

ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ - ΕΠΙΠΕΔΟ 2



ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ



ΕΠΕΝΔΥΟΝΤΑΣ
ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ!



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου



οι ίδιες μας, πράξη και ανάπτυξη



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

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

**ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ, 2007-2013**

ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ
«ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ» (επίπεδο 2)**

ΙΟΥΝΙΟΣ 2011

Ο **Ορισμός** του Επαγγελματικού Πεδίου «**Λειτουργίες Χονδρικών Πωλήσεων**» (**Επίπεδο 2**) έγινε στο πλαίσιο υλοποίησης του Έργου «**Εγκαθίδρυση και Λειτουργία Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων στην Κύπρο, 2007-2013**» με την αξιοποίηση Τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων.

Μέλη Τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων

Εκπρόσωποι των πιο κάτω:

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων Κύπρου (ΟΕΒ)
Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)
Παγκύπρια Ομοσπονδία Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)
Παγκύπριος Σύνδεσμος Υπεραγορών (ΠΑΣΥΠΕ)
Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)
Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)
Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού
Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων/
Κέντρο Παραγωγικότητας Κύπρου (ΚΕΠΑ)

Ανάδοχος:

Κοινοπραξία Anaplas Business Consultants Ltd και
M.C. Argonauts Business Development Ltd

Συγγραφέας:

Ιωάννης Κουμάκης

Επιτροπή Παρακολούθησης:

Δρ Γιώργος Όξινος, Γενικός Διευθυντής ΑνΑΔ
Γιώργος Σιεκκερής, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού, Υπεύθυνος Έργου

Αρμόδιος Λειτουργός:

Ελισάβετ Βούλγαρη Ιωάννου, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Αναδημοσίευση επιτρέπεται νοουμένου ότι αναφέρεται η πηγή.

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού:
Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Τ.Θ. 25431, 1392 Λευκωσία, Κύπρος
Τηλ.: +357 22515000, Τηλεομοιότυπο: +357 22496949
Ηλ. Ταχ.: hrda@hrdauth.org.cy, Ιστοσελίδα: www.hrdauth.org.cy

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω προγραμματισμένων και συστηματικών ενεργειών αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο στην προσπάθεια για αύξηση της παραγωγικότητας και βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της κυπριακής οικονομίας. Ουσιαστικό ρόλο στην προσπάθεια αυτή αναμένεται να διαδραματίσει η εγκαθίδρυση και λειτουργία **Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων** στην Κύπρο, την οποία το κράτος έχει θέσει στις προτεραιότητες του. Ο σημαντικός αυτός στρατηγικός στόχος αποτελεί δέσμευση της Κύπρου έναντι της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει περιληφθεί στο Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Απασχόληση και το Σχέδιο Δράσης για τη Στρατηγική της Λισσαβόνας, καθώς και στο **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Απασχόληση, Ανθρώπινο Κεφάλαιο και Κοινωνική Συνοχή, 2007-2013»**.

Η εφαρμογή του Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων στην Κύπρο υποβλήθηκε και εγκρίθηκε από το **Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο** ως συγχρηματοδοτούμενο Έργο για την Προγραμματική Περίοδο 2007-2013. Το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο είναι το βασικό χρηματοδοτικό μέσο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την υποστήριξη της απασχόλησης στα κράτη μέλη, καθώς και για την προώθηση της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής.

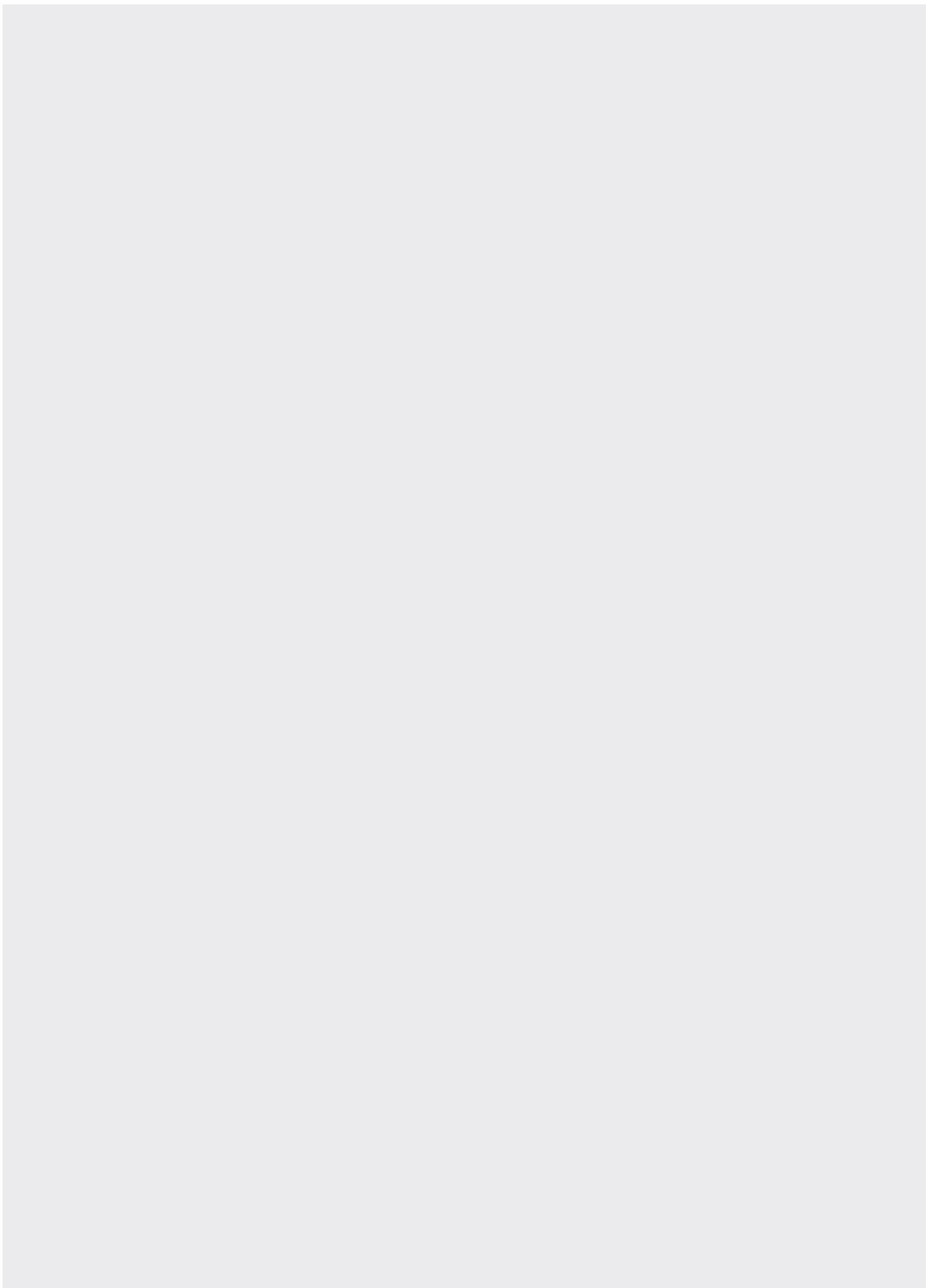
Η **Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου** έχει οριστεί ως ο αρμόδιος Φορέας για προώθηση του Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων. Σκοπός του Συστήματος είναι η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω του ορισμού Πρότυπων Επαγγελματικών Προσόντων και της εξέτασης και πιστοποίησης της ικανότητας των ενδιαφερομένων ατόμων να αποδώσουν αποτελεσματικά σε συγκεκριμένο επίπεδο Επαγγελματικού Προσόντος. Η εξέταση θα γίνεται σε Εξεταστικά Κέντρα (Ιδρύματα Κατάρτισης και Επιχειρήσεις/Οργανισμούς) τα οποία θα τυγχάνουν της έγκρισης της Αρχής.

Πρόσθετα, τα **Πρότυπα Επαγγελματικά Προσόντα** αναμένεται να αξιοποιηθούν για προσαρμογή των αναλυτικών προγραμμάτων της τεχνικής/επαγγελματικής εκπαίδευσης, καθώς και άλλων υποσυστημάτων, όπως είναι το Σύστημα Μαθητείας, τα Ταχύρρυθμα Προγράμματα εξ Υπαρχής Κατάρτισης και άλλες δραστηριότητες. Το Σύστημα Επαγγελματικών Προσόντων αναμένεται να ενταχθεί στο Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων, το οποίο θα είναι συνδεδεμένο με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων και αναμένεται να έχει επιπτώσεις στη δια βίου μάθηση και στην κινητικότητα του ανθρώπινου δυναμικού.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
2.	ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ	3
3.	ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ	5
3.1.	Λειτουργίες Χονδρικών Πωλήσεων - Επίπεδο 2	5
	3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
4.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ	9
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	117
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	119
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ	125



1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τομέας του **Χονδρικού και Λιανικού Εμπορίου** στη Κύπρο αποτελεί ένα από τους πλέον σημαντικούς τομείς οικονομικής δραστηριότητας τόσο από πλευράς συνεισφοράς στο εθνικό εισόδημα όσο και από πλευράς απασχόλησης ανθρώπινου δυναμικού. Σήμερα στον τομέα Χονδρικού και Λιανικού Εμπορίου απασχολούνται πέραν των εξήντα χιλιάδων ατόμων ή ποσοστό 18% περίπου της συνολικής απασχόλησης.

Η ΑνΑΔ με την Εγκαθίδρυση και Λειτουργία του **Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων** αναμένει να συνεισφέρει στη ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού και συνεπώς στην βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας των υπηρεσιών στον τομέα του εμπορίου.

Στην έκδοση αυτή αναπτύσσεται το **Επαγγελματικό Πεδίο** που αφορά τις «**Λειτουργίες Χονδρικών Πωλήσεων**» (**επίπεδο 2**) του τομέα του Χονδρικού και Λιανικού Εμπορίου.

Αρχικά, φαίνεται ο Συνοπτικός Πίνακας των Τομέων Εργασίας του Επαγγελματικού Πεδίου και στη συνέχεια παρουσιάζεται η Δομή του Επαγγελματικού Πεδίου κατά επίπεδο, δηλαδή η περιγραφή του Πρότυπου, οι Τομείς Εργασίας, οι επιμέρους Εργασίες καθώς και οι Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης. Ακολούθως, γίνεται ανάλυση του κάθε Τομέα Εργασίας όπου περιγράφονται τα Κριτήρια Απόδοσης, τα Πεδία Εφαρμογής και οι Απαραίτητες Γνώσεις. Στο τέλος της έκδοσης, ενσωματώνονται ως Παραρτήματα το γλωσσάριο για επεξήγηση λέξεων και εννοιών του Επαγγελματικού Πεδίου και η περιγραφή των πέντε επιπέδων των Επαγγελματικών Προσόντων.

Ο Ορισμός του Επαγγελματικού Πεδίου έγινε με την αξιοποίηση των υπηρεσιών Αναδόχου και Συγγραφέα και με την εμπλοκή των Κοινωνικών Εταίρων, τη συμμετοχή αρμοδίων Υπουργείων, Οργανισμών, Επαγγελματικών Συνδέσμων και άλλων εμπειρογνομόνων, στο πλαίσιο εργασιών τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων, τα μέλη της οποίας ορίζονται, για το σκοπό αυτό, από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ.

Τα Πρότυπα Επαγγελματικά Προσόντα αναμένεται να αναθεωρούνται, αν και όταν κριθεί σκόπιμο, μετά από σχετική απόφαση της τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων.

