέγχου των στόχων.
4. Ορίζει τη σημασία και χρήση του προγράμματος επίτευξης στόχων.
5. Διατυπώνει το περιεχόμενο και τη δομή του προγράμματος επίτευξης στόχων.
6. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας, εφαρμογής, επίβλεψης και ελέγχου του προγράμματος επίτευξης στόχων.
7. Περιγράφει τρόπους ανάλυσης και βελτίωσης της απόδοσης των στόχων και του προγράμματος επίτευξης στόχων.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καθορίζει τους στόχους του τομέα ευθύνης του τηρώντας τα χαρακτηριστικά ενός καλού στόχου και ακολουθώντας τη μεθοδολογία στοχοθέτησης.
2. Ετοιμάζει το πρόγραμμα επίτευξης στόχων εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
3. Υλοποιεί τις ενέργειες επίτευξης των στόχων σύμφωνα με το πρόγραμμα επίτευξης στόχων.
4. Επιβλέπει και να καθοδηγεί την ορθή εφαρμογή του προγράμματος επίτευξης στόχων στη βάση της σχετικής διαδικασίας του οργανισμού.
5. Ελέγχει το βαθμό επίτευξης των στόχων σύμφωνα με το πρόγραμμα επίτευξης στόχων.
6. Αναλύει την απόδοση του τομέα ευθύνη του στη βάση των στόχων και του προγράμματος επίτευξης στόχων.
7. Εφαρμόζει μέτρα για βελτίωση της απόδοσης των στόχων και των αποτελεσμάτων του προγράμματος.

## **ΚΤ.6 Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τη σημασία του προγραμματισμού εργασιών.
2. Αναφέρει τη δομή και το περιεχόμενο του προγράμματος εργασιών.
3. Απαριθμεί τις εργασίες που χρήζουν προγραμματισμού.
4. Αναφέρει τους αναγκαίους πόρους για τις εργασίες.
5. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής των απαραίτητων πληροφοριών για την ετοιμασία του προγράμματος εργασιών.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εκτίμησης των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό και άλλους πόρους για την υλοποίηση του προγράμματος εργασιών.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία προγραμματισμού του ανθρώπινου δυναμικού και άλλων πόρων.
8. Αναφέρει τις βασικές αρχές και τα κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη στην κατανομή και ανάθεση εργασιών στους εργαζόμενους.
9. Περιγράφει τη μέθοδο ελέγχου της υλοποίησης του προγράμματος εργασιών.
10. Αναφέρει τους λόγους που οδηγούν σε αναθεώρηση του προγράμματος εργασιών.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία αναθεώρησης του προγράμματος εργασιών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συλλέγει τις αναγκαίες πληροφορίες για την ετοιμασία του προγράμματος εργασιών, ακολουθώντας τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Προσδιορίζει τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό και άλλους πόρους για την ικανοποίηση των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
3. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων για την ικανοποίηση των αναγκών των εργασιών.
4. Ετοιμάζει το πρόγραμμα εργασιών σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού και των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
5. Επιλέγει το αναγκαίο ανθρώπινο δυναμικό για την υλοποίηση των εργασιών σύμφωνα με τις γνώσεις και τις δεξιότητες του, και τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.

6. Προγραμματίζει τους άλλους πόρους, ώστε να είναι διαθέσιμοι σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.
7. Ελέγχει την εκτέλεση των εργασιών σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα του προγράμματος εργασιών.
8. Αναθεωρεί το πρόγραμμα εργασιών σε περιπτώσεις παρεκκλίσεων, ώστε να μην υπάρχουν καθυστερήσεις στην υλοποίηση εργασιών.

## **ΚΤ.7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
2. Αναφέρει τις μεθόδους επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
3. Διατυπώνει τα στάδια για τον σχεδιασμό και την προετοιμασία συνέντευξης επιλογής.
4. Εξηγεί τις αρχές για αποτελεσματικές συνεντεύξεις προσλήψεων.
5. Περιγράφει τεχνικές αξιολόγησης και επιλογής του καταλληλότερου υποψήφιου για τη θέση εργασίας.
6. Εξηγεί τη σημασία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
7. Απαριθμεί τα βασικά στοιχεία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
8. Περιγράφει τη διαδικασία αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
9. Διατυπώνει ατομικούς και ομαδικούς στόχους ανθρώπινου δυναμικού.
10. Αναφέρει τρόπους βελτίωσης της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού.
11. Περιγράφει τις μεθόδους και τις τεχνικές εντοπισμού αναγκών ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
12. Εξηγεί τη σημασία της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.
13. Περιγράφει τις μεθόδους ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
14. Αναφέρει τρόπους αξιολόγησης και αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζεται για τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με τις πρακτικές του οργανισμού.
2. Εντοπίζει τους υποψήφιους που ικανοποιούν τα ελάχιστα κριτήρια της θέσης εργασίας για να κληθούν στη διαδικασία πρόσληψης.
3. Επιλέγει τη μέθοδο επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
4. Προετοιμάζεται για τις προσωπικές συνεντεύξεις υποψηφίων σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.

