



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ
Εκτιμητής Ζημιών

Επίπεδο CyQF/ EQF 5



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

Ιωάννης Θεοδοσίου

Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Ημερομηνία έγκρισης από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ:

21 Ιουνίου 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος	5
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF)	5
1.3	Κωδικός ISCO	5
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος	5
2.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
2.1	Αντικείμενο	5
2.2	Εργασιακό περιβάλλον	5
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης	5
2.4	Εξοπλισμός:.....	6
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων	6
1.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι	6
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ.....	6
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης	7
3.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)	8
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας	9
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά	10
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	11
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία	13
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης	15
ΚΤ.20	Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων	16
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών	18
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών	19
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών	19
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας	22
EZH5.1	Παραλαβή, προγραμματισμός και έλεγχος νέας απαίτησης αποζημίωσης	23
EZH5.2	Διερεύνηση και αξιολόγηση της απαίτησης και της αποζημίωσης	25
EZH5.3	Αναγνώριση, αξιολόγηση και παρακολούθηση των κινδύνων στις εκτιμήσεις αξιών, ζημιών και απωλειών	27
EZH5.4	Ετοιμασία, επιβεβαίωση, αναθεώρηση και έλεγχος εκθέσεων αξιολόγησης	29
EZH5.5	Ετοιμασία πρότασης, διαπραγμάτευση και ολοκλήρωση διακανονισμού	30
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....	31

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ..... 32

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Εκτιμητής Ζημιών

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

5

1.3 Κωδικός ISCO:

3315

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

EZH5

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο εκτιμητής ζημιών χειρίζεται απαιτήσεις, για να εκτιμήσει συγκεκριμένη ζημιά ή να επιθεωρήσει και προεκτιμήσει κάποιον ήδη ασφαλισμένο ή προς ασφάλιση κίνδυνο σε ακίνητη περιουσία, εξοπλισμό, οχήματα, προσωπικές και οικιακές συσκευές, έργα τέχνης, πολύτιμους λίθους και άλλα αγαθά μετά από ανάθεση από ασφαλιστική εταιρεία. Αξιολογεί την έκταση των ζημιών και απώλειών, καθορίζει τις υποχρεώσεις των ασφαλιστικών εταιρειών και ετοιμάζει εκθέσεις σε σχέση με μια ανάθεση. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο εκτιμητής ζημιών εργάζεται σε περιβάλλον γραφείου αλλά πολύ συχνά εκτελεί επισκέψεις σε υποστατικά τρίτων. Στο πλαίσιο εκτέλεσης της εργασίας του απαιτείται η εφαρμογή των κανόνων ασφάλειας και υγείας. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό αλλά υπάρχουν περιπτώσεις που μεταβάλλεται αναλόγως των προθεσμιών της υλοποίησης των εργασιών.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο εκτιμητής ζημιών έχει τη δυνατότητα εργοδότησης σε οργανωμένα γραφεία εκτιμητών και πραγματογνωμόνων διαφόρων ειδικοτήτων, ασφαλιστικές εταιρείες, και γραφεία πραγματογνωμόνων. Εργάζεται ως υπάλληλος, διευθυντής, μέτοχος, εξωτερικός συνεργάτης γραφείων και ως αυτοεργοδοτούμενος.

2.4 Εξοπλισμός:

Γραφείο, συρταριέρα γραφείου, καρέκλα γραφείου, βιβλιοθήκη καρέκλα επισκεπτών, ηλεκτρονικός υπολογιστής, πολυμηχάνημα γραφείου, φωτοτυπική, τηλέφωνο, υπολογιστική μηχανή, φωτογραφική μηχανή, σύνδεση με διαδίκτυο, λογισμικό (π.χ. επεξεργαστής κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, παρουσιάσεων και τηλεδιασκέψεων), μέσα ατομικής προστασίας για επισκέψεις πεδίου (π.χ. υποδήματα ασφάλειας, κράνος κεφαλής), εξοπλισμός πυρόσβεσης και κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

Δεν εφαρμόζεται

1.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Ασφαλιστικός πραγματογνώμονας, πραγματογνώμονας, επιθεωρητής απαιτήσεων, ασφαλιστικός εκτιμητής, εκτιμητής ζημιών ασφαλίσεων.

