



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!

ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

Βοηθός πωλητής σε κατάστημα

Επίπεδο CyQF/ EQF 3



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά
και Επενδυτικά Ταμεία



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικά Ταμεία
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

Αναθέτουσα Αρχή:

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)

Επιτροπή Παρακολούθησης:

Γιάννης Μουρουζίδης, Γενικός Διευθυντής

Ιωάννης Ζένιος, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Παρασκευή Τοφίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Γρηγόρης Δημητρίου, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Δάφνη Συμεωνίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Συντονισμός:

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

Επιμέλεια:

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

Στέλλα Φιλίππου, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Ανάδοχος:

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

IHE Innovative Hospitality Education Ltd

Ομάδα Έργου Ανάδοχου:

Γιώργος Σιεκκερής

Χρίστος Ζαχαριάδης

Απόστολος Αξαρλής

Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:

Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Παγκύπρια Ομοσπονδία Κομμωτών και Κουρέων

Ημερομηνία έγκρισης από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ:

21 Ιουνίου 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	4
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος.....	4
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF).....	4
1.3	Κωδικός ISCO	4
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος	4
2.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ.....	4
2.1	Αντικείμενο.....	4
2.2	Εργασιακό περιβάλλον.....	4
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης.....	4
2.4	Εξοπλισμός	4
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων.....	5
2.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι	5
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ	5
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης	6
3.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)	7
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας.....	8
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.....	9
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.....	11
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης	13
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών	14
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών	15
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας	16
ΒΠΚ3.1	Οργάνωση και συγκύρισμα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και προϊόντων	17
ΒΠΚ3.2	Εντοπισμός ελλείψεων και συμπλήρωση προϊόντων στο χώρο πώλησης.....	19
ΒΠΚ3.3	Προετοιμασία και παρουσίαση προϊόντων στο χώρο πώλησης.....	21
ΒΠΚ3.4	Πρόληψη και χειρισμός κλοπών και απάτης	22
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)	23
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	24

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Βοηθός πωλητής σε κατάστημα

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

3

1.3 Κωδικός ISCO:

5223

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΒΠΚ3

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο βοηθός πωλητής σε κατάστημα προετοιμάζει και οργανώνει το χώρο εργασίας και τον εξοπλισμό. Συγκυρίζει, συμπληρώνει και εκθέτει προϊόντα στο χώρο πώλησης και εξυπηρετεί πελάτες. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

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

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

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

2.4 Εξοπλισμός:

Ράφια, πάνελ προβολής με εξαρτήματα προβολής, συστήματα διάτρητων κολόνων με εξαρτήματα προβολής, σταθερά και μετακινούμενα προσαρμοσμένα συστήματα προβολής, γόνδολες, βιτρίνες, πάγκοι έκθεσης, τροχήλατες κρεμάστρες, ψυγεία έκθεσης προϊόντων,

καρότσι μεταφοράς, πλατφόρμες μεταφοράς, κιβώτια διαφόρων μεγεθών, συσκευές μέτρησης και ζύγισης, εργαλεία κοπής (π.χ. μαχαίρια, ψαλίδια, κοπίδια), υπολογιστική μηχανή, εργαλεία καθαρισμού, μέσα ατομικής προστασίας (π.χ. παπούτσια ασφάλειας, γάντια ασφαλείας) εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. ΠΤΠ4 Υπάλληλος έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων
2. ΠΚΑ4 Πωλητής σε κατάστημα
3. ΤΑΚ4 Ταμίας καταστήματος
4. ΥΠΠ5 Υπεύθυνος πωλήσεων σε κατάστημα
5. ΠΧΠ4 Πωλητής χονδρικών πωλήσεων

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Δεν εφαρμόζεται.

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 3.

Πείρα: Δεν απαιτείται.

Διαδρομή 2

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

Πείρα: 1 χρόνος σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

Διαδρομή 3

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 2 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

Πείρα: 2 χρόνια σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

Διαδρομή 4

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 3 χρόνια σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης

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

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)

3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

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

ΚΤ.9 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.10 Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.12 Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

ΚΤ.29 Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

ΚΤ.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
ΒΠΚ3.1	Οργάνωση και συγκύρισμα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και προϊόντων
ΒΠΚ3.2	Εντοπισμός ελλείψεων και συμπλήρωση προϊόντων στο χώρο πώλησης
ΒΠΚ3.3	Προετοιμασία και παρουσίαση προϊόντων στο χώρο πώλησης
ΒΠΚ3.4	Πρόληψη και χειρισμός κλοπών και απάτης

ΒΠΚ3.1 Οργάνωση και συγκύρισμα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και προϊόντων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΒΠΚ3.2 Εντοπισμός ελλείψεων και συμπλήρωση προϊόντων στο χώρο πώλησης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει για ελλείψεις προϊόντων στο χώρο πώλησης, σύμφωνα με τους σχετικούς κανόνες και τις οδηγίες του αρμόδιου ατόμου.
2. Υπολογίζει τις ποσότητες των προϊόντων για συμπλήρωση ανάλογα με το είδος του προϊόντος και τους σχετικούς κανονισμούς.
3. Μεταφέρει τα προϊόντα από τους χώρους αποθήκευσης στο χώρο πώλησης χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα μεταφοράς.

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

ΒΠΚ3.3 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.