5. Διεξάγει συνεντεύξεις για την επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων, εφαρμόζοντας τις αρχές της αποτελεσματικής συνέντευξης.
6. Αξιολογεί και να επιλέγει τον καταλληλότερο υποψήφιο σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
7. Αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό, εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία προς επιμέτρηση των τομέων και των κριτηρίων αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
8. Συγκρίνει τα αποτελέσματα της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου με τους αντίστοιχους ατομικούς και ομαδικούς στόχους.
9. Ανατροφοδοτεί τους εργαζομένους σχετικά με τον βαθμό υλοποίησης των στόχων και της απόδοσης τους.
10. Λαμβάνει ενέργειες για τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, ώστε να επιτευχθούν οι ατομικοί και ομαδικοί τους στόχοι.
11. Εντοπίζει και να καταγράφει τις ανάγκες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
12. Σχεδιάζει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού στη βάση των αναγκών που εντοπίστηκαν, αξιοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
13. Προγραμματίζει και να οργανώνει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα του οργανισμού, λαμβάνοντας υπόψη τους διαθέσιμους πόρους.
14. Αξιολογεί την υλοποίηση των δραστηριοτήτων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού για σκοπούς βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων και βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων.

## **ΚΤ.8 Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις βασικές αρχές της επικοινωνίας.
2. Περιγράφει τους τρόπους επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες.
3. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
4. Περιγράφει τα εμπόδια που παρατηρούνται στην επικοινωνία.
5. Απαριθμεί τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας.
6. Διατυπώνει τις διαφορές μεταξύ επίσημης και ανεπίσημης επικοινωνίας.
7. Αναφέρει τεχνικές και εργαλεία προφορικής και γραπτής επικοινωνίας.
8. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της ομαδικής εργασίας.
9. Περιγράφει εμπόδια που παρουσιάζονται στην ομαδική εργασία και τρόπους αντιμετώπισης τους.
10. Περιγράφει τον τρόπο που λειτουργεί μια ομάδα στον χώρο εργασίας.
11. Περιγράφει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα των αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
12. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού διαπροσωπικών σχέσεων.
13. Αναφέρει τα εμπόδια στην επίτευξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας και τους τρόπους αντιμετώπισης τους.
14. Περιγράφει ενέργειες και πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει και να εφαρμόζει διάφορες τεχνικές και εργαλεία επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες, ακολουθώντας την πολιτική και τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Εντοπίζει και να αξιολογεί εμπόδια που παρουσιάζονται για σκοπούς βελτίωσης του βαθμού επικοινωνίας.
3. Εφαρμόζει τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας, ακολουθώντας καλές πρακτικές.
4. Επιβλέπει τις εργασίες της ομάδας και να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα της ομαδικής εργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του οργανισμού.



5. Αντιμετωπίζει εμπόδια που παρουσιάζονται και επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία της ομάδας, εφαρμόζοντας αποτελεσματικές τακτικές.
6. Επιλέγει και να εφαρμόζει τεχνικές για βελτίωση και διατήρηση της ομαδικής εργασίας.
7. Παρακολουθεί και να λαμβάνει ενέργειες για τη διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος σύμφωνα με την κουλτούρα και τις πρακτικές του οργανισμού.
8. Εφαρμόζει ενέργειες και να λαμβάνει πρωτοβουλίες για ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
9. Διαχειρίζεται συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων για εξάλειψη οποιωνδήποτε εμποδίων παρουσιάζονται.

## **ΚΤ.11 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία που πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη μεθοδολογία για την εκτίμηση των κινδύνων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
3. Αναφέρει τις αρχές πρόληψης των επαγγελματικών κινδύνων.
4. Περιγράφει τη διαδικασία της αναφοράς των κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία.
5. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία.
6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία του.
7. Εξηγεί τις οδηγίες, τα προληπτικά μέτρα και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να ακολουθούνται στον χώρο εργασίας.
8. Ερμηνεύει τα σήματα ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
9. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού ατυχήματος και ασθένειας.
10. Κατονομάζει και να επεξηγεί τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης στον χώρο εργασίας του.
11. Αναφέρει τις κατηγορίες φωτιάς, τις αρχές πυρασφάλειας και πυρόσβεσης.
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 υλικά και τις ποσότητες τους που πρέπει να είναι διαθέσιμα στο κουτί πρώτων βοηθειών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει κινδύνους και επικίνδυνες καταστάσεις για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του.