Η τελική έγκριση των Πρότυπων Επαγγελματικών Προσόντων γίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ ως η αρμόδια Αρχή.

2. ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛ.
ΛΧΠ1	Τεχνική της πώλησης	11
ΛΧΠ2	Προώθηση πωλήσεων	21
ΛΧΠ3	Εξυπηρέτηση πελατών	29
ΛΧΠ4	Διαχείριση εμπορευμάτων	39
ΛΧΠ5	Προγραμματισμός εργασίας για δρομολόγια και μεταφορικά μέσα	47
ΛΧΠ6	Διαδικασία εισπράξεων από πελάτες	55
ΛΧΠ7	Έκθεση προϊόντων/εμπορευμάτων	59
ΛΧΠ8	Ατομική απόδοση	65
ΛΧΠ9	Επαγγελματική συμπεριφορά	71
ΛΧΠ10	Θετική προβολή του πωλητή και της επιχείρησης	81
ΛΧΠ11	Ασφάλεια και υγεία στην εργασία	87
ΛΧΠ12	Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα	95
ΛΧΠ13	Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα	103
ΛΧΠ14	Υγιεινή τροφίμων	111

3. ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ

3.1. Λειτουργίες Χονδρικών Πωλήσεων – Επίπεδο 2

3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Οι Λειτουργίες Χονδρικών Πωλήσεων επιπέδου 2 αναφέρονται στην πώληση και παράδοση προϊόντων με σκοπό την μεταπώλησή τους σε άλλους επαγγελματικούς χρήστες, κυρίως έμπορους λιανικών πωλήσεων, βιομηχανίες, άλλους χονδρέμπορους καθώς και αντιπροσώπους. Στις λειτουργίες χονδρικών πωλήσεων συμπεριλαμβάνονται επίσης η διαχείριση εμπορευμάτων προς παράδοση, η εσωτερική διακίνηση, η έκθεση των εμπορευμάτων με ελκυστικό τρόπο, η διανομή, η εφαρμογή πιστωτικής πολιτικής, η γενικότερη διαχείριση των πελατών καθώς και οι εισπράξεις.

3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

Υποχρεωτικοί Τομείς

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΧΠ1	Τεχνική της πώλησης	ΛΧΠ1.1	Επικοινωνία με πελάτες για διάγνωση και επιβεβαίωση των αναγκών τους	12
		ΛΧΠ1.2	Παροχή πληροφοριών σχετικά με το προϊόν	14
		ΛΧΠ1.3	Διαπραγμάτευση και χειρισμός αντιρρήσεων	16
		ΛΧΠ1.4	Συμφωνία στους όρους και κλείσιμο της πώλησης	18
ΛΧΠ2	Προώθηση πωλήσεων	ΛΧΠ2.1	Δημόσιες σχέσεις και δημιουργία εταιρικού προφίλ	22
		ΛΧΠ2.2	Αξιοποίηση διαφήμισης	24
		ΛΧΠ2.3	Πρακτικές προώθησης προϊόντων	26
ΛΧΠ3	Εξυπηρέτηση πελατών	ΛΧΠ3.1	Συνέπεια στη χρονική, ποιοτική και ποσοτική παράδοση των πωληθέντων αγαθών στον πελάτη	30
		ΛΧΠ3.2	Παροχή αξιόπιστης εξυπηρέτησης μετά την πώληση και διαχείριση παραπόνων	32
		ΛΧΠ3.3	Χειρισμός πελατών – Υιοθέτηση φιλοσοφίας «Εσαεί Πελάτης»	35
ΛΧΠ4	Διαχείριση εμπορευμάτων	ΛΧΠ4.1	Επιμελής και ασφαλής φόρτωση εμπορευμάτων	40
		ΛΧΠ4.2	Διατήρηση και μεταφορά εμπορευμάτων εντός του οχήματος	42
		ΛΧΠ4.3	Επιμελής και ασφαλής εκφόρτωση και παράδοση εμπορευμάτων	44
ΛΧΠ5	Προγραμματισμός εργασίας για δρομολόγια και μεταφορικά μέσα	ΛΧΠ5.1	Εκτέλεση και διατήρηση δρομολογίων	48
		ΛΧΠ5.2	Φροντίδα καλής και έγκαιρης παράδοσης	50
		ΛΧΠ5.3	Επάρκεια μεταφορικού μέσου	52

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΧΠ6	Διαδικασία εισπράξεων από πελάτες	ΛΧΠ6.1	Διαδικασία εισπράξεων από πελάτες	56
ΛΧΠ7	Έκθεση προϊόντων/εμπορευμάτων	ΛΧΠ7.1	Επιλογή χώρου έκθεσης προϊόντων/εμπορευμάτων	60
		ΛΧΠ7.2	Επιμελής έκθεση εμπορευμάτων	62
ΛΧΠ8	Ατομική απόδοση	ΛΧΠ8.1	Καθορισμός προσωπικών στόχων και συσχετισμός τους με τμηματικούς στόχους	66
		ΛΧΠ8.2	Αυτοαξιολόγηση με σκοπό τη βελτίωση της ατομικής απόδοσης	68
ΛΧΠ9	Επαγγελματική Συμπεριφορά	ΛΧΠ9.1	Διατήρηση και ανάπτυξη ατομικής συμπεριφοράς	72
		ΛΧΠ9.2	Επικοινωνία και συνεργασία με συναδέλφους για βελτίωση της ομαδικής απόδοσης	74
		ΛΧΠ9.3	Κατανόηση και εφαρμογή εταιρικής ιεραρχίας, στόχων και διαδικασιών	76
		ΛΧΠ9.4	Συμπεριφορά, εμφάνιση και ενδυμασία	78
ΛΧΠ10	Θετική προβολή του πωλητή και της επιχείρησης	ΛΧΠ10.1	Θετική προβολή μέσω γενικής εμφάνισης	82
		ΛΧΠ10.2	Θετική προβολή μέσω χρήσης της πειθούς και σωστών επιχειρημάτων	84
ΛΧΠ11	Ασφάλεια και υγεία στην εργασία	ΛΧΠ11.1	Συνεισφορά στη διατήρηση ενός ασφαλισμένου και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος και εφαρμογή των διαδικασιών για τους σχετικούς κινδύνους	88
		ΛΧΠ11.2	Διατήρηση της καθαριότητας στον εργασιακό χώρο	90
		ΛΧΠ11.3	Ατομική υγιεινή και εμφάνιση	92
ΛΧΠ12	Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα	ΛΧΠ12.1	Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω προφορικής επικοινωνίας	96
		ΛΧΠ12.2	Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας	98
		ΛΧΠ12.3	Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας	100

Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας (Να επιλεγεί τουλάχιστον 1 από 2)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΧΠ13	Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα	ΛΠΧ13.1	Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω της προφορικής επικοινωνίας	104
		ΛΠΧ13.2	Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας	106
		ΛΠΧ13.3	Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας	108
ΛΧΠ14	Υγιεινή τροφίμων	ΛΧΠ14.1	Διατήρηση προσωπικής υγιεινής	112
		ΛΧΠ14.2	Συντήρηση και διατήρηση τροφίμων	114

3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Λειτουργίες Χονδρικών Πωλήσεων – Επίπεδο 2» διενεργείται με τη χρήση των πιο κάτω μεθόδων εξέτασης:

- **Παρακολούθηση** της εκτέλεσης εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.
- Όταν η εξέταση σε πραγματικές συνθήκες κρίνεται δύσκολη τότε γίνεται αποδεκτή η παρακολούθηση της εκτέλεσης εργασίας σε **συνθήκες προσομοίωσης**.
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.
- **Γραπτή εξέταση** με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και σωστό/λάθος.

4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ1 Τεχνική της πώλησης

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Προσωπική επικοινωνία με πελάτες με σκοπό την ανίχνευση και επιβεβαίωση των αναγκών τους, την παροχή συμβουλών και βοήθειας, έτσι ώστε να καταλήξουν σε απόφαση αγοράς.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ1.1 Επικοινωνία με πελάτες για διάγνωση και επιβεβαίωση των αναγκών τους

ΛΧΠ1.2 Παροχή πληροφοριών σχετικά με το προϊόν

ΛΧΠ1.3 Διαπραγμάτευση και χειρισμός αντιρρήσεων

ΛΧΠ1.4 Συμφωνία στους όρους και κλείσιμο της πώλησης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ1 Τεχνική της πώλησης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ1.1 Επικοινωνία με πελάτες για διάγνωση και επιβεβαίωση των αναγκών τους

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις τις **ανάγκες των πελατών** και να τις επιβεβαιώνεις επακριβώς.
- ΚΑ2** Να αξιολογείς τις προθέσεις και την αξιοπιστία των πελατών.
- ΚΑ3** Να επιτυγχάνεις απρόσκοπτη και σαφή **επικοινωνία** ακολουθώντας τα **«βήματα της πώλησης»**.
- ΚΑ4** Να λαμβάνεις υπόψη τη **νοοτροπία**, τα **αισθήματα** και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΚΑ5** Να παροτρύνεις τον πελάτη για αγορά διαχειριζόμενος την εκ μέρους του εύλογη προσδοκία οφέλους.
- ΚΑ6** Να αποφεύγεις νοοτροπίες μεγιστοποίησης της ποσότητας των αγαθών που ο πελάτης επιθυμεί να προμηθευτεί.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ανάγκες των πελατών

- Πλήρης ενημέρωση
- Παραγγελία προϊόντων
- Όροι πληρωμής
- Συνθήκες μεταφοράς
- Ακατάλληλο αγαθό
- Εναλλακτικές επιλογές

ΠΕ2 Επικοινωνία

- Λεκτική
- Μη λεκτική

ΠΕ3 «Βήματα της πώλησης»

- Δημιουργία φιλικού κλίματος
- Εντοπισμός αναγκών πελάτη
- Παρουσίαση χαρακτηριστικών και οφελών των προϊόντων
- Χειρισμός αντιρρήσεων/αποριών
- Αναγνώριση θετικών σημαδιών αγοραστικής διάθεσης
- Κλείσιμο της πώλησης
- Τεχνική της σιωπής
- Επιβράβευση/Ευχαριστία

ΠΕ4 Νοοτροπία-Αισθήματα

- Ηρεμία
- Δυστροπία
- Άγχος
- Απάθεια
- Συγκατάβαση
- Ενθάρρυνση πελάτη-άρση εύλογων δισταγμών
- Προστασία αξιοπιστίας και εντιμότητας του πωλητή και της επιχείρησης που εκπροσωπεί

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ1.1 Επικοινωνία με πελάτες για διάγνωση και επιβεβαίωση των αναγκών τους

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις την ανάγκη ευγενούς και φιλικής επικοινωνίας και των μεθόδων επίτευξης της.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τη σημαντικότητα διατήρησης της εμπιστοσύνης των πελατών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τον τρόπο ανίχνευσης της νοοτροπίας, των αισθημάτων και των αναγκών των πελατών ούτως ώστε να επιτευχθεί η ικανοποίηση των αναγκών τους.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις την ανάγκη υιοθέτησης της εταιρικής κουλτούρας στην επικοινωνία.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς και την πολιτική της επιχείρησης ως προς την εξυπηρέτηση πελατών.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τις διαδικασίες παραγγελίας, αποστολής, πιθανής εκπρωτικής πολιτικής, πληρωμής και πιθανής επιστροφής αγαθών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ1 Τεχνική της πώλησης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ1.2 Παροχή πληροφοριών σχετικά με το προϊόν