ΒΠΚ3.4 Πρόληψη και χειρισμός κλοπών και απάτης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

3.4 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει τις εργασίες του σε συνεργασία με τον προϊστάμενο και τους συναδέλφους του.
2. Εφαρμόζει υπό επίβλεψη και με υπευθυνότητα τις γνώσεις και δεξιότητες οι οποίες απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών του.
3. Επιζητά την καθοδήγηση προϊσταμένων κατά την εκτέλεση των εργασιών του.
4. Αναλαμβάνει υπό επίβλεψη την εκτέλεση απλών εργασιών, υιοθετώντας τις διαδικασίες και τις πρακτικές του καταστήματος.
5. Αναλαμβάνει την ευθύνη για τις εργασίες που εκτελεί και τα αποτελέσματά τους.
6. Εκτελεί τις εργασίες του με τιμότητα, μεθοδικότητα και αποτελεσματικότητα.
7. Αποδέχεται και να εφαρμόζει τις αρχές της οργάνωσης των χώρων εργασίας.
8. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας που αφορούν την εργασία του.
9. Υιοθετεί την επαγγελματική αμεροληψία, την ηθική και τις αρχές της επαγγελματικής δεοντολογίας.
10. Στηρίζει και να εφαρμόζει τις οδηγίες που δίνονται από τους ανωτέρους του.
11. Αποδέχεται την ανάγκη για συνεχή βελτίωση της ποιότητας των εργασιών που εκτελεί.
12. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας τους περιβάλλοντος, ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
13. Αποδέχεται και να συμμετέχει στην αποτελεσματική επικοινωνία και δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων με πελάτες και συναδέλφους.
14. Δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης και ειλικρίνειας προσεγγίζοντας θετικά τους πελάτες.
15. Επιδεικνύει ομαδικό πνεύμα και να έχει ενεργό ρόλο στη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της ομάδας.
16. Επιζητεί συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων του και υιοθετεί εξελίξεις στον τομέα του.

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Απάτη	Τεχνάσματα τα οποία εφαρμόζουν πελάτες και άλλα άτομα στον χώρο πώλησης και στα ταμεία για την εξασφάλιση προϊόντων σε χαμηλότερη τιμή και πληρωμή λιγότερου ποσού.
Απώλεια προϊόντων	Φθορές και καταστροφές σε προϊόντα, κατά τη διάρκεια της έκθεσης τους στο χώρο πωλήσεων, οι οποίες τα καθιστούν ακατάλληλα για πώληση.
Αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας	Κανόνες οι οποίοι δεσμεύουν ηθικά την εκτέλεση των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας.
Αρχές οργάνωσης χώρου εργασίας	Κανόνες για τη διαμόρφωση και διευθέτηση του χώρου εργασίας ώστε αυτός να λειτουργεί αποτελεσματικά και αποδοτικά όπως οι κανόνες της φιλοσοφίας 5S (Sort, Set in order, Shine, Standarize, Sustain).
Ατομική υγιεινή	Το αποδεκτό επίπεδο υγιεινής του σώματος, των χεριών και της ένδυσης για κάθε εργαζόμενο. Συνήθως η ατομική υγιεινή καθορίζεται από κανονισμούς και οδηγίες του οργανισμού.
Γνώσεις	Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής.
Γόνδολα	Σταθερό ή μετακινούμενο στοιχείο – έπιπλο, συνήθως μεταλλικό ή ξύλινο ανάλογα με το ύψος του καταστήματος. Αποτελείται από χωρίσματα (ράφια), για την τοποθέτηση και επίδειξη των προϊόντων.
Δεξιότητες	Η ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και αξιοποίησης τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).

Επαγγελματική εμφάνιση	Ο τρόπος της εξωτερικής εμφάνισης ενός εργαζόμενου στο χώρο εργασίας του. Περιλαμβάνει το ντύσιμο και την προσωπική περιποίηση.
Επαγγελματικό προσόν	Το επίσημο αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης και επικύρωσης, το οποίο επιτυγχάνεται όταν ο αρμόδιος φορέας διαπιστώνει ότι ένα άτομο έχει επιτύχει μαθησιακά αποτελέσματα που ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές.
Ικανότητες	Η αποδεδειγμένη επάρκεια στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή/και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας ή σπουδής και στην επαγγελματική ή/και προσωπική ανάπτυξη. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων, η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.
Μαθησιακά αποτελέσματα	Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες.
Μέθοδος FEFO (First Expired First Out)	Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που λήγουν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.
Μέθοδος FIFO (First In, First Out)	Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που αποκτήθηκαν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.
Παρουσίαση προϊόντων	Ο τρόπος με τον οποίο εκτίθενται τα προϊόντα στο χώρο πώλησης ούτως ώστε να εξασφαλίζεται η ορατότητα, η ελκυστικότητα και η προσβασιμότητα για τον πελάτη, με στόχο την ικανοποίηση του και την αύξηση των πωλήσεων του καταστήματος.
Περιβαλλοντική πλευρά	Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.
Πλανόγραμμα	Σχέδιο ή φωτογραφία που απεικονίζει το τρόπο τοποθέτησης των προϊόντων στο χώρο πώλησης και στα έπιπλα έκθεσης των προϊόντων (π.χ. γόνδολες, ράφια). Είναι η φωτογραφία του ραφίου,

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

Πρωθητικό υλικό

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

Συμπλήρωση προϊόντων

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

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 978-9963-43-447-3

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

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

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