2. Αξιολογεί και να εκτιμά τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του, ακολουθώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης κινδύνων.
3. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των προληπτικών μέτρων ασφάλειας και υγείας.
4. Ελέγχει την εφαρμογή της διαδικασίας αναφοράς των κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζόμενων.
5. Εποπτεύει και να ελέγχει τους εργαζόμενους για τον σωστό και ασφαλή τρόπο χειρισμού του εξοπλισμού.
6. Οργανώνει και να συντονίζει τους εργαζόμενους για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, εφαρμόζοντας το κατάλληλο σχέδιο δράσης.
7. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα και την καταλληλότητα του εξοπλισμού αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.
8. Οργανώνει και να συντονίζει τις ενέργειες εκκένωσης, ακολουθώντας το σχέδιο εκκένωσης του οργανισμού.
9. Ελέγχει την πληρότητα των κουτιών πρώτων βοηθειών με όλα τα απαιτούμενα υλικά.

## **ΚΤ.13 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη μεθοδολογία για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών κινδύνων και περιβαλλοντικών πλευρών.
3. Περιγράφει τη διαδικασία για την εκτίμηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον.
4. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.
5. Δηλώνει τις πηγές ενημέρωσης και πληροφόρησης σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.
6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.
7. Εξηγεί τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
8. Αναφέρει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
9. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο ευθύνης του.
10. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.
11. 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 από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας που είναι υπό την ευθύνη του και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Αξιολογεί και να εκτιμά τους περιβαλλοντικούς κινδύνους, ακολουθώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης των επιπτώσεων στο περιβάλλον.
3. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των μέτρων πρόληψης της ρύπανσης και εφαρμογής των κανόνων περιβαλλοντικής διαχείρισης.
4. Ελέγχει ότι χρησιμοποιούνται οικολογικά υλικά και προϊόντα, φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με τις οδηγίες και τους εσωτερικούς κανονισμούς.

5. Ελέγχει ότι εφαρμόζονται τα μέτρα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας κατά την εκτέλεση των εργασιών, σύμφωνα με τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
6. Ελέγχει την ορθή αποθήκευση, χρήση και απόρριψη υλικών και προϊόντων, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει τον χειρισμό και απόρριψη των ανακυκλώσιμων υλικών και προϊόντων, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.
8. Εποπτεύει και να ελέγχει ότι εργασίες που είναι υπό την ευθύνη του εκτελούνται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς, την πολιτική και τις οδηγίες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
9. Συντονίζει και να καθοδηγεί τους εργαζόμενους για εφαρμογή των ενεργειών πρόληψης και περιορισμού των δυσμενών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

## **ΚΤ.17 Εποπτεία και έλεγχος συντήρησης και αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Δηλώνει τον εξοπλισμό που χρήζει καθαρισμού και συντήρησης.
2. Εξηγεί την ορθή λειτουργία και την ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
3. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού του εξοπλισμού.
4. Αναφέρει 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.
8. Εξηγεί τη σημασία της καταγραφής των συντηρήσεων και των βλαβών του εξοπλισμού.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει και να διασφαλίζει ότι ο εξοπλισμός είναι κατάλληλος, καθαρός, συντηρημένος και διαθέσιμος για χρήση, σύμφωνα με τις οδηγίες συντήρησης.
2. Εντοπίζει και να απομονώνει ελαττωματικό εξοπλισμό, ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Εντοπίζει και να αναφέρει τις σοβαρές βλάβες του εξοπλισμού στο αρμόδιο άτομο, όπως προνοείται στη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
4. Ελέγχει την καταγραφή και αρχειοθέτηση των πληροφοριών καθαρισμού, συντήρησης και επιδιόρθωσης του εξοπλισμού.

## **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.24 Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης προϊόντων**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη μεθοδολογία ελέγχου για τον εντοπισμό ελλείψεων υλικών.
2. Διατυπώνει τις προδιαγραφές των υλικών.
3. Αναφέρει τις πληροφορίες, που λαμβάνει υπόψη, για τον υπολογισμό των αναγκαίων ποσοτήτων σε υλικά.
4. Εξηγεί τη χρήση ενός προγράμματος εργασιών.
5. Αναφέρει τις αναγκαίες πληροφορίες για την τοποθέτηση παραγγελιών προμηθειών.
6. Περιγράφει τον τρόπο συμπλήρωσης των εντύπων καταγραφής αναγκών για προμήθειες.
7. Περιγράφει τη διαδικασία τοποθέτησης και παρακολούθησης παραγγελιών σε προμηθευτές.
8. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας του χώρου και του εξοπλισμού για την παραλαβή και αποθήκευση υλικών.
9. Περιγράφει τη διαδικασία παραλαβής και ελέγχου των υλικών.
10. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και αποθήκευσης των υλικών.
11. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τη μεταφορά και αποθήκευση των υλικών.
12. Αναφέρει τις προδιαγραφές των χώρων αποθήκευσης υλικών.
13. Αναφέρει τις συνθήκες διατήρησης και αποθήκευσης των υλικών και τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
14. Εξηγεί τις αρχές FIFO, FEFO και τα σημεία ελέγχου για την ορθή εφαρμογή τους.
15. Περιγράφει τη διαδικασία του οργανισμού για τη διαχείριση μη συμμορφωμένων υλικών και τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να εφαρμόζονται.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναλύει τις ελλείψεις υλικών ώστε για να υπολογισθούν ορθά οι ανάγκες σε υλικά.
2. Επαληθεύει τις ποσότητες αποθεμάτων υλικών, ώστε να ικανοποιηθεί το πρόγραμμα εργασιών και να μην παρουσιασθούν ελλείψεις.
3. Παραγγέλνει από εγκεκριμένους προμηθευτές τα υλικά για κάλυψη των αναγκών σύμφωνα με τη διαδικασία τοποθέτησης και παρακολούθησης παραγγελιών του οργανισμού.