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 4 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 και περιγραφικού τύπου.
- 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.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.20	Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών
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.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.29 Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

ΚΤ.31 Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
EZH5.1	Παραλαβή, προγραμματισμός και έλεγχος νέας απαίτησης αποζημίωσης
EZH5.2	Διερεύνηση και αξιολόγηση της απαίτησης της αποζημίωσης
EZH5.3	Αναγνώριση, αξιολόγηση και παρακολούθηση κινδύνων στις εκτιμήσεις αξιών, ζημιών και απωλειών
EZH5.4	Ετοιμασία, επιβεβαίωση, αναθεώρηση και έλεγχος εκθέσεων αξιολόγησης
EZH5.5	Ετοιμασία πρότασης, διαπραγμάτευση και ολοκλήρωση διακανονισμού

EZH5.1 Παραλαβή, προγραμματισμός και έλεγχος νέας απαίτησης αποζημίωσης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τους τύπους των απαιτήσεων αποζημίωσης.
2. Αναφέρει τα έγγραφα και τις πληροφορίες των απαιτήσεων από ασφαλιστικές εταιρείες.
3. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου των εγγράφων και πληροφοριών μιας απαίτησης.
4. Εξηγεί τη διαδικασία ανοίγματος και καταχώρησης μιας υπόθεσης απαίτησης.
5. Περιγράφει τη διαδικασία της προετοιμασίας για το χειρισμό μιας απαίτησης.
6. Εξηγεί τα κριτήρια καθορισμού της σοβαρότητας μιας απαίτησης αποζημίωσης.
7. Διατυπώνει το σκοπό και τη σημασία των προγραμμάτων δράσης.
8. Κατονομάζει το περιεχόμενο του προγράμματος δράσης και τις ενέργειες που χρειάζονται προγραμματισμό.
9. Αναφέρει τους τρόπους ελέγχου και επιλογής των πόρων για διεκπεραίωση της απαίτησης.
10. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας του προγράμματος δράσης.
11. Περιγράφει τους τρόπους ελέγχου της εκτέλεσης των εργασιών μιας απαίτησης και της υλοποίησης του προγράμματος δράσης.
12. Αναφέρει τους λόγους που οδηγούν σε παρεκκλίσεις και αναθεώρηση του προγράμματος δράσης.
13. Περιγράφει τη μεθοδολογία αναθεώρησης του προγράμματος δράσης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει την ορθότητα και πληρότητα των εγγράφων και των πληροφοριών της απαίτησης, τηρώντας τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Ανοίγει νέα υπόθεση απαίτησης αποζημίωσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού και να καταχωρεί όλα τα στοιχεία που απαιτούνται στα σχετικά έντυπα.
3. Καθορίζει το χρονοδιάγραμμα χειρισμού της υπόθεσης αξιολογώντας τη σοβαρότητα της, στη βάση προκαθορισμένων κριτηρίων.
4. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των κατάλληλων πόρων για την αποτελεσματική διεκπεραίωση της απαίτησης.

5. Ετοιμάζει το πρόγραμμα δράσης σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού και τα χαρακτηριστικά της απαίτησης.
6. Επιλέγει το αναγκαίο ανθρώπινο δυναμικό για υλοποίηση των εργασιών σύμφωνα με τις πρόνοιες του προγράμματος δράσης, τις γνώσεις και τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού.
7. Παρακολουθεί και να ελέγχει την εκτέλεση των εργασιών σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά της απαίτησης και το χρονοδιάγραμμα του προγράμματος δράσης.
8. Αναθεωρεί το πρόγραμμα δράσης σε περιπτώσεις παρεκκλίσεων, ώστε να μην υπάρχουν καθυστερήσεις στην υλοποίηση των εργασιών.