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να μεταφέρεις στον πελάτη τον ενθουσιασμό σου και την πεποίθηση σου ότι το προϊόν ανταποκρίνεται στις ανάγκες του.
- ΚΑ2** Να επεξηγείς και να αναλύεις τις **προδιαγραφές λειτουργίας και χρήσης του προϊόντος**.
- ΚΑ3** Να δημιουργείς προς τον πελάτη **αισθήματα πίστης και εμπιστοσύνης** για το προϊόν.
- ΚΑ4** Να παρουσιάζεις τα **πλεονεκτήματα** και να προβάλλεις θετικά το προϊόν.
- ΚΑ5** Να χρησιμοποιείς τα μέσα πειθούς και ιδιαίτερα την **«επίκληση στη λογική»**.
- ΚΑ6** Να προβαίνεις σε πειστική και ενθουσιώδη **επίδειξη της λειτουργίας και των χαρακτηριστικών** του προϊόντος.
- ΚΑ7** Να **επιλύεις απορίες** διεξοδικά.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προδιαγραφές λειτουργίας και χρήσης του προϊόντος

- Ιδιότητες-λειτουργίες προϊόντος
- Άρση ανασφάλειας, αμφιβολιών πελάτη για κάτι που δεν γνωρίζει

ΠΕ2 Αισθήματα πίστης και εμπιστοσύνης

- Θετική προδιάθεση του πελάτη
- Ικανοποίηση των λογικών απαιτήσεων των μεταπωλητών
- Αξιοπιστία προϊόντος

ΠΕ3 Πλεονεκτήματα

- Ποιότητα προϊόντος
- Προσιτή τιμή
- Έκπτωση
- Ευκολίες πληρωμής
- Πιστωτικοί όροι
- Άλλα είδη υποστήριξης

ΠΕ4 «Επίκληση στη λογική»

- Χρήση της λογικής και όχι των συναισθημάτων του πελάτη
- Τεκμήρια και αποδείξεις των όσων αναφέρονται προφορικά

ΠΕ5 Επίδειξη λειτουργίας και χαρακτηριστικών

- Πρακτική επίδειξη
- Λεκτική επεξήγηση
- Χρήση δειγμάτων
- Χρήση βοηθημάτων και έντυπων
- Χρήση τεχνολογίας
- Προσομοίωση

ΠΕ6 Επίλυση αποριών

- Λεκτική
- Έντυπη
- Ηλεκτρονική

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ1.2 Παροχή πληροφοριών σχετικά με το προϊόν

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τις τεχνικές προδιαγραφές, τη λειτουργία προϊόντων και προσδοκώμενων ωφελειών από τους πελάτες.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις μεθόδους πειθούς.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις τεχνικές επίκλησης στη λογική.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις τεχνικές επίκλησης στο ήθος και στην αυθεντία ώστε να δημιουργούνται αισθήματα πίστης και εμπιστοσύνης στο προϊόν.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις την τιμολογιακή, εκπρωτική και πιστωτική πολιτική της επιχείρησης.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τις μεθόδους επίλυσης αποριών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ1 Τεχνική της πώλησης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ1.3 Διαπραγμάτευση και χειρισμός αντιρρήσεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις τα **είδη αντιρρήσεων** και το βάσιμο ή όχι της εκάστοτε αντίρρησης.
- ΚΑ2** Να κατανοείς τον πελάτη και να αποφεύγεις τον εκνευρισμό του.
- ΚΑ3** Να επιχειρείς ευγενική παράκαμψη μη σοβαρών αντιρρήσεων και συνέχιση της προσπάθειας πώλησης.
- ΚΑ4** Να αντιμετωπίζεις με πειθώ και παράθεση λεπτομερειών για το προϊόν τις περιπτώσεις σοβαρών αντιρρήσεων.
- ΚΑ5** Να επιτυγχάνεις την αποτελεσματικότερη αντιμετώπισή των αντιρρήσεων εφαρμόζοντας τα **«βήματα της πώλησης»**.
- ΚΑ6** Να παραπέμπεις τους πελάτες στην αρμόδια **πηγή** στην περίπτωση που η αντιμετώπιση της αντίρρησης ξεπερνά τα όρια των αρμοδιοτήτων και γνώσεων σου.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 **Είδη αντιρρήσεων**

- Δικαιολογημένες
- Αδικαιολόγητες
- Μη πραγματικές
- Αόριστες

ΠΕ2 **«Βήματα της πώλησης»**

- Δημιουργία φιλικού κλίματος
- Εντοπισμός αναγκών πελάτη
- Παρουσίαση χαρακτηριστικών και οφελών των προϊόντων
- Χειρισμός αντιρρήσεων/αποριών
- Αναγνώριση θετικών σημαδιών αγοραστικής διάθεσης
- Κλείσιμο της πώλησης
- Τεχνική της σιωπής
- Επιβράβευση/Ευχαριστία

ΠΕ3 **Πηγή**

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος
- Βιβλιογραφία
- Μελέτες και έρευνες
- Ενημερωτικά φυλλάδια
- Διαδίκτυο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ1.3 Διαπραγμάτευση και χειρισμός αντιρρήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τα «βήματα»-φάσεις μιας πώλησης.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς να αναγνωρίζεις το είδος της αντίρρησης.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς να αντιμετωπίζεις κάθε είδους αντίρρησης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις την πειθώ και την επίκληση λογικής, συναισθήματος, αυθεντίας, ήθους και εμπειρίας.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις την ανάγκη διατήρησης ήπιου κλίματος για την απρόσκοπτη εξέλιξη της προσπάθειας πώλησης.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τα χρονικά σημεία που συνήθως προκύπτουν οι αντιρρήσεις κατά την προσπάθεια της πώλησης.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις τις διαδικασίες παραπομπής πελατών στην αρμόδια πηγή.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις τη διαδικασία καταγραφής των αντιρρήσεων των πελατών, κυρίως εάν αναφέρονται σε υπαρκτά προβλήματα της επιχείρησης μας ή του προϊόντος.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις τις μεθόδους διαβίβασης εισηγήσεων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΧΠ1** Τεχνικές πωλήσεων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΧΠ1.4** Συμφωνία στους όρους και κλείσιμο της πώλησης**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ασκείς την **τιμολογιακή, εκπτωτική και πιστωτική πολιτική της επιχείρησης.**
- ΚΑ2** Να εφαρμόζεις τη **μέθοδο της «σιωπής»** στη φάση του κλεισίματος της συμφωνίας.
- ΚΑ3** Να παραπέμπεις στην αρμόδια **πηγή** περιπτώσεις ιδιαίτερα σοβαρές όπου αισθάνεσαι ότι ξεπερνούν τα όρια των αρμοδιοτήτων σου ή και των ικανοτήτων σου.
- ΚΑ4** Να προβαίνεις σε συγκεκριμένη συμφωνία βεβαιώνοντας ότι καλύπτονται όλοι οι **όροι της πώλησης.**
- ΚΑ5** Να ευχαριστείς τους πελάτες μετά την πώληση και να επεξηγείς ότι θα έχουν στο μέλλον όλη την **εξυπηρέτηση μετά την πώληση**, όπως αυτή συμφωνείται μεταξύ της επιχείρησης και του πελάτη.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τιμολογιακή, εκπτωτική και πιστωτική πολιτική της επιχείρησης**

- Όροι πληρωμής
- Πίστωση
- Έκπτωση
- Έγκαιρη παράδοση
- Πιθανή υποστήριξη προϊόντος εκ μέρους του πωλητή μετά την πώληση
- Πιθανές αλλαγές-αντικαταστάσεις

ΠΕ2 Μέθοδος της «σιωπής»

- Παύση συζήτησης/ομιλίας εκ μέρους του πωλητή
- Παροχή χρόνου για σκέψη προς τον πελάτη
- Πρόκληση «αμηχανίας» στον πελάτη
- Βλέμμα προσμονής προς τον πελάτη
- Χαμόγελο
- Δημιουργία κλίματος θετικής προσμονής για κλείσιμο της πώλησης

ΠΕ3 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

ΠΕ4 Όροι της πώλησης

- Πίστωση
- Έκπτωση
- Αλλαγές προϊόντων
- Χρόνος παράδοσης
- Τρόπος παράδοσης
- Τρόπος πληρωμής

ΠΕ5 Εξυπηρέτηση μετά την πώληση

- Επίλυση προβλημάτων
- Επίλυση αποριών
- Επεξήγηση χρήσης, ιδιοτήτων, εφαρμογής του προϊόντος
- Υποστήριξη
- Επιδιόρθωση προϊόντος
- Ανταλλαγή προϊόντος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ1.4 Συμφωνία στους όρους και κλείσιμο της πώλησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις τη τιμολογιακή, εκπρωτική και πιστωτική πολιτική της επιχείρησης. Η χρήση της γνώσης να γίνεται με σύνεση , βήμα-βήμα και γνώμονα τη μέγιστη ωφέλεια για την επιχείρηση.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τις φάσεις μιας πώλησης και σωστή χρήση της «σιωπής» λίγο πριν το κλείσιμο.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις τις διαδικασίες αποστολής εμπορευμάτων και είσπραξης οφειλών.

ΑΓ4 Να γνωρίζεις τις μεθόδους κλεισίματος της πώλησης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ2 Προώθηση πωλήσεων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Δημόσιες σχέσεις, αξιοποίηση της διαφήμισης και τεχνικές προώθησης μιας εμπορικής επιχείρησης που ενισχύουν με άμεσο ή έμμεσο τρόπο την πώληση των προϊόντων της.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ2.1 Δημόσιες σχέσεις και δημιουργία εταιρικού προφίλ

ΛΧΠ2.2 Αξιοποίηση διαφήμισης

ΛΧΠ2.3 Πρακτικές προώθησης προϊόντων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΧΠ2** Προώθηση πωλήσεων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΧΠ2.1** Δημόσιες σχέσεις και δημιουργία εταιρικού προφίλ**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να δημιουργείς και να διατηρείς υψηλού επιπέδου δημόσιες σχέσεις τόσο με τους πελάτες όσο και με άλλους έμμεσα εμπλεκόμενους.
- ΚΑ2** Να διατηρείς συνεπείς, σοβαρές και υπεύθυνες συμπεριφορές προς τους πελάτες αλλά και τον ευρύτερο κοινωνικό περίγυρο.
- ΚΑ3** Να ενισχύεις τη σχέση μεταξύ πελάτη και επιχείρησης.
- ΚΑ4** Να συμμετέχεις ενεργά στις **δραστηριότητες** της επιχείρησης στη ανάπτυξη των δημοσίων σχέσεων.
- ΚΑ5** Να συμβάλλεις στη δημιουργία **θετικής εταιρικής εικόνας**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

- ΠΕ1 Δραστηριότητες**
- Κοινωνικές εκδηλώσεις
 - Ταξίδια
 - Συνέδρια, σεμινάρια και εκθέσεις
 - Διαγωνισμοί
 - Διαφημιστικά δώρα
- ΠΕ2 Θετική εταιρική εικόνα**
- Εσωτερικό «κλίμα»-εργασιακό περιβάλλον
 - Εταιρική κουλτούρα
 - Ήθη, αρχές, κανόνες
 - Εταιρική κοινωνική ευθύνη
 - Χορηγίες και εισφορές
 - Ενέργειες προώθησης και διαφήμισης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ2.1 Δημόσιες σχέσεις και δημιουργία εταιρικού προφίλ

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις την ανάγκη της εταιρείας για διατήρηση υψηλού επιπέδου δημοσίων σχέσεων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις πολιτικές της επιχείρησης ως προς αυτό τις δημόσιες σχέσεις και το εταιρικό προφίλ.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις την ανάγκη για συμμετοχή σε δράσεις της επιχείρησης για τη δημιουργία ενός προφίλ που εμπνέει σεβασμό και εμπιστοσύνη στην κοινωνία.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις ενέργειες για διατήρηση ή δημιουργία υψηλού επιπέδου δημοσίων σχέσεων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τις ενέργειες για τήρηση σοβαρής και υπεύθυνης συμπεριφοράς προς τους πελάτες.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΧΠ2** Προώθηση πωλήσεων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΧΠ2.2** Αξιοποίηση διαφήμισης**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να αξιοποιείς τα χαρακτηριστικά των προϊόντων κατά την προώθηση και πώλησή τους.