4. Παρακολουθεί τις παραγγελίες υλικών για ανταπόκριση των προμηθευτών στον συμφωνημένο χρόνο παράδοσης.
5. Ελέγχει ότι ο χώρος παραλαβής, ο εξοπλισμός, τα μέσα μεταφοράς και οι αποθηκευτικοί χώροι ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές και είναι έτοιμοι για τη παραλαβή υλικών.
6. Ελέγχει ότι στους αποθηκευτικούς χώρους τηρούνται οι κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής σύμφωνα με το είδος του υλικού.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή της διαδικασίας παραλαβής και ελέγχου των υλικών.
8. Επαληθεύει την υλοποίηση των ελέγχων κατά την παραλαβή των υλικών σύμφωνα με τα κριτήρια παραλαβής και αποδοχής.
9. Εποπτεύει και να ελέγχει την ορθή χρήση του εξοπλισμού παραλαβής μεταφοράς και αποθήκευσης.
10. Εποπτεύει και να ελέγχει τη μεταφορά και αποθήκευση των υλικών στους ενδεδειγμένους χώρους σύμφωνα με τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
11. Εποπτεύει και να ελέγχει την τήρηση των αρχών FIFO και FEFO στους χώρους αποθήκευσης των υλικών.
12. Επαληθεύει ότι οι συνθήκες διατήρησης των υλικών παρακολουθούνται.
13. Χειρίζεται αποτελεσματικά τα μη συμμορφούμενα υλικά σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
14. Ελέγχει την ορθή καταγραφή των αποτελεσμάτων των ελέγχων παραλαβής, αποθήκευσης και διατήρησης των υλικών.

### **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
ΥΠΠ5.1	Εφαρμογή και αξιολόγηση ενεργειών προώθησης και προβολής
ΥΠΠ5.2	Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της λειτουργίας του καταστήματος/ τμήματος
ΥΠΠ5.3	Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της εξυπηρέτησης πελατών και της διαδικασίας πωλήσεων
ΥΠΠ5.4	Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος επιστροφών και αλλαγών προϊόντων, κλοπών και απάτης

## **ΥΠΠ5.1 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.

### **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.



## **ΥΠΠ5.2 Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της λειτουργίας του καταστήματος/ τμήματος**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις απαιτήσεις, τις εργασίες και το πρόγραμμα καθαρισμού του καταστήματος.
2. Προσδιορίζει τις ενέργειες οργάνωσης του χώρου εργασίας, όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας.
3. Περιγράφει τις εργασίες οργάνωσης και συγυρίσματος του καταστήματος.
4. Περιγράφει τους τρόπους ελέγχου της οργάνωσης, καθαριότητας και συγυρίσματος του καταστήματος/τμήματος.
5. Εξηγεί τον τρόπο προετοιμασίας των χώρων πώλησης, του εξοπλισμού έκθεσης και των προϊόντων για συμπλήρωση και παρουσίαση προϊόντων.
6. Δηλώνει τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις για την αναγραφή των τιμών πώλησης στα αγαθά.
7. Εξηγεί τους κανόνες, τα χαρακτηριστικά και τους τρόπους συμπλήρωσης και παρουσίασης προϊόντων στον χώρο πώλησης.
8. Εξηγεί τον τρόπο χρήσης του πλανογράμματος κατά τη συμπλήρωση προϊόντων.
9. Δηλώνει τους τρόπους εποπτείας, καθοδήγησης και ελέγχου της συμπλήρωσης και παρουσίασης προϊόντων.
10. Περιγράφει τις διαδικασίες προετοιμασίας, λειτουργίας και κλεισίματος του ταμείου.
11. Αναφέρει τον χειρισμό των ταμειακών μηχανών και άλλου εξοπλισμού του ταμείου.
12. Αναφέρει τους τρόπους εποπτείας, καθοδήγησης και ελέγχου για την προετοιμασία, λειτουργία και κλείσιμο των ταμείων.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει ότι οι εργασίες καθαριότητας γίνονται σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαρισμού και τηρώντας τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας.
2. Ελέγχει ότι όλοι οι χώροι του καταστήματος/τμήματος είναι οργανωμένοι όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας.
3. Ελέγχει ότι οι χώροι του καταστήματος/τμήματος είναι κατάλληλα συγυρισμένοι ώστε να εξασφαλίζεται η ασφάλεια των πελατών και η ελκυστικότητα των χώρων.

4. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους πωλητές κατά την προετοιμασία των χώρων και του εξοπλισμού έκθεσης, τηρώντας τους κανόνες ασφάλειας και το πλανόγραμμα.
5. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους πωλητές κατά την προετοιμασία των προϊόντων προς συμπλήρωση και παρουσίαση ώστε να έχουν καθαρή, γερή και ευπαρουσίαστη συσκευασία.
6. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους πωλητές κατά την συμπλήρωση και παρουσίαση των προϊόντων στις κατάλληλες θέσεις και ποσότητες για εύκολη πρόσβαση και καλύτερη προβολή τους, σύμφωνα με το πλανόγραμμα.
7. Ελέγχει ότι η συμπλήρωση και παρουσίαση των προϊόντων συνάδει με το πλανόγραμμα και τις βασικές αρχές της έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων.
8. Ελέγχει την προετοιμασία των ταμείων σύμφωνα με τη διαδικασία του καταστήματος.
9. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους ταμίες στη λειτουργία του εξοπλισμού ταμείου σύμφωνα με τα εγχειρίδια χρήσης του εξοπλισμού.
10. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους ταμίες κατά τη λειτουργία των ταμείων και την εξυπηρέτηση του πελάτη στα ταμεία, σύμφωνα με τις διαδικασίες και τους κανονισμούς του καταστήματος.
11. Ελέγχει τη λειτουργία των ταμείων για τη γρήγορη, επαγγελματική και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών σύμφωνα με τις διαδικασίες και τους κανονισμούς του καταστήματος.
12. Ελέγχει το κλείσιμο του ταμείου και την ασφαλή παράδοση των χρήματων και των παραστατικών, σύμφωνα με τη διαδικασία του καταστήματος.

### **ΥΠΠ5.3 Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της εξυπηρέτησης πελατών και της διαδικασίας πωλήσεων**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της εξυπηρέτησης πελατών, της επαγγελματικής εμφάνισης και της ατομικής υγιεινής.
2. Διατυπώνει τους κανονισμούς επαγγελματικής εμφάνισης και ατομικής υγιεινής του οργανισμού.
3. Αναφέρει τους τρόπους ελέγχου της τήρησης των κανονισμών επαγγελματικής εμφάνισης και ατομικής υγιεινής.
4. Περιγράφει τις αρχές εξυπηρέτησης πελατών και τη διαδικασία υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών.
5. Αναφέρει τα σημεία και τους τρόπους εποπτείας και καθοδήγησης για την εξυπηρέτηση των πελατών στο κατάστημα/τμήμα.
6. Εξηγεί τα σημεία και τους τρόπους ελέγχου για την εξυπηρέτηση των πελατών στο κατάστημα/τμήμα.
7. Δηλώνει τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις για τη λειτουργία εμπορικών καταστημάτων και την πώληση αγαθών.
8. Δηλώνει τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις για τη διασφάλιση της κυκλοφορίας και πώλησης στην αγορά ασφαλών προϊόντων.
9. Περιγράφει τις αρχές και τα στάδια πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
10. Περιγράφει τη διαδικασία πωλήσεων για διαφορετικούς τύπους προϊόντων και υπηρεσιών.
11. Δηλώνει τρόπους προβολής θετικής εικόνας προς τους πελάτες και εφαρμογής της ενσυναίσθησης στη διαδικασία πωλήσεων.
12. Διατυπώνει τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
13. Περιγράφει τα βήματα χειρισμού των αντιρρήσεων πελατών και του κλεισίματος της πώλησης.
14. Εξηγεί τα σημεία και τους τρόπους εποπτείας, καθοδήγησης και ελέγχου της διαδικασίας πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.

## **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καθοδηγεί και να ελέγχει την τήρηση της επαγγελματικής εμφάνισης και ατομικής υγιεινής από τους συναδέλφους σύμφωνα με τους κανονισμούς.
2. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους πωλητές για την υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών ώστε να τηρούνται οι αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
3. Ελέγχει την τήρηση της διαδικασίας υποδοχής και εξυπηρέτησης των πελατών του καταστήματος/τμήματος.
4. Ελέγχει τη συμμόρφωση του καταστήματος/τμήματος με την ισχύουσα νομοθεσία για τη λειτουργία εμπορικών καταστημάτων και την πώληση αγαθών και ασφαλών προϊόντων.
5. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους πωλητές για την εφαρμογή των αρχών και σταδίων πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
6. Καθοδηγεί τους συναδέλφους κατά την παρουσίαση επιπρόσθετων προϊόντων και υπηρεσιών προς τους πελάτες, εφαρμόζοντας τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και διασταυρούμενης πώλησης.
7. Καθοδηγεί τους συναδέλφους κατά τον χειρισμό των αντιρρήσεων πελατών και το κλείσιμο της πώλησης ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού και τις αρχές πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
8. Ελέγχει την ορθή τήρηση της διαδικασίας πωλήσεων.