EZH5.2 Διερεύνηση και αξιολόγηση της απαίτησης της αποζημίωσης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Δηλώνει τους κινδύνους ενός ασφαλιστήριου συμβολαίου.
2. Εξηγεί το ρόλο των εμπλεκόμενων μερών στις απαιτήσεις αποζημιώσεων.
3. Περιγράφει τις τεχνικές διάγνωσης της έκτασης των ζημιών και απωλειών.
4. Κατονομάζει πηγές άντλησης πληροφοριών και δεδομένων για διερεύνηση μιας απαίτησης.
5. Απαριθμεί πληροφορίες και δεδομένα για διερεύνηση μιας απαίτησης.
6. Περιγράφει τρόπους ανάλυσης των δεδομένων και πληροφοριών για λήψη απόφασης.
7. Αναφέρει τη διαδικασία ετοιμασίας των παρατηρήσεων και συμπερασμάτων της διερεύνησης και αξιολόγησης.
8. Δηλώνει τα κριτήρια για αξιολόγηση του βαθμού ευθύνης μιας ασφαλιστικής εταιρείας για αποζημίωση.
9. Διατυπώνει τεχνικές και τρόπους αξιολόγησης του βαθμού ευθύνης μιας ασφαλιστικής εταιρείας για αποζημίωση.
10. Απαριθμεί παράγοντες για τον υπολογισμό της έκτασης ζημιών και απωλειών.
11. Εξηγεί τον τρόπο υπολογισμού της έκτασης ζημιών και απωλειών.
12. Περιγράφει τις αρχές και τη διαδικασία κοστολόγησης ζημιάς και απώλειας.
13. Εξηγεί τη μεθοδολογία υπολογισμού του ποσού της αποζημίωσης από την ασφαλιστική εταιρεία.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τους κινδύνους και το ασφαλιζόμενο ποσό από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο και τις πρόσθετες πράξεις.
2. Επιλέγει κατάλληλες τεχνικές για διάγνωση της έκτασης των ζημιών και απωλειών.
3. Πραγματοποιεί ολοκληρωμένη διερεύνηση της έκτασης των ζημιών και απωλειών χρησιμοποιώντας κατάλληλες τεχνικές.
4. Συγκεντρώνει και να καταγράφει τα απαραίτητα στοιχεία από τον παθόντα, μάρτυρες και άλλα εμπλεκόμενα μέρη.

5. Καθορίζει και να συλλέγει επιπρόσθετες πληροφορίες, δεδομένα και δικαιολογητικά από διάφορες πηγές και εμπλεκόμενα μέρη.
6. Εντοπίζει και να αναλύει νομοθεσίες και νομικά προηγούμενα τα οποία σχετίζονται με την υπόθεση απαίτησης.
7. Αναλύει τα δεδομένα και τις πληροφορίες στα οποία θα στηρίξει την απόφαση του.
8. Ετοιμάζει παρατηρήσεις και συμπεράσματα σύμφωνα με τα στοιχεία και δεδομένα της διερεύνησης.
9. Εξετάζει και να αποφασίζει το βαθμό ευθύνης της ασφαλιστικής εταιρείας για καταβολή αποζημίωσης.
10. Εκτιμά την πραγματική έκταση της ζημιάς στη βάση των αποτελεσμάτων της διερεύνησης, κριτηρίων και παρόμοιων περιπτώσεων.
11. Συλλέγει δεδομένα για κοστολόγηση ζημιών και απωλειών λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος των ζημιών, τη σοβαρότητα των απωλειών και τις ισχύουσες αξίες στην αγορά.
12. Υπολογίζει το συνολικό κόστος ζημιών και απωλειών σύμφωνα με τις αρχές και τη διαδικασία κοστολόγησης.
13. Υπολογίζει το ποσό αποζημίωσης το οποίο θα αναλάβει η ασφαλιστική εταιρεία στη ανάλογα με το βαθμό ευθύνης της.