ΚΑ2 Να αξιοποιείς τις **διαφημιστικές δραστηριότητες** της επιχείρησης για να αυξήσεις τις πωλήσεις.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Διαφημιστικές δραστηριότητες**

- Έντυπα
- Ραδιόφωνο
- Τηλεόραση
- Τύπος
- Διαδίκτυο
- Διαφημιστικές πινακίδες
- Διαγωνισμοί
- Ενημερωτικά δελτία
- Δημοσιογραφικές διασκέψεις

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ2.2 Αξιοποίηση διαφήμισης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις το στρατηγικό σχεδιασμό της επιχείρησης.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις την αποστολή της επιχείρησης.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τη θέση της εταιρείας στην αγορά και τη σχετική της στρατηγική.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τη στρατηγική διαφοροποίησης των προϊόντων και υπηρεσιών.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις το περιβάλλον που εφαρμόζεται στο Marketing: Οικονομικό, δημογραφικό, τεχνολογικό, και ανταγωνιστικό.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις τη μέθοδο ανάλυσης Δ.Α.Ε.Α. κυρίως για πρόβλεψη των μελλοντικών τάσεων της αγοράς.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ2 Προώθηση πωλήσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ2.3 Πρακτικές προώθησης προϊόντων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να πραγματώνεις τις εκάστοτε **πρακτικές προώθησης** των προϊόντων σύμφωνα με την πολιτική της επιχείρησης.
- ΚΑ2** Να εφαρμόζεις τα **τις πρακτικές μιας αποτελεσματικής παρουσίασης** κατά την προώθηση ενός προϊόντος
- ΚΑ3** Να επεξηγείς τα τεχνικά χαρακτηριστικά και τη λειτουργία του προϊόντος.
- ΚΑ4** Να παρουσιάζεις τα πλεονεκτήματα του προϊόντος.
- ΚΑ5** Να δημιουργείς προς τον πελάτη προσδοκίες για υψηλές πωλήσεις.
- ΚΑ6** Να χρησιμοποιείς κίνηση και στάσεις κατά τη διάρκεια της επίδειξης.
- ΚΑ7** Να **παρέχεις δείγματα** προς τους πελάτες όπως προνοεί η πολιτική της εταιρείας.
- ΚΑ8** Να παρουσιάζεις τις ειδικές προσφορές.
- ΚΑ9** Να εξηγείς προς όφελος της επιχείρησης και του πελάτη **τη σκοπιμότητα των «ειδικών προσφορών»**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Πρακτικές προώθησης

- Παρουσίαση–Επίδειξη
- Δειγμάτιση
- Προσφορές - Εκπτώσεις
- Κουπόνια
- Αναφορές
- Φυλλάδια ενημέρωσης

ΠΕ2 Πρακτικές μιας αποτελεσματικής παρουσίασης

- Ύφος
- Πειθώ
- Τεχνική της γραπτής και προφορικής έκφρασης
- Θετική και εποικοδομητική στάση
- Διάθεση
- Εμφάνιση
- Περιβάλλον
- Θετική αντιμετώπιση των καταστάσεων
- Προσωπικότητα

ΠΕ3 Παροχή δειγμάτων

- Εμφάνιση
- Λειτουργικότητα
- Ποσοτική ενέργεια
- Ιδιόχειρη παράδοση

ΠΕ4 Σκοπιμότητα ειδικής προσφοράς

- Κάλυψη πραγματικής ανάγκης της επιχείρησης λόγω υψηλού αποθέματος, τεχνολογικής αλλαγής, σύντομης λήξης
- Κοστολόγηση για αποφυγή υπερβολικής ζημιάς

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ2.3 Πρακτικές προώθησης προϊόντων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις τον ευρωπαϊκό κώδικα συμπεριφοράς (European Code of Conduct) που αναφέρεται στις επιτρεπόμενες πρακτικές προώθησης προϊόντων.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τις μεθόδους προώθησης που απαιτεί η εταιρεία για ένα προϊόν.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις τις τεχνικές παρουσίασης ενός προϊόντος.

ΑΓ4 Να γνωρίζεις τις κινήσεις και στάσεις του σώματος κατά την επίδειξη των προϊόντων.

ΑΓ5 Να γνωρίζεις τις μεθόδους παρουσίασης μιας ειδικής προσφοράς και τη σκοπιμότητα της.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ3 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Εξυπηρέτηση του πελάτη, όπως παράδοση εμπορευμάτων, παροχή αξιόπιστης εξυπηρέτησης μετά την πώληση, διαχείριση παραπόνων και χειρισμός του πελάτη έτσι ώστε να αναπτυχθεί μία διαχρονική και αμοιβαία ωφέλιμη συνεργασία.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ3.1 Συνέπεια στη χρονική, ποιοτική και ποσοτική παράδοση των πωληθέντων αγαθών στον πελάτη

ΛΧΠ3.2 Παροχή αξιόπιστης εξυπηρέτησης μετά την πώληση και διαχείριση παραπόνων

ΛΧΠ3.3 Χειρισμός πελατών - Υιοθέτηση φιλοσοφίας «Εσαεί Πελάτης»

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ3 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ3.1 Συνέπεια στη χρονική, ποιοτική, και ποσοτική παράδοση των πωληθέντων αγαθών στον πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εκτελείς επιμελή και **αξιόπιστη παράδοση** όπως συμφωνήθηκε με τον πελάτη.
- ΚΑ2** Να έχεις την αίσθηση του επείγοντος όταν ο πελάτης έχει σοβαρούς λόγους να ζητά άμεση παράδοση.
- ΚΑ3** Να ελέγχεις προσωπικά όλη τη διαδικασία έτσι ώστε να αποφεύγονται **λάθη** που ζημιώνουν την εικόνα της επιχείρησης και τα συμφέροντα του πελάτη.
- ΚΑ4** Να δέχεσαι ευγενικά πιθανές ενστάσεις εκ μέρους του πελάτη.
- ΚΑ5** Να εξετάζεις και να διαχειρίζεσαι ενστάσεις εκ μέρους του πελάτη.
- ΚΑ6** Να διαχειρίζεσαι πιθανές επιστροφές.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς το **σύστημα αξιολόγησης εξυπηρέτησης πελατών** της επιχείρησής σου.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Αξιόπιστη παράδοση

- Τήρηση του συμφωνηθέντος χρόνου παράδοσης.
- Επείγουσες παραδόσεις
- Παράδοση σωστού είδους και τύπου προϊόντων
- Ποσότητα παραδοτέων
- Ποιότητα παραδοτέων
- Ποιότητα συσκευασίας
- Κατάσταση προϊόντος
- Συνθήκες παράδοσης
- Επιστροφές

ΠΕ2 Λάθη

- Είδος και τύπος
- Ποσότητα
- Συσκευασία
- Κατάσταση και εμφάνιση προϊόντος
- Λήξη προϊόντος
- Χρόνος παράδοσης
- Χώρος παράδοσης

ΠΕ3 Σύστημα αξιολόγησης εξυπηρέτησης πελατών

- Ερωτηματολόγια προς τους πελάτες
- Συνεντεύξεις
- Έρευνα αγοράς
- Ανάλυση
- Εξαγωγή συμπερασμάτων
- Λήψη ενεργειών και εφαρμογή νέων πρακτικών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ3.1 Συνέπεια στη χρονική, ποιοτική και ποσοτική παράδοση των πωληθέντων αγαθών στον πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τις διαδικασίες παράδοσης και παραγόντων αξιόπιστης παράδοσης.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τη στρατηγική για διαχρονική απόδοση της συνεργασίας με τον πελάτη.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τα προϊόντα και να ελέγχεις την ποιότητα στο επίπεδο της υπευθυνότητάς σου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τον τρόπο διαχείρισης ενστάσεων εκ μέρους των πελατών για την ποιότητα ή την ποσότητα ή την καλή κατάσταση των παραδοθέντων, αλλά και πιθανού αιτήματος για επιστροφή.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις το σκοπό και την εφαρμογή ενός συστήματος αξιολόγησης εξυπηρέτησης πελατών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ3 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ3.2 Παροχή αξιόπιστης εξυπηρέτησης μετά την πώληση και διαχείριση παραπόνων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να συμμετέχεις στην **εξυπηρέτηση μετά την πώληση**, για την αμοιβαία επιτυχία της επιχείρησης και των πελατών.
- ΚΑ2** Να αποφεύγεις τη δημιουργία μη ικανοποιημένων πελατών.
- ΚΑ3** Να παρέχεις πληροφορίες, απόψεις και εισηγήσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης μετά την πώληση της επιχείρησης σου.
- ΚΑ4** Να εφαρμόζεις την φιλοσοφία, ότι «για κάθε πωληθέν προϊόν είσαι ο υπεύθυνος».
- ΚΑ5** Να εφαρμόζεις τη διαδικασία χειρισμού **παραπόνων** της επιχείρησης.
- ΚΑ6** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς το παράπονο του πελάτη. Να δέχεσαι με ευγένεια την έκφραση του παραπόνου και να είσαι καλός ακροατής.
- ΚΑ7** Να προσδιορίζεις την αιτία ενός παραπόνου.
- ΚΑ8** Να αναλύεις τα **δεδομένα** και να κρίνεις κατά πόσο είναι δικαιολογημένο το παράπονο και να αναλαμβάνεις με προθυμία την επίλυση του.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** που αφορούν στην εργασία κατά το χειρισμό ενός παραπόνου.
- ΚΑ10** Να αναφέρεις το παράπονο στον προϊστάμενό σου και να ζητάς τη συμβολή του όπου χρειάζεται.
- ΚΑ11** Να προβαίνεις σε **ενέργειες άμεσης αντιμετώπισης παραπόνων** και να επιδιώκεις λογικό συμβιβασμό με τον πελάτη, σε περίπτωση που θέτει το θέμα του με οξύτητα.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εξυπηρέτηση μετά την πώληση

- Πρόθυμη ακρόαση αιτημάτων πελατών για εξυπηρέτηση
- Άμεση εξυπηρέτηση
- Κάλυψη αναγκών
- Παροχή καθοδήγησης και βοήθειας
- Οδηγοί επεξήγησης χρήσης του προϊόντος

ΠΕ2 Παράπονα

- Σχετικό με χρονικά πλαίσια
- Σχετικό με ποιότητα
- Σχετικό με χρέωση
- Σχετικό με μη προσφερόμενες υπηρεσίες ή προϊόντα
- Σχετικό με αντιπαράθεση με άλλο πελάτη
- Σχετικό με αντιπαράθεση με συνάδελφό σου

ΠΕ3 Δεδομένα

- Πότε έγινε το παράπονο
- Γιατί έγινε το παράπονο
- Ποιος ήταν ο λόγος του παραπόνου
- Ποιοι εμπλέκονται
- Ποιες οι αξιώσεις του πελάτη

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία

ΠΕ5 Ενέργειες άμεσης αντιμετώπισης παραπόνων

- Αλλαγή προϊόντος
- Επιστροφή χρημάτων
- Επιδιόρθωση
- Παροχή συμβουλών λειτουργίας
- Διατύπωση συγγνώμης
- Βελτίωση των υπηρεσιών μας
- Αποζημίωση
- Εκπαιδευτικά κουπόνια

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ3 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ3.2 Παροχή αξιόπιστης εξυπηρέτησης μετά την πώληση και διαχείριση παραπόνων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

ΚΑ12 Να ενημερώνεις τους προϊσταμένους σου σε περιπτώσεις α) σοβαρού παραπόνου ή β) σε περίπτωση πληθώρας παραπόνων.