#### **ΥΠΠ5.4 Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος επιστροφών και αλλαγών προϊόντων, κλοπών και απάτης**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού επιστροφών και αλλαγών προϊόντων.
2. Αναφέρει τους τρόπους εποπτείας, καθοδήγησης και ελέγχου της διαδικασίας επιστροφών και αλλαγών προϊόντων.
3. Διατυπώνει τις σχετικές πρόνοιες της ισχύουσας νομοθεσίας για την επιστροφή αγαθών, την παροχή εγγύησης στα αγαθά και τα δικαιώματα των αγοραστών.
4. Εξηγεί τους λόγους επιστροφών και αλλαγών προϊόντων από τους πελάτες.
5. Περιγράφει την πολιτική και τους κανονισμούς του οργανισμού για επιστροφές και αλλαγές προϊόντων.
6. Εξηγεί τους ελέγχους για εξέταση της κατάστασης των επιστρεφόμενων προϊόντων και των προϊόντων προς αλλαγή.
7. Διατυπώνει τις επιλογές και ενέργειες στις οποίες θα τύχουν τα προϊόντα μετά την επιστροφή και αλλαγή τους.
8. Εξηγεί τεχνικές πρόληψης κλοπών προϊόντων και απάτης.
9. Περιγράφει τεχνολογίες, συστήματα και είδη προστασίας των προϊόντων από κλοπές και απάτη.
10. Εξηγεί τρόπους παρατήρησης ύποπτων συμπεριφορών από πελάτες και απόπειρες κλοπών και απάτης.
11. Εξηγεί τον τρόπο χειρισμού ενός υπόπτου πελάτη.
12. Περιγράφει την πολιτική και τις διαδικασίες του καταστήματος για το χειρισμό κλοπών και απάτης.
13. Αναφέρει τους τρόπους εποπτείας, καθοδήγησης και ελέγχου για το χειρισμό κλοπών και απάτης.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους πωλητές στην εφαρμογή της διαδικασίας χειρισμού επιστροφών και αλλαγών προϊόντων.

2. Καθοδηγεί τους πωλητές στην εξέταση της κατάστασης των προϊόντων για εντοπισμό και επιβεβαίωση των λόγων επιστροφών και αλλαγών αγαθών.
3. Καθοδηγεί τους πωλητές για την αποδοχή επιστρεφόμενων αγαθών και τις ενέργειες χειρισμού τους, εφαρμόζοντας τους κανονισμούς του οργανισμού για επιστροφές αγαθών.
4. Καθοδηγεί τους πωλητές για την αποδοχή αγαθών προς αλλαγή και τις ενέργειες χειρισμού τους, εφαρμόζοντας τους κανονισμούς του οργανισμού για αλλαγές αγαθών.
5. Ελέγχει την ορθή τήρηση των διαδικασιών επιστροφών και αλλαγών αγαθών ώστε να υπάρχει συμμόρφωση με τις σχετικές νομοθεσίες και την πολιτική του οργανισμού.
6. Επιβεβαιώνει την ορθή τήρηση της διαδικασίας ελέγχου απωλειών του καταστήματος.
7. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους πωλητές στην αντιμετώπιση ύποπτων συμπεριφορών από πελάτες και αποπειρών κλοπών, εφαρμόζοντας τις εσωτερικές διαδικασίες του καταστήματος.
8. Ελέγχει την αποτελεσματική λειτουργία των συστημάτων και ειδών προστασίας των προϊόντων από κλοπές και απάτη, στη βάση των οδηγιών χρήσης τους.
9. Καθοδηγεί την αποτελεσματική καταστολή κλοπών και απάτης, σύμφωνα με την πολιτική και τη διαδικασία του καταστήματος.