ΕΖΗ5.3 Αναγνώριση, αξιολόγηση και παρακολούθηση κινδύνων στις εκτιμήσεις αξιών, ζημιών και απωλειών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τους προς ασφάλιση κινδύνους στις εκτιμήσεις αξιών, ζημιών και απωλειών.
2. Διατυπώνει τους παράγοντες και τις αλλαγές, οι οποίες επηρεάζουν τους κινδύνους.
3. Περιγράφει πηγές και μεθόδους συλλογής πληροφοριών και δεδομένων για εντοπισμό των κινδύνων.
4. Αναφέρει τις βασικές αρχές εκτίμησης των κινδύνων.
5. Περιγράφει τη διαδικασία αναγνώρισης και αξιολόγησης των κινδύνων.
6. Περιγράφει τεχνικές για υπολογισμό της έκτασης των κινδύνων.
7. Αναφέρει τα βήματα για την ετοιμασία της εκτίμησης των κινδύνων και το περιεχόμενο της.
8. Εξηγεί τη διαδικασία, τα σημεία και θέματα καθοδήγησης των ασφαλιστικών εταιρειών.
9. Περιγράφει τη διαδικασία παρακολούθησης και προσδιορισμού αλλαγών σε κινδύνους.
10. Δηλώνει τους παράγοντες που επηρεάζουν τους κινδύνους στις εκτιμήσεις αξιών, ζημιών και απωλειών.
11. Εξηγεί τη μεθοδολογία επανεκτίμησης των κινδύνων και αναθεώρησης της εκτίμησης των κινδύνων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συλλεγεί από διάφορες πηγές δεδομένα και πληροφορίες για εντοπισμό των προς ασφάλιση κινδύνων με τις κατάλληλες μεθόδους.
2. Εντοπίζει και να συγκρίνει το υπό εκτίμηση περιστατικό με παρόμοιες περιπτώσεις εκτιμήσεων, ώστε να αναγνωρίζει τους υπό ασφάλιση κινδύνους.
3. Καθορίζει και να αξιολογεί ολοκληρωμένα την έκταση των προς ασφάλιση κινδύνων με την εφαρμογή κατάλληλων τεχνικών.
4. Καταγράφει την εκτίμηση των κινδύνων, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της διερεύνησης και της αξιολόγησης των κινδύνων.
5. Καθοδηγεί τις ασφαλιστικές εταιρείες στην κατανόηση και ερμηνεία των κινδύνων, σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία.

6. Παρακολουθεί και να προσδιορίζει τις αλλαγές σε κινδύνους, αξιολογώντας τους παράγοντες και τις αλλαγές που τους επηρεάζουν.
7. Αναθεωρεί την εκτίμηση των κινδυνων σε περιπτώσεις αλλαγών στους παράγοντες που επηρεάζουν τους κινδύνους τηρώντας τη μέθοδο επανεκτίμησης των κινδύνων.