ΚΑ13 Να ενημερώνεις έγκαιρα τον πελάτη για την έκβαση του παραπόνου του.

ΚΑ14 Να καταγράφεις τα **απαραίτητα στοιχεία του παραπόνου**.

ΚΑ15 Να εισηγείσαι ιδέες και προτάσεις στον προϊστάμενο προς αποφυγή παρόμοιου περιστατικού.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 Απαραίτητα στοιχεία του παραπόνου

- Στοιχεία παραπονούμενου
- Ιστορικό-περιγραφή παραπόνου
- Ανάλυση
- Ενέργειες χειρισμού
- Ενημέρωση πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ3.2 Παροχή αξιόπιστης εξυπηρέτησης μετά την πώληση και διαχείριση παραπόνων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης μετά την πώληση που προσφέρει η εταιρεία.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τους βασικούς κανόνες διαπραγμάτευσης, να εξηγείς τις λειτουργίες των πωληθέντων προϊόντων, τις εσωτερικές λειτουργίες εξυπηρέτησης μετά την πώληση.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πως να αναγνωρίζεις, αναλύεις και χειρίζεσαι ένα παράπονο.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πώς να κατηγοριοποιείς το παράπονο.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ότι η ύπαρξη ασυνήθιστα μεγάλου αριθμού παραπόνων δεν πρέπει να είναι φαινόμενο που να αντιμετωπίζεται ως ρουτίνα.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ3 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ3.3 Χειρισμός πελατών – Υιοθέτηση φιλοσοφίας «Εσαεί Πελάτης»

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να συμμερίζεσαι και να συμμετέχεις ενεργά σε όλες τις ενέργειες που συντελούν **στη διαχρονική απόδοση με τον πελάτη.**
- ΚΑ2** Να ακούεις με προσοχή τις **συστάσεις/ιδέες των πελατών** για βελτίωση υπάρχοντων προϊόντων ή και δημιουργία/διάθεση νέων. Να ενημερώνεις σχετικά την διεύθυνση της επιχείρησης.
- ΚΑ3** Να φροντίζεις να δημιουργείς και να διατηρείς **καλό κλίμα** με τους πελάτες.
- ΚΑ4** Να εφοδιάζεις τον πελάτη με όλο το διαθέσιμο **υποστηρικτικό υλικό** για την πλήρη ενημέρωσή του.
- ΚΑ5** Να αποφεύγεις **αρνητικές συμπεριφορές**, αδιαφορία, «βαριεστημάρα», υπεροψία.
- ΚΑ6** Να υιοθετείς την φιλοσοφία του «**εσαεί πελάτη**».

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαχρονική απόδοση με τον πελάτη

- Αύξηση πωλήσεων
- Αύξηση κερδοφορίας
- Βελτίωση φήμης
- Βελτίωση σχέσεων
- Έγκαιρη είσπραξη

ΠΕ2 Συστάσεις/ιδέες των πελατών

- Νέες ανάγκες
- Κόστος
- Ανταγωνιστικά προϊόντα
- Καινοτόμα προϊόντα
- Προώθηση-διαφήμιση
- Προσφορές
- Μέθοδος και συχνότητα διανομής
- Συσκευασία

ΠΕ3 Καλό κλίμα

- Ευγένεια
- Εξυπηρετικότητα
- Ειλικρίνεια
- Εμπειριστατωμένες απαντήσεις
- Φιλική διάθεση
- Συνέπεια
- Επαγγελματισμός

ΠΕ4 Υποστηρικτικό υλικό

- Ενημερωτικά έντυπα
- Τιμοκατάλογοι
- Οδηγίες χρήσης
- Δελτία δεδομένων ασφαλείας
- Δείγματα
- Διαφημιστικά φυλλάδια

ΠΕ5 Αρνητικές συμπεριφορές

- Αδιαφορία
- Βαριεστημάρα
- Υπεροψία
- Συκοφαντία
- Καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση
- Αγένεια
- Υπέρμετρη οικειότητα

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ3 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ3.3 Χειρισμός πελατών – Υιοθέτηση φιλοσοφίας «Εσαεί Πελάτης»

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 «Εσαεί πελάτης»

- Μακροπρόθεσμες σχέσεις με τον πελάτη
- Ανάπτυξη εμπιστοσύνης
- Αποφυγή ενεργειών που οδηγούν σε πρόσκαιρη οικονομική επιτυχία μέσα από εκμετάλλευση του πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ3.3 Χειρισμός πελατών – Υιοθέτηση φιλοσοφίας «Εσαι Πελάτης»

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τη φιλοσοφία και την πρακτική της επιχείρησης που εξασφαλίζουν σταθερούς πελάτες.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ικανότητες χειρισμού πελατών όπως: ακρόαση, ευγένεια, εξυπηρέτηση, διπλωματικότητα, προσωπική εμφάνιση, διαδικασίες, προϊόντα, αντίληψη μηνυμάτων πελατών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς να δημιουργείς και να διατηρείς καλό κλίμα με τους πελάτες.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις την πρακτική που πρέπει να ακολουθείται για τη δημιουργία του «Εσαι Πελάτη».

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ4 Διαχείριση εμπορευμάτων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Εργασίες που καλύπτουν τη φόρτωση και τον έλεγχο των εμπορευμάτων και τη διατήρησή τους εντός του οχήματος έως την επιμελή παράδοσή τους στις εγκαταστάσεις του πελάτη.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ4.1 Επιμελής και ασφαλής φόρτωση εμπορευμάτων

ΛΧΠ4.2 Διατήρηση και μεταφορά εμπορευμάτων εντός του οχήματος

ΛΧΠ4.3 Επιμελής και ασφαλής εκφόρτωση και παράδοση εμπορευμάτων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΧΠ4** Διαχείριση εμπορευμάτων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΧΠ4.1** Επιμελής και ασφαλής φόρτωση εμπορευμάτων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να βεβαιώνεσαι για την ορθή έκδοση του δελτίου παραγγελίας και άλλων συνοδευτικών εγγράφων της αποστολής.
- ΚΑ2** Να εκτελείς προσεκτικό **έλεγχο των αγαθών** προς παράδοση.
- ΚΑ3** Να συμμετέχεις **στην επιμελή και προσεκτική φόρτωση**, έτσι που να ελαχιστοποιούνται πιθανοί **κίνδυνοι** κατά τη διαδικασία της φόρτωσης και της παράδοσης των εμπορευμάτων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Έλεγχος των αγαθών**

- Είδος και τύπος
- Ποσότητα
- Συσκευασία
- Κατάσταση και εμφάνιση αγαθών
- Καθαριότητα συσκευασίας
- Λήξη προϊόντος

ΠΕ2 Επιμελής και προσεκτική φόρτωση

- Τήρηση μέγιστης επιτρεπόμενης ποσότητας φόρτωσης
- Προσεκτική τοποθέτηση για την αποφυγή φθορών και ατυχημάτων
- Ασφαλής πρόσδεση

ΠΕ3 Κίνδυνοι

- Φθορές σε αγαθά
- Τραυματισμοί
- Υλικές ζημιές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ4.1 Επιμελής και ασφαλής φόρτωση εμπορευμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις τη διαδικασία φόρτωσης και τα σημεία ελέγχου.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τις καταλυτικές επιπτώσεις για την εταιρεία αλλά και την κοινωνία από πιθανή αστοχία στη φόρτωση, ιδίως βαρέων και ογκωδών προϊόντων, σε περίπτωση μετατόπισης του εμπορεύματος ή και πτώσης του εκτός οχήματος.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις τους εταιρικούς και κρατικούς κανονισμούς ως προς τον σωστό τρόπο φόρτωσης των εμπορευμάτων στα οχήματα μεταφοράς.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ4 Διαχείριση εμπορευμάτων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ4.2 Διατήρηση και μεταφορά εμπορευμάτων εντός του οχήματος

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να δείχνεις υπευθυνότητα και επαγγελματισμό, στη **διατήρηση των εμπορευμάτων** σε άψογη κατάσταση.

ΚΑ2 Να φροντίζεις για την συντήρηση και την λειτουργία **σημαντικών συστημάτων του οχήματος**, ώστε να αποφευχθεί μια πιθανή αλλοίωση των εμπορευμάτων εντός του οχήματος.

ΚΑ3 Να ενημερώνεσαι για τους **παράγοντες που συντελούν στην καθυστέρηση** της μεταφοράς των εμπορευμάτων και να λαμβάνεις όλα τα **απαραίτητα μέτρα** για την αποτροπή τους.

ΚΑ4 Να προβαίνεις στις δέουσες **ενέργειες** με την εμφάνιση πιθανού προβλήματος που επηρεάζει τη διατήρηση του εμπορεύματος,

ΚΑ5 Να ασφαλίζεις το όχημα κατά τη διάρκεια στάσεων του σε πελάτες, όπου η απουσία σου για σκοπούς παράδοσης/εξυπηρέτησης/είσπραξης είναι δυνατόν να δημιουργεί κινδύνους ασφάλειας/κλοπής.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διατήρηση των εμπορευμάτων σε άψογη κατάσταση

- Ποιότητα
- Εμφάνιση
- Συσκευασία
- Καθαριότητα
- Επιμόλυνση

ΠΕ2 Σημαντικά συστήματα του οχήματος

- Μηχανή
- Ελαστικά
- Φρένα
- Ψυγείο
- Κλιματισμός

ΠΕ3 Παράγοντες που συντελούν στην καθυστέρηση

- Καιρικές συνθήκες
- Έργα οδικού δικτύου
- Τροχαία κίνηση
- Τροχαία ατυχήματα
- Χρόνος ταξιδιού
- Αριθμός στάσεων μέχρι την τελευταία παράδοση
- Δρομολόγιο
- Μηχανική βλάβη

ΠΕ4 Απαραίτητα μέτρα

- Πρόβλεψη
- Αλλαγή δρομολογίου
- Αλλαγή ωραρίου
- Επαναπρογραμματισμός στάσεων
- Κλίση μηχανικού για επισκευή οχήματος
- Μεταφορά προϊόντος σε άλλο όχημα