### 3.4 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διαχειρίζεται και να επιβλέπει τις συνήθεις εργασίες του καταστήματος, όπου μπορεί να παρουσιαστούν απρόβλεπτες αλλαγές και να προσαρμόζει τις εργασίες αυτές σε διαφοροποιημένες συνθήκες.
2. Αναλαμβάνει υπεύθυνα και με μικρή αυτονομία τη λήψη αποφάσεων για τις συνήθεις εργασίες του καταστήματος και να χειρίζεται εργασίες που απαιτούν επίλυση απλών προβλημάτων.
3. Επιβλέπει και να καθοδηγεί την εκτέλεση των εργασιών και των καθηκόντων των υφισταμένων του με ασφάλεια, ποιότητα και παραγωγικότητα.
4. Λαμβάνει αποφάσεις μέσα από κριτική επεξεργασία των δεδομένων στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.
5. Αποδέχεται και να ενθαρρύνει τη χρήση στόχων, σχεδίων δράσης και δεικτών μέτρησης στον τομέα ευθύνης του.
6. Καθοδηγεί μια ομάδα εργασίας και να βελτιώνει την απόδοση και την αποτελεσματικότητα της.
7. Υιοθετεί και να παροτρύνει την εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας, των κανονισμών, της πολιτικής, των διαδικασιών και των οδηγιών εργασίας.
8. Υιοθετεί και να υπερασπίζεται την επαγγελματική αμεροληψία, την ηθική και τις αρχές της επαγγελματικής δεοντολογίας.
9. Παροτρύνει και να καθοδηγεί του εργαζόμενους υπό την επίβλεψη του να χειρίζονται με ασφάλεια και επιδεξιότητα τον εξοπλισμό και τα προϊόντα του καταστήματος.
10. Ενθαρρύνει και να καθοδηγεί τους εργαζόμενους υπό την ευθύνη του για την εφαρμογή μέτρων ασφάλειας και υγείας και προστασίας του περιβάλλοντος.
11. Παροτρύνει τους εργαζόμενους υπό την ευθύνη του για την αναφορά κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων και για τη λήψη μέτρων ώστε να αποφευχθούν ατυχήματα και ασθένειες.
12. Υιοθετεί και να επιβλέπει την τήρηση των προγραμμάτων εργασιών.
13. Ενθαρρύνει και να καθοδηγεί στην εξοικονόμηση υλικών και άλλων πόρων.
14. Υιοθετεί και να επιβλέπει την ορθή προετοιμασία και εκτέλεση των εργασιών του καταστήματος.
15. Υποστηρίζει ενεργά την συνεχή βελτίωση της ποιότητας των διεργασιών και των υπηρεσιών του καταστήματος.

16. Απαιτεί την τήρηση των διαδικασιών ελέγχου των προϊόντων και την συμμόρφωση τους με τις σχετικές απαιτήσεις.
17. Υιοθετεί θετική στάση σε προβλήματα και μη συμμορφώσεις και να τις αντιμετωπίζει ως ευκαιρίες μάθησης και βελτίωσης.
18. Αποδέχεται την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα στις επαφές και στις σχέσεις του με τους πελάτες.
19. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ενσυναίσθηση και την ειλικρινή κατανόηση των αναγκών και των απαιτήσεων των πελατών.
20. Δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης και ειλικρίνειας προσεγγίζοντας θετικά τους πελάτες.
21. Επιζητεί συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων του και υιοθετεί τις εξελίξεις στον τομέα του.
22. Επιζητεί συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων των υφισταμένων του.



#### 4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

<b>Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η ανάπτυξη του προσωπικού ενός οργανισμού αφορά τον εμπλουτισμό γνώσεων, αναβάθμιση δεξιοτήτων και ικανοτήτων που αφορούν την επαγγελματική του ανέλιξη και βελτίωση του μισθολογικού του επιπέδου. Η διαδικασία αυτή προσδίδει στον οργανισμό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και στο προσωπικό ενδιαφέρον και ικανοποίηση στην εργασία.
<b>Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η διαδικασία διαπίστωσης και καταγραφής της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας αλλά και του οργανισμού όπου απασχολείται. Η διαδικασία αυτή γίνεται συνήθως ετήσια στη βάση καθορισμένων λεπτομερειών ενός συστήματος αξιολόγησης. Η αξιολόγηση του προσωπικού προκύπτει μέσα από ελέγχους, παρατηρήσεις και τη συμπλήρωση ή τήρηση ειδικών εντύπων. Το σύστημα αξιολόγησης έχει σχέση με την κουλτούρα του οργανισμού και μπορεί να συνδέεται με το σύστημα αμοιβής, τη βελτίωση της απόδοσης, τον εντοπισμό των αναπτυξιακών αναγκών του προσωπικού, την υποκίνηση κ.λ.π.
<b>Απαιτήσεις πελατών</b>	Ανάγκες, προσδοκίες και προδιαγραφές οι οποίες δηλώνονται από τους πελάτες, εξυπακούονται και είναι υποχρεωτικές.
<b>Απάτη</b>	Τεχνάσματα τα οποία εφαρμόζουν πελάτες και άλλα άτομα στους χώρο πώλησης και στα ταμεία για την εξασφάλιση προϊόντων σε χαμηλότερη τιμή και πληρωμή λιγότερου ποσού.
<b>Αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας</b>	Κανόνες οι οποίοι δεσμεύουν ηθικά την εκτέλεση των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας.
<b>Αρχές οργάνωσης χώρου εργασίας</b>	Κανόνες για τη διαμόρφωση και διευθέτηση του χώρου εργασίας, ώστε να λειτουργεί αποτελεσματικά και αποδοτικά όπως οι κανόνες της φιλοσοφίας 5S (Sort, Set in order, Shine, Standarize, Sustain).
<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 εφαρμογή γνώσεων και η αξιοποίηση 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>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>Διορθωτικές ενέργειες</b>	Ενέργειες προς αποκατάσταση μιας μη συμμόρφωσης.
<b>Εμπορική πολιτική</b>	Το σύνολο σχεδιασμένων ενεργειών, μέτρων και άλλων ρυθμίσεων που αποσκοπούν στην επίτευξη συγκεκριμένων στόχων σε θέματα μάρκετινγκ και πωλήσεων και οι οποίες είναι δεσμευτικές από όλους τους εργαζόμενους του καταστήματος.
<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>Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η επιλογή ικανού και κατάλληλου ατόμου για πλήρωση κενής θέσης σε ένα οργανισμό, με συγκεκριμένη διαδικασία και τρόπο αξιολόγησης. Η διαδικασία περιλαμβάνει την προσέλκυση υποψηφίων, την προφορική, γραπτή ή/και άλλο είδος εξέταση και προσωπική συνέντευξη.
<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>Μέθοδοι ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού</b>	Οι μέθοδοι ανάπτυξης που αξιοποιούνται για υλοποίηση των διαφόρων δραστηριοτήτων ανάπτυξης προσωπικού, περιλαμβάνουν την παραδοσιακή κατά πρόσωπο κατάρτιση και καθοδήγηση κοντά σε ένα έμπειρο στέλεχος, αλλά και μια ποικιλία από άλλες νέες και μοντέρνες μεθόδους, όπως είναι η εξ αποστάσεως κατάρτιση, η σύγχρονη ή ασύγχρονη ηλεκτρονική μάθηση ή τηλεκπαίδευση και η υβριδική / μικτή μάθηση.
<b>Μέθοδοι εντοπισμού αναγκών</b>	Οι μέθοδοι εντοπισμού αναγκών περιλαμβάνουν την αξιοποίηση πηγών πληροφοριών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο και επίπεδο τομέα οικονομικής δραστηριότητας (εθνικοί οργανισμοί και υπηρεσίες, επαγγελματικοί σύνδεσμοι, αναλύσεις και παρουσιάσεις ειδικών κ.λ.π.) και αφορούν εξελίξεις, προβλέψεις αλλά και υφιστάμενα προβλήματα. Πρόσθετα, σε επίπεδο οργανισμού αφορούν την επισταμένη μελέτη των στόχων και επιδιώξεων του, των δραστηριοτήτων και προϊόντων, του τρόπου εργασίας, των προβλημάτων που αντιμετωπίζει καθώς και άλλων χαρακτηριστικών. Τέλος, σε ατομικό επίπεδο, συλλέγονται και αναλύονται πληροφορίες που αφορούν το μορφωτικό επίπεδο, τις