ΕΖΗ5.4 Ετοιμασία, επιβεβαίωση, αναθεώρηση και έλεγχος εκθέσεων αξιολόγησης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει το περιεχόμενο και τη δομή των εκθέσεων αξιολόγησης ζημιών και απώλειών.
2. Δηλώνει τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των εκθέσεων αξιολόγησης.
3. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας εκθέσεων αξιολόγησης.
4. Εξηγεί τον τρόπο επιβεβαίωσης των εκθέσεων αξιολόγησης.
5. Απαριθμεί τους παράγοντες για την επιβεβαίωση των εκθέσεων αξιολόγησης.
6. Περιγράφει τη διαδικασία αναθεώρησης των εκθέσεων κινδύνων και ετοιμασίας των τελικών εκθέσεων.
7. Δηλώνει τα σημεία ελέγχου των εκθέσεων αξιολόγησης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ετοιμάζει εκθέσεις αξιολογήσεων ζημιών και απωλειών, με σκοπό την ολοκληρωμένη και αμερόληπτη παρουσίαση των δεδομένων, τηρώντας τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Επιβεβαιώνει τις εκθέσεις αξιολογήσεων στη βάση των απόψεων των ασφαλιστικών εταιρειών, των προνοιών των ασφαλιστικών καλύψεων και των όρων των συμβολαίων.
3. Αναθεωρεί και να ετοιμάζει την τελική έκδοση της έκθεσης, τηρώντας τη διαδικασία του οργανισμού.
4. Ελέγχει την πληρότητα, ορθότητα και αμεροληψία των εκθέσεων ακολουθώντας τις προδιαγραφές του οργανισμού.

EZH5.5 Ετοιμασία πρότασης, διαπραγμάτευση και ολοκλήρωση διακανονισμού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να

1. Εξηγεί το σκοπό και τον τρόπο ετοιμασίας μιας πρότασης διακανονισμού.
2. Αναφέρει τη δομή και το περιεχόμενο πρότασης διακανονισμού.
3. Αναφέρει τρόπους αναγνώρισης των απόψεων των εμπλεκόμενων μερών για την πρόταση διακανονισμού.
4. Εξηγεί τις αρχές της διαπραγμάτευσης.
5. Περιγράφει τεχνικές διαπραγμάτευσης.
6. Εξηγεί τις αρχές του διακανονισμού.
7. Περιγράφει τεχνικές διακανονισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ετοιμάζει προτάσεις διακανονισμών των αποζημιώσεων, με σκοπό τον ολοκληρωμένο και αμερόληπτο διακανονισμό, τηρώντας τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Παρουσιάζει την πρόταση διακανονισμού στον παθόντα και τους εκπροσώπους του, ώστε να λάβει τις προκαταρκτικές τους απόψεις.
3. Διαπραγματεύεται με τον παθόντα τους όρους του διακανονισμού εντός των ορίων που δέχεται η ασφαλιστική εταιρεία, εφαρμόζοντας τις αρχές και τεχνικές της διαπραγμάτευσης.
4. Δίνει απόψεις και να καθοδηγεί στην ολοκλήρωση του διακανονισμού, εφαρμόζοντας τις αρχές και τεχνικές του διακανονισμού.
5. Συμμετέχει στη διαμόρφωση της τελικής συμφωνίας διακανονισμού, λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις των εμπλεκόμενων μερών.

3.4 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εφαρμόζει με υπευθυνότητα και επαγγελματισμό τις γνώσεις και τις δεξιότητες οι οποίες απαιτούνται για την εκτέλεση υπηρεσιών απαιτήσεων αποζημίωσης και εκτιμήσεων ζημιών.
2. Διαχειρίζεται συνήθεις εργασίες όπου μπορεί να παρουσιαστούν απρόβλεπτες αλλαγές και να τις προσαρμόζει σε διαφοροποιημένες συνθήκες.
3. Αναλαμβάνει υπεύθυνα και με μικρή αυτονομία τη λήψη αποφάσεων και την επίλυση απλών προβλημάτων.
4. Λαμβάνει αποφάσεις μέσα από κριτική επεξεργασία των δεδομένων στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.
5. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας που αφορούν την εργασία του.
6. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας του περιβάλλοντος, ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
7. Υιοθετεί και να υπερασπίζεται την επαγγελματική αμεροληψία, την ηθική και τις αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας.
8. Ενεργεί με ανεξαρτησία και αμεροληψία σε όλες τις υποθέσεις απαιτήσεων αποζημίωσης.
9. Ενθαρρύνει και να συμμετέχει στην αποτελεσματική επικοινωνία και δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων με πελάτες και συναδέλφους.
10. Δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης, τιμιότητας και ειλικρίνειας προς τους πελάτες και συνεργάτες.
11. Εκτελεί τις εργασίες του με μεθοδικότητα, οργανωτικότητα, αποτελεσματικότητα και αφοσίωση σε στόχους.
12. Αποδέχεται την ανάγκη για συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του τομέα ευθύνης του.
13. Υιοθετεί θετική στάση σε προβλήματα και να τα αντιμετωπίζει ως ευκαιρίες μάθησης και βελτίωσης.
14. Επιζητεί συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων του και υιοθετεί τεχνολογικές και άλλες εξελίξεις στον τομέα του.