ΠΕ5 Ενέργειες

- Άμεση ενημέρωση προϊσταμένων
- Προστασία εμπορεύματος
- Αποκατάσταση βλάβης
- Αλλαγή προγράμματος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ4.2 Διατήρηση και μεταφορά εμπορευμάτων εντός του οχήματος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις τις επιπτώσεις στην εταιρεία από πιθανή αμέλεια σε αυτό το θέμα.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τις καιρικές συνθήκες κατά τη διάρκεια των δρομολογίων, χρόνο παράδοσης, πιθανών καθυστερήσεων που δεν πρέπει να επιτρέψουν αλλοιώσεις στα παραδοτέα εμπορεύματα.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις τις άμεσες πρωτοβουλίες που πρέπει να αναλάβεις αλλά και την ταχύτατη ενημέρωση των προϊσταμένων σου για το «τι δέον γενέσθαι» σε περίπτωση που αντιμετωπίζεις ακραίες καταστάσεις μη ελέγξιμες από εσένα μόνο.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ4 Διαχείριση εμπορευμάτων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ4.3 Επιμελής και ασφαλής εκφόρτωση και παράδοση εμπορευμάτων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να σταθμεύεις το όχημα σε ασφαλές σημείο με εύκολη πρόσβαση στο σημείο εκφόρτωσης.
- ΚΑ2** Να εκφορτώνεις και να μεταφέρεις με **ασφάλεια** τα εμπορεύματα από το όχημα στο χώρο φύλαξης ή τοποθέτησης.
- ΚΑ3** Να τοποθετείς τα εμπορεύματα στο προκαθορισμένο σημείο και να αποφεύγεις την έκθεση τους σε **ακατάλληλες συνθήκες**.
- ΚΑ4** Να προβαίνεις σε **τελικό έλεγχο** των εμπορευμάτων.
- ΚΑ5** Να καταμετράς τα εμπορεύματα στην παρουσία εκπροσώπου του πελάτη.
- ΚΑ6** Να παραδίδεις και να συμπληρώνεις τα **έντυπα παράδοσης**. Να εξασφαλίζεις υπογραφή από τον πελάτη.
- ΚΑ7** Να δίδεις τις κατάλληλες **επεξηγήσεις και οδηγίες** στον πελάτη.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ασφάλεια

- Κατάλληλος εξοπλισμός εκφόρτωσης και μεταφοράς των εμπορευμάτων
- Όγκος και μάζα εντός των επιτρεπτών ορίων
- Ορθή χειρονακτική μεταφορά
- Χρήση μέσων ατομικής προστασίας
- Διασταύρωση δρόμου

ΠΕ2 Ακατάλληλες συνθήκες

- Θερμοκρασία
- Ήλιος
- Υγρασία
- Αέρας
- Σκόνες
- Ακαθαρσίες

ΠΕ3 Τελικός έλεγχος

- Τύπος εμπορεύματος
- Συσκευασία
- Ποιότητα
- Θερμοκρασία

ΠΕ4 Έντυπα παράδοσης

- Δελτία αποστολής
- Τιμολόγια
- Αποδείξεις εισπράξεις

ΠΕ5 Επεξηγήσεις και οδηγίες

- Φύλαξη
- Διάρκεια ζωής
- Χρήση
- Συναρμολόγηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ4.3 Επιμελής και ασφαλής εκφόρτωση και παράδοση εμπορευμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις διαδικασίες παράδοσης εμπορευμάτων.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τους ελέγχους και τις διαδικασίες κατά τη φυσική εκφόρτωση, έτσι ώστε να αποφευχθούν ζημιές της τελευταίας στιγμής από βιασύνη και ανευθυνότητα.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ5 Προγραμματισμός εργασίας για δρομολόγια και μεταφορικά μέσα

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Εκτέλεση και βελτίωση των δρομολογίων διανομής για έγκαιρη παράδοση, σε συνδυασμό με την επάρκεια και ασφάλεια των μεταφορικών μέσων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ5.1 Εκτέλεση και διατήρηση δρομολογίων

ΛΧΠ5.2 Φροντίδα καλής και έγκαιρης παράδοσης

ΛΧΠ5.3 Επάρκεια μεταφορικού μέσου

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΧΠ5** Προγραμματισμός εργασίας για δρομολόγια και μεταφορικά μέσα**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΧΠ5.1** Εκτέλεση και διατήρηση δρομολογίων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να έχεις ικανοποιητική εικόνα των παραδόσεων των επόμενων ημερών.
- ΚΑ2** Να δίνεις εισηγήσεις για την ετοιμασία του **προγράμματος δρομολογίων**, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται αποτελεσματική και εντός των χρονικών ορίων παράδοση με το χαμηλότερο δυνατό κόστος.
- ΚΑ3** Να επιδιώκεις **βελτιστοποίηση του προγράμματος δρομολογίων**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Πρόγραμμα δρομολογίων**

- Ποιότητα παραδόσεων
- Συνέπεια στον χρόνο παράδοσης
- Συνδυασμός αποστολών για συμπίεση κόστους μεταφοράς

ΠΕ2 Βελτιστοποίηση του προγράμματος δρομολογίων

- Έγκαιρη παράδοση
- Άριστη κατάσταση εμπορευμάτων
- Ελαχιστοποίηση κόστους
- Μεγιστοποίηση μεταφερόμενου φορτίου
- Εξυπηρέτηση προορισμών κοντινών μεταξύ τους βάσει προγράμματος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ5.1 Εκτέλεση και διατήρηση δρομολογίων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις πώς να φέρεις εις πέρας την εκτέλεση εργασίας αποστολών λαμβάνοντας υπόψη τη χρονική διαθεσιμότητα, τη χωρητικότητα του οχήματος, τον προορισμό, την αίσθηση του επείγοντος, και το κόστος.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις ιδιαιτερότητες του πελάτη και της αποστολής.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τους κινδύνους για άρνηση παραλαβής εκ μέρους του πελάτη σε περίπτωση αθέτησης της συμφωνίας ως προς τον χρόνο παράδοσης, ποσότητες, αλλαγή συσκευασίας, τιμές κλπ.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ5 Προγραμματισμός εργασίας για δρομολόγια και μεταφορικά μέσα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ5.2 Φροντίδα καλής και έγκαιρης παράδοσης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εφαρμόζεις το πρόγραμμα δρομολογίων και τις **διαδικασίες** πιστά, για να αποφεύγονται αδικαιολόγητες καθυστερήσεις.
- ΚΑ2** Να διαθέτεις την αίσθηση του επείγοντος με σεβασμό στην επιθυμία του πελάτη για έγκαιρη παράδοση.
- ΚΑ3** Να προσφεύγεις χωρίς καθυστέρηση στους προϊσταμένους σου σε περίπτωση που λόγω αντικειμενικών δυσκολιών δεν είσαι σε θέση να είσαι συνεπής στην ώρα παράδοσης.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεις τους πελάτες με σοβαρότητα και αξιοπιστία για τη νέα προβλεπόμενη ώρα παράδοσης σε περίπτωση προβλεπόμενης καθυστέρησης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαδικασίες

- Χειρισμός αναπόφευκτων καθυστερήσεων
- Ενημέρωση προϊσταμένων
- Ενημέρωση πελάτη για την καθυστέρηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ5.2 Φροντίδα καλής και έγκαιρης παράδοσης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις το πρόγραμμα δρομολογίων.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τις διαδρομές και τον ακριβή τόπο παράδοσης.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις τον απαιτούμενο χρόνο για κάθε προορισμό και το λογικό χρόνο εκφόρτωσης σε κάθε παράδοση.

ΑΓ4 Να γνωρίζεις τις πιθανές επιπτώσεις στην εικόνα του πελάτη από κάποια σημαντική καθυστέρηση.

ΑΓ5 Να γνωρίζεις και να υιοθετείς την αίσθηση του επείγοντος.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΧΠ5** Προγραμματισμός εργασίας για δρομολόγια και μεταφορικά μέσα**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΧΠ5.3** Επάρκεια μεταφορικού μέσου**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να φροντίζεις για **την επάρκεια του μεταφορικού σου μέσου**.

ΚΑ2 Να ελέγχεις την **ασφάλεια** του οχήματός σου.

ΚΑ3 Να εξασφαλίζεις τη φόρτωση του οχήματος σύμφωνα με τη νομοθεσία ως προς τη χωρητικότητα, χωρίς υπέρβαση σε βάρος. Να διασφαλίζεις τα εμπορεύματα στην «καρότσα», από κινδύνους μετακίνησης ή και πτώσης στο δρόμο κατά τη διάρκεια του δρομολογίου.

ΚΑ4 Να ακολουθείς τους κανόνες της οδικής ασφάλειας χωρίς καμιά εξαίρεση.

ΚΑ5 Να ελέγχεις για τακτικές συντηρήσεις και επιδιορθώσεις του οχήματος.

ΚΑ6 Να αναφέρεις άμεσα στους προϊσταμένους σου, πιθανά επαναλαμβανόμενα προβλήματα κατά τη χρήση του οχήματος.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Επάρκεια του μεταφορικού μέσου**

- Αριθμός οχημάτων
- Χωρητικότητα
- Είδος οχήματος αναλόγως εμπορεύματος

ΠΕ2 Ασφάλεια

- Καλή μηχανική κατάσταση
- Συντήρηση
- Ελαστικά
- Φρένα
- Φώτα
- Φάρος
- Ηχητική σήμανση στην οπίσθια κίνηση
- Πυροσβεστήρας, κουτί πρώτων βοηθειών και τρίγωνα
- Κόφτης ταχύτητας
- Άδεια κυκλοφορίας
- Ασφαλιστική κάλυψη
- Πιστοποιητικό ελέγχου από Κέντρο Τεχνικού Ελέγχου Οχήματος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ5.3 Επάρκεια μεταφορικού μέσου

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις την επάρκεια των διατιθέμενων μεταφορικών μέσων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τους κανόνες ασφάλειας και ανάλογου εξοπλισμού που πρέπει να διαθέτουν τα μεταφορικά μέσα.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τους κανόνες οδικής ασφάλειας και να ελέγχεις για την τήρησή τους.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις από αυτοκίνητα και ιδιαίτερα για βαρέα οχήματα, για έλεγχο πιθανών βλαβών ή άλλων προβλημάτων που σου αναφέρονται, για κάλυψη παραλείψεων εκ μέρους των οδηγών.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τα σημεία ελέγχου για καλή λειτουργία των οχημάτων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ6 Διαδικασία εισπράξεων από πελάτες

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Παρακολούθηση των οφειλών των πελατών, τήρηση των πιστωτικών ορίων ανά πελάτη, εφαρμογή της διαδικασίας εισπράξεων και παράδοση των εισπράξεων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ6.1 Διαδικασία εισπράξεων από πελάτες

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ6 Διαδικασία εισπράξεων από πελάτες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ6.1 Διαδικασία εισπράξεων από πελάτες

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να τηρείς πιστά την **πιστωτική πολιτική της επιχείρησης**, έτσι ώστε να επιτυγχάνεις την **καλύτερη δυνατή εισπραξη**, εντός αυτών των πλαισίων.
- ΚΑ2** Να ενημερώνεσαι από την επιχείρηση για τις οφειλές του πελάτη.
- ΚΑ3** Να καθορίζεις στόχους και να προγραμματίζεις για τις εισπράξεις.
- ΚΑ4** Να παραδίδεις και να επεξηγήσεις στον πελάτη την κατάσταση λογαριασμού, τιμολογίων και άλλων παραστατικών.
- ΚΑ5** Να επιμένεις στην εισπραξη με ευγένεια και επαγγελματισμό.
- ΚΑ6** Να εισπράττεις και χειρίζεσαι με επιδεξιότητα τους **τρόπους εισπραξης** όπως καθορίζει η επιχείρηση.
- ΚΑ7** Να εκδίδεις απόδειξη εισπραξης ή άλλου σχετικού παραστατικού.
- ΚΑ8** Να διευθετήσεις για την επόμενη εισπραξη σε περίπτωση μη εισπραξης.
- ΚΑ9** Να ενημερώνεις τον προϊστάμενο.
- ΚΑ10** Να χειρίζεσαι με διάφορες **μεθόδους τις καθυστερήσεις πληρωμών**.
- ΚΑ11** Να χειρίζεσαι τις επισφαλείς εισπράξεις και τις υποθέσεις επισφαλών πελατών.
- ΚΑ12** Να ενημερώνεις πλήρως τη διεύθυνση.
- ΚΑ13** Να παραδίδεις έγκαιρα τις εισπράξεις ακολουθώντας τη διαδικασία της επιχείρησης σου.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Πιστωτική πολιτική της επιχείρησης