γνώσεις και εμπειρίες, την απόδοση και τις προοπτικές στον οργανισμό όπου εργάζεται το άτομο.

**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.

**Οργάνωση**

Είναι ο συνδυασμός ανθρώπων, θέσεων εργασίας, τμημάτων, ιεραρχικών επιπέδων, των διαδικασιών και των κανόνων λειτουργίας, για να εξασφαλίζεται αποτελεσματικότητα στο κατάστημα.

**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**

Η μεθοδευμένη έκθεση προϊόντων στο χώρο πώλησης τους ώστε αυτά να είναι προσίτα και ελκυστικά προς τους πελάτες.

**Περιβαλλοντική πλευρά**

Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.

**Πηγές κόστους**

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>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 υπευθυνοτήτων και του χρονοδιαγράμματος εφαρμογής τους.
<b>Πρόγραμμα παρακολούθησης</b>	Εντοπισμός ή/και καταγραφή ενεργειών και τρόπων που θα γίνουν στο εγγύς ή το απώτερο μέλλον για παρακολούθηση/ έλεγχο μια κατάστασης ή θέματος.
<b>Προγραμματισμός</b>	Βασική λειτουργία της διεύθυνσης επιχειρήσεων, 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
<b>Προσφορά προς πελάτη</b>	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.
<b>Πρώθηση</b>	Ενέργειες που αφορούν την αύξηση των πωλήσεων. Τέτοιου είδους ενέργειες έχουν ως σκοπό να τονώσουν την ζήτηση

ενός εμπορεύματος για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα στους πελάτες του καταστήματος.

**Στάδια πωλήσεων**

Τα κύρια στάδια μιας διαδικασίας πωλήσεων: Προετοιμασία για πώληση, διερεύνηση αναγκών πελατών, παρουσίαση επιλογών 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.

**Συμπλήρωση προϊόντων**

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

**Σύστημα POS**

Σύστημα Point of Sales. Ο εξοπλισμός για διεκπεραίωση της τιμολόγησης και είσπραξης λιανικής πώλησης.

**Σχέδιο δράσης**

Ο τρόπος με τον οποίο πρέπει να ενεργήσει κάποιος για να πετύχει ένα στόχο, το είδος των ενεργειών και η σειρά που πρέπει να ακολουθήσουν, τον υπεύθυνο και το χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης. Το σχέδιο δράσης μπορεί να είναι προφορικό ή γραπτό.

**Σχέδιο μάρκετινγκ και πωλήσεων**

Σχέδιο που απεικονίζει τους σκοπούς και τους στόχους μάρκετινγκ και πωλήσεων που πρόκειται να ακολουθήσει ένα οργανισμό 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.

ISBN 978-9963-43-445-9

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)

---