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Απαιτήσεις πελατών	Ανάγκες, προσδοκίες και προδιαγραφές οι οποίες δηλώνονται από τους πελάτες, εξυπακούονται και είναι υποχρεωτικές.
Απαίτηση	Είναι η αξίωση του λήπτη της ασφάλισης από την ασφαλιστική εταιρεία για καταβολή αποζημίωσης (είτε χρηματικής είτε αντικατάσταση σε είδος, αναλόγως τι έχει προβλεφθεί στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο) εξαιτίας επελεύσεως ενός ζημιογόνου περιστατικού που καλύπτεται (και δεν περιλαμβάνεται στις εξαιρέσεις του συμβολαίου) από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο.
Αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας	Κανόνες οι οποίοι δεσμεύουν ηθικά την εκτέλεση των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας.
Ασφαλιστήριο (συμβόλαιο)	Έγγραφο που αποδεικνύει τη σύναψη ασφαλιστικής συμβάσεως, περιέχει τους όρους και τις προϋποθέσεις της ασφαλιστικής κάλυψης και εκδίδεται από ασφαλιστική επιχείρηση.
Ασφαλιστικός διακανονισμός	Η διαδικασία αποζημίωσης του ασφαλισμένου προσώπου από την ασφαλιστική εταιρεία.
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.
Δεξιότητες	Η ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και αξιοποίησης τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).
Διασταυρούμενη πώληση	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν περισσότερα και συμπληρωματικά προϊόντα και υπηρεσίες από αυτά που έχουν ήδη επιλέξει. Σκοπός της τεχνικής είναι η αύξηση της αξίας της παραγγελίας του πελάτη με νέα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία συμπληρώνουν το βασικό προϊόν και υπηρεσία που θέλει να αγοράσει.

Εμπλεκόμενα μέρη	Άτομο, ομάδα και οργανισμός οι οποίοι εμπλέκονται και έχουν ενδιαφέρον σε μια απαίτηση.
Ενισχυτική πώληση	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν άλλες (συνήθως ακριβότερες) εκδόσεις / τύπους ενός προϊόντος και μιας υπηρεσίας από αυτές τις οποίες θέλουν να αγοράσουν.
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.
Κοστολόγηση	Η διαδικασία συγκέντρωσης, κατάταξης και καταγραφής των επί μέρους δαπανών, με την οποία προσδιορίζεται το κόστος ενός προϊόντος.
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.
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.
Παθών	Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που υφίσταται ζημιά ή βλάβη εξ' αιτίας πράξεως ή παραλείψεως.
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.

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.

Πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες

Ενημερωτικό υλικό, ιστοσελίδες, συνάδελφοι και άλλες βάσεις πληροφόρησης που είναι ικανές να παρέχουν επιπρόσθετες και εξειδικευμένες πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες.

Πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες

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

Πρόσθετη πράξη ασφαλιστηρίου

Μερική τροποποίηση όρων ή στοιχείων του ασφαλιστηρίου, κατόπιν συμφωνίας του ασφαλισμένου και της Ασφαλιστικής εταιρείας. Αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του ασφαλιστηρίου.

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.

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.

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 978-9963-43-456-5

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.