- Μέγιστο πιστωτικό όριο πελάτη
- Περίοδος πίστωσης
- Ιστορικό και αξιοπιστία πελάτη
- Πίστωση ανάλογα με την αξία μιας παραγγελίας
- Πίστωση ανάλογα με το είδος του προϊόντος.
- Προϊόντα που πωλούνται μόνο τοις μετρητοίς
- Πίστωση σε περίπτωση προσφορών ή εκπτώσεων
- Ελάχιστο ποσό εισπραξης ανάλογα με όριο του πελάτη
- Εκτέλεση προγράμματος εισπράξεων

ΠΕ2 Καλύτερη δυνατή εισπραξη

- Μεγιστοποίηση του ποσού εισπραξης
- Συμφωνία με τον πελάτη ενός προγράμματος πληρωμών προς εξόφληση οφειλών
- Επαναδιαπραγμάτευση των όρων πίστωσης και εισπράξεων

ΠΕ3 Τρόποι εισπραξης

- Μετρητά
- Επιταγή
- Τραπεζικό έμβασμα
- Πιστωτική κάρτα

ΠΕ4 Μέθοδοι χειρισμού των καθυστερήσεων στις πληρωμές

- Προσωπική επαφή
- Τηλεφωνική επαφή
- Παρέμβαση από διευθυντικό στέλεχος της επιχείρησης
- Αλληλογραφία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ6.1 Διαδικασία εισπράξεων από πελάτες

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πιστωτική πολιτική της επιχείρησης κατά πελάτη.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τη διαδικασία είσπραξης που εφαρμόζει η επιχείρηση.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τον όγκο αγορών του κάθε πελάτη καθώς συνδέεται με τους όρους πληρωμής.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τους διαφορετικούς τρόπους πληρωμής.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις το κόστος που επιφέρει στην επιχείρηση η καθυστερημένη είσπραξη οφειλών.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τον τρόπο χειρισμού καθυστερήσεων.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις τους τρόπους χειρισμού επισφαλειών ή ανεπίδεκτων εισπράξεως οφειλών.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις τη διαδικασία παράδοσης εισπράξεων στην επιχείρηση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ7 Έκθεση προϊόντων/εμπορευμάτων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Επιλογή εκθεσιακού χώρου με κριτήρια οικονομικά, θέσεως και επάρκειας χώρων. Έκθεση προϊόντων με τήρηση συνθηκών υγιεινής, καλαισθησίας, φωτισμού, θερμοκρασίας, χωροταξίας, με βάση και τις προτεραιότητες προβολής προϊόντων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ7.1 Επιλογή χώρου έκθεσης προϊόντων/εμπορευμάτων

ΛΧΠ7.2 Επιμελής έκθεση εμπορευμάτων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ7 Έκθεση προϊόντων/εμπορευμάτων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ7.1 Επιλογή χώρου έκθεσης προϊόντων/εμπορευμάτων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να επιλέγεις τον κατάλληλο εκθεσιακό χώρο λαμβάνοντας υπόψη τα αναγκαία **χωροταξικά χαρακτηριστικά** για το εμπόρευμα προς έκθεση.
- ΚΑ2** Να επιλέγεις τον κατάλληλο εκθεσιακό χώρο λαμβάνοντας υπόψη τις διαστάσεις των εμπορευμάτων και τον συνολικό αριθμό των προς έκθεση εμπορευμάτων.
- ΚΑ3** Να βεβαιώνεσαι για την εύκολη **προσβασιμότητα των επισκεπτών** και την απομάκρυνση όλων των **πηγών κινδύνων για την ασφάλεια των πελατών**.
- ΚΑ4** Να επιλέγεις το κατάλληλο **εκθεσιακό περιβάλλον** και να συντελείς στη διαμόρφωση του.
- ΚΑ5** Να τηρείς τις προτεραιότητες προβολής των εμπορευμάτων όπως ορίζονται από την εταιρεία, έτσι ώστε η τοποθέτηση να γίνεται ανάλογα.
- ΚΑ6** Να συνεργάζεσαι και να διαπραγματεύεσαι με τον μεταπωλητή για τα πιο πάνω με γνώμονα το αμοιβαίο συμφέρον.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Χωροταξικά χαρακτηριστικά εκθεσιακών χώρων

- Προσβασιμότητα
- Διαστάσεις
- Καλαισθησία
- Περιβάλλον χώρος
- Εξοπλισμός έκθεσης
- Χρωματισμοί
- Φωτισμός

ΠΕ2 Προσβασιμότητα επισκεπτών

- Γρήγορη πρόσβαση στο χώρο έκθεσης
- Σύντομη και άνετη ανεύρεση του χώρου έκθεσης εντός του καταστήματος
- Άνετοι διάδρομοι
- Απουσία εμποδίων

ΠΕ3 Πηγές κινδύνων για την ασφάλεια των επισκεπτών

- Εμπόδια
- Καλώδια
- Στενότητα χώρων

ΠΕ4 Εκθεσιακό περιβάλλον

- Κατάλληλη θερμοκρασία
- Εξαερισμός
- Απουσία υψηλών και ενοχλητικών θορύβων
- Υψηλό επίπεδο καθαριότητας
- Υψηλό επίπεδο υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ7.1 Επιλογή χώρου έκθεσης προϊόντων/εμπορευμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τα προϊόντα που εκτίθενται.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς να επιλέγεις ένα εκθεσιακό χώρο λαμβάνοντας υπόψη διάφορα κριτήρια.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις προτεραιότητες όσον αφορά στην προβολή προϊόντων όπως τίθενται από την εταιρεία.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις πηγές κινδύνων και τα μέτρα ασφαλείας που πρέπει να ληφθούν κατά περίπτωση.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις διαπραγματευτικές δεξιότητες που χρειάζονται για επίτευξη συμφωνίας με τον μεταπωλητή.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΧΠ7** Έκθεση προϊόντων/εμπορευμάτων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΧΠ7.2** Επιμελής έκθεση εμπορευμάτων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να φροντίζεις για την στοχευόμενη **τοποθέτηση των εμπορευμάτων**, σύμφωνα με τις προτεραιότητες που ορίζει η επιχείρηση.

ΚΑ2 Να φροντίζεις για την **κατάλληλη τοποθέτηση των εμπορευμάτων** έτσι ώστε να οδηγείς τον πελάτη να επιλέξει τα εμπορεύματα που η εταιρεία επιθυμεί να προωθήσει.

ΚΑ3 Να φροντίζεις στην ιδιαίτερη **επιμέλεια της έκθεσης** που αυτόνομη πρέπει να την χαρακτηρίζει.

ΚΑ4 Να ενημερώνεις τους προϊσταμένους σου και για την πιο μικρή ατέλεια που πιθανόν επισημαίνεις.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τοποθέτηση των εμπορευμάτων**

- Τρόπος τοποθέτησης
- Επιμέλεια
- Καθαριότητα
- Φωτισμός
- Διακόσμηση
- Ευπρεπής εντυπωσιασμός
- Ασφάλεια προϊόντων

ΠΕ2 Κατάλληλη τοποθέτηση των εμπορευμάτων

- Συνδυασμός χώρου, ύψους
- Τρόπος τοποθέτησης
- Ειδικός φωτισμός
- Ενδιαφέρουσα ειδική διακόσμηση που να ελκύει το βλέμμα

ΠΕ3 Επιμέλεια έκθεσης

- Επιμελής τοποθέτηση
- Ελκυστικότητα
- Εντυπωσιασμός
- Καθαριότητα
- Ασφάλεια

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ7.2 Επιμελής έκθεση εμπορευμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις ότι η έκθεση δεν είναι «αποθήκευση». Να γνωρίζεις τη φιλοσοφία, προτεραιότητες, ιδιαίτερη λογική για την προβολή προϊόντων, ιδιαίτερη τάξη, καθαριότητα, ασφάλεια και καλαισθησία.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τους βασικούς κανόνες «στησίματος» μιας τέτοιας έκθεσης.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις τους βασικούς κανόνες προβολής προϊόντων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ8 Ατομική απόδοση

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Εκτίμηση της ατομικής απόδοσης και καθορισμός των ατομικών στόχων σε συσχετισμό με τους τμηματικούς αλλά και τους εταιρικούς στόχους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ8.1 Καθορισμός προσωπικών στόχων και συσχετισμός τους με τμηματικούς στόχους

ΛΧΠ8.2 Αυτοαξιολόγηση με σκοπό τη βελτίωση της ατομικής απόδοσης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ8 Ατομική απόδοση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ8.1 Καθορισμός προσωπικών στόχων και συσχετισμός τους με τμηματικούς στόχους

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να θέτεις **κατάλληλους στόχους** δημιουργώντας φιλοδοξίες επαγγελματικής ανάπτυξης.
- ΚΑ2** Να βεβαιώνεσαι ότι οι **στόχοι είναι συνδεδεμένοι** με τους στόχους του τμήματος όπου ανήκεις αλλά και ευρύτερα τους στόχους της επιχείρησης.
- ΚΑ3** Να επιδιώκεις την επίτευξη των στόχων της ομάδας, χωρίς να **προτάσεις κατά προτεραιότητα τους ατομικούς σου στόχους**.
- ΚΑ4** Να επιδιώκεις **συνεργασία με τους προϊστάμενους** σου, να προτείνεις, αλλά και να υιοθετείς τις προτάσεις τους.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Κατάλληλοι στόχοι

- Σαφείς
- Εφικτοί
- Χρονικά προσδιορισμένοι
- Ποσοτικοί
- Ποιοτικοί

ΠΕ2 Συνδεδεμένοι στόχοι

- Συνδυασμένοι
- Εναρμονισμένοι
- Προς την ίδια κατεύθυνση

ΠΕ3 Πρόταξη κατά προτεραιότητα των ατομικών στόχων

- Αδιαφορία για τους εταιρικούς
- Αποφυγή αποκλίσεων μεταξύ εταιρικών και προσωπικών στόχων
- Εμφαντική αντίθεση

ΠΕ4 Συνεργασία με τους προϊστάμενους

- Τακτική επικοινωνία
- Ανταλλαγή απόψεων
- Ανασκόπηση αποτελεσμάτων
- Περιοδική αξιολόγηση στόχων μέσω της περιοδικής διαδικασίας αξιολόγησης προσωπικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ8.1 Καθορισμός προσωπικών στόχων και συσχετισμός τους με τμηματικούς στόχους

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα χαρακτηριστικά της στοχοθεσίας.
- ΑΓ2** Πως βοηθούν οι προσωπικοί και τμηματικοί στόχοι στην επίτευξη αποτελεσμάτων.
- ΑΓ3** Τι είναι οι προσωπικοί στόχοι και ποιοι είναι οι στόχοι σου.
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι στόχοι της επιχείρησής σου.
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι τρόποι και οι προϋποθέσεις, για να θέτεις τους προσωπικούς σου στόχους.
- ΑΓ6** Ποια τα κριτήρια επίτευξης στόχων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ8 Ατομική απόδοση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ8.2 Αυτοαξιολόγηση με σκοπό τη βελτίωση της ατομικής απόδοσης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αξιολογείς τον εαυτό σου με τη μέγιστη δυνατή ακρίβεια δηλαδή να κρίνεις από μόνος σου το επίπεδο της **ατομικής σου απόδοσης**.
- ΚΑ2** Να συμμετέχεις θετικά και εποικοδομητικά στη διαδικασία αξιολόγησης και βαθμολόγησής σου από τους προϊσταμένους.
- ΚΑ3** Να ζητάς **αναπληροφόρηση** από τους **αρμόδιους**.
- ΚΑ4** Να **αξιοποιείς** την **αναπληροφόρηση** που σου δίνουν για να βελτιώνεις συνεχώς το επίπεδο της ατομικής απόδοσής σου.
- ΚΑ5** Να επιτυγχάνεις «**αυτορρύθμιση**» με βάση τη διαδικασία αξιολόγησης από τους προϊσταμένους σου.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ατομική απόδοση

- Ποσοτική
- Ποιοτική
- Οργανωτική

ΠΕ2 Αναπληροφόρηση

- Ενημέρωση
- Πληροφόρηση
- Αναγνώριση
- Επιβράβευση
- Επίπληξη

ΠΕ3 Αρμόδιοι

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφοι

ΠΕ4 Αξιοποίηση

- Σύγκριση
- Αυτοπαρακίνηση
- Διόρθωση
- Βελτίωση
- Περιορισμός παρορμητικών τάσεων

ΠΕ5 Αυτορρύθμιση

- Χειραγώγηση παρορμητικών τάσεων
- Βελτίωση αδυναμιών
- Ανάπτυξη ικανοτήτων όπως, πρωτοβουλία, δημιουργικότητα, αξιοπιστία, δέσμευση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ8.2 Αυτοαξιολόγηση με σκοπό τη βελτίωση της ατομικής απόδοσης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποια είναι η διαδικασία αυτοαξιολόγησης που εφαρμόζει η επιχείρηση.

ΑΓ2 Ποιος είναι ο κατάλληλος τρόπος για να ζητήσεις αναπληροφόρηση από τους αρμόδιους.

ΑΓ3 Ποιος είναι ο αρμόδιος από τον ποιον χρειάζεται να ζητάς αναπληροφόρηση.

ΑΓ4 Τι είναι αυτογνωσία, δηλαδή γνώση των ισχυρών στοιχείων του εαυτού σου, παράλληλα όμως των αδυναμιών και των ορίων σου.

ΑΓ5 Τι είναι η αυτορρύθμιση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ9 Επαγγελματική συμπεριφορά

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η ατομική συμπεριφορά, σύμφωνα με τη δεοντολογία και τους κανονισμούς της επιχείρησης, που δημιουργεί την ικανότητα επικοινωνίας με συναδέλφους, συνεργάτες και πελάτες.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ9.1 Διατήρηση και ανάπτυξη ατομικής συμπεριφοράς.

ΛΧΠ9.2 Επικοινωνία και συνεργασία με συναδέλφους για βελτίωση της ομαδικής απόδοσης.

ΛΧΠ9.3 Κατανόηση και εφαρμογή της εταιρικής ιεραρχίας, στόχων και διαδικασιών.

ΛΧΠ9.4 Συμπεριφορά, εμφάνιση και ενδυμασία.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ9 Επαγγελματική συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ9.1 Διατήρηση και ανάπτυξη ατομικής συμπεριφοράς

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να προσέχεις ώστε η ατομική σου **συμπεριφορά** προς το **ανθρώπινο περιβάλλον** στην εργασία σου να είναι ορθή.
- ΚΑ2** Να αναγνωρίζεις **τα λάθη και τις αστοχίες σου** στη συμπεριφορά σου και να μαθαίνεις από αυτά
- ΚΑ3** Να παρακολουθείς καθημερινά τις συμπεριφορές των πιο έμπειρων συναδέλφων σου και να αφομοιώνεις αυτές που είναι οι πιο επιτυχημένες.
- ΚΑ4** Να αντιλαμβάνεσαι έγκαιρα, από τις αντιδράσεις του συνομιλητή σου, αν θα πρέπει να διατηρήσεις ή ν' αλλάξεις κάποιες συμπεριφορές σου.
- ΚΑ5** Να εναρμονίζεις τις προσωπικές σου φιλοδοξίες και στόχους στο ευρύτερο συμφέρον της εταιρείας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Συμπεριφορά

- Ευγένεια
- Σεβασμός προσωπικότητας
- Πρόθεση-Καλή διάθεση
- Προθυμία
- Ομαδικό πνεύμα
- Επαγγελματισμός

ΠΕ2 Ανθρώπινο περιβάλλον

- Συνάδελφοι
- Προϊστάμενος
- Προμηθευτές
- Συνεργάτες
- Πελάτες
- Κοινωνία

ΠΕ3 Λάθη-Αστοχίες

- Κακή διάθεση
- Αδιαφορία
- Αυθάδεια
- Κακή συνεννόηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ9.1 Διατήρηση και ανάπτυξη ατομικής συμπεριφοράς

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι οι βασικοί κανόνες της επαγγελματικής και κοινωνικής επικοινωνίας.
- ΑΓ2** Ποια είναι η ορθή συμπεριφορά και πως η συμπεριφορά σου είναι εκείνη που αναπαράγει τη συμπεριφορά του συνομιλητή απέναντι σου.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τη διαφορετικότητα στον τρόπο που σκέπτεται, ενεργεί και συμπεριφέρεται ο καθένας.
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο κατάλληλος κατά περίπτωση τρόπος για να επικοινωνήσεις.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ότι πρέπει να διδάσκεισαι από την καλή συμπεριφορά των άλλων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ9 Επαγγελματική συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ9.2 Επικοινωνία και συνεργασία με τους συναδέλφους για βελτίωση της ομαδικής απόδοσης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να συμφωνείς την ατομική ευθύνη για επίτευξη κοινών στόχων είναι επακριβώς με τους συναδέλφους και προϊσταμένους.
- ΚΑ2** Να δίνεις **βοήθεια** σε συναδέλφους σχετική με τις δικές τους και δικές σου προτεραιότητες.
- ΚΑ3** Να δίνεις βοήθεια συνεπή με την ευθύνη για παραγωγικότητα και ποιότητα.
- ΚΑ4** Να συνεισφέρεις στον καθορισμό ρόλων στην ομάδα.
- ΚΑ5** Να συνεισφέρεις ώστε οι **παρεξηγήσεις** και οι **συγκρούσεις** λόγω εργασιακών σχέσεων να αναγνωρίζονται επακριβώς και να εισηγείσαι λύσεις.
- ΚΑ6** Να συνεισφέρεις σε διαδικασίες που θα καθορίζουν καθαρά και εποικοδομητικά τα αιτήματα για πληροφόρηση και βοήθεια από συναδέλφους.
- ΚΑ7** Να καταγράφεις και να αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή** περιπτώσεις που εμποδίζουν τη σωστή ομαδική προσπάθεια.
- ΚΑ8** Να αποθαρρύνεις **σχόλια/πράξεις** που αποδυναμώνουν την ομάδα.
- ΚΑ9** Να **επικοινωνείς με τους συναδέλφους** με συναίσθηση.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Βοήθεια

- Παροχή πληροφοριών
- Παροχή συμβουλών
- Ανάλυση εργασιών
- Εκπαίδευση/κατάρτιση

ΠΕ2 Παρεξηγήσεις/συγκρούσεις

- Κακή επικοινωνία
- Προσωπικές διαφορές
- Διαφορές ευθυνών
- Διαφορές στις μεθόδους εργασίας
- Διακρίσεις και παρενοχλήσεις
- Διευθέτηση αλληλοεπικαλύψεων καθηκόντων

ΠΕ3 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

ΠΕ4 Σχόλια/Πράξεις

- Άσκοπα/ες
- Κακόβουλα/ες
- Υστερόβουλα/ες
- Επικοινωνία σε γλώσσα μη κατανοητή από όλους

ΠΕ5 Επικοινωνία με συνάδελφους

- Κατανοείς τη στάση τους
- Κατανοείς τυχόν ενστάσεις τους σε ένα θέμα
- Χρησιμοποιείς επιχειρήματα για την υποστήριξη θέσεων
- Χρήση με επάρκεια και σαφήνεια γραπτού αλλά και προφορικού λόγου
- Νοοτροπίες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ9.2 Επικοινωνία και συνεργασία με τους συναδέλφους για βελτίωση της ομαδικής απόδοσης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς ορίζεται η ομάδα και ποιοι είναι οι στόχοι της.
- ΑΓ2** Ποια είναι η σημασία του καθορισμού ξεκάθαρων ρόλων και ευθυνών στο κάθε μέλος της ομάδας.
- ΑΓ3** Ποια είναι τα απαιτούμενα επίπεδα απόδοσης για το κάθε μέλος της ομάδας και ποιος τα καθορίζει.
- ΑΓ4** Ποια είναι τα απαιτούμενα ποιοτικά επίπεδα σχετικά με το ρόλο του κάθε μέλους της ομάδας.
- ΑΓ5** Ποια η σημασία της κατανόησης των άλλων και της πρόθυμης ακρόασης, έστω και αν δεν συμφωνείς με τη γνώμη τους.
- ΑΓ6** Ποιοι οι κανόνες της καλής επικοινωνίας εκπέμποντας σαφή, σύντομα και ξεκάθαρα μηνύματα, γραπτά και προφορικά.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ9 Επαγγελματική συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ9.3 Κατανόηση και εφαρμογή της εταιρικής ιεραρχίας, στόχων και διαδικασιών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να τηρείς την **ιεραρχία** όποτε **αναφέρεσαι** προς τους ανωτέρους σου.
- ΚΑ2** Να ακολουθείς πιστά τις **διαδικασίες** της επιχείρησης και όπου χρειάζεσαι διευκρινίσεις, να απευθύνεσαι στους **αρμοδίους**.
- ΚΑ3** Να συμμετέχεις ορθά στην ομάδα και να συνεισφέρεις στην επίτευξη των **στόχων** της.
- ΚΑ4** Να εφαρμόζεις τις έννοιες «εταιρική ιεραρχία», «στόχοι» «διαδικασίες».
- ΚΑ5** Να ανταποκρίνεσαι θετικά και εποικοδομητικά στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης που εφαρμόζει η επιχείρηση.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ιεραρχία

- Διευθυντής
- Άμεσος προϊστάμενος
- Έμπειροι συνάδελφοι

ΠΕ2 Αναφορές

- Αιτήματα
- Παρατηρήσεις
- Προτάσεις/Εισηγήσεις
- Παράπονα
- Σχόλια

ΠΕ3 Διαδικασίες

- Τρόποι ενέργειας
- Πορεία
- Διεξαγωγή ενέργειας

ΠΕ4 Αρμόδιοι

- Ιεραρχικά ανώτεροι
- Συνεργάτες

ΠΕ5 Στόχοι

- Ποσοτικοί
- Ποιοτικοί
- Κατανοητοί
- Επιτεύξιμοι
- Μετρήσιμοι

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ9.3 Κατανόηση και εφαρμογή της εταιρικής ιεραρχίας, στόχων και διαδικασιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Πού ανήκει οργανικά το τμήμα σου.

ΑΓ2 Ποια είναι η ιεραρχία στο τμήμα σου.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις τις διαδικασίες της επιχείρησης.

ΑΓ4 Πώς να ακολουθείς τις οδηγίες και τις εντολές των ιεραρχικά ανωτέρων σου.

ΑΓ5 Πού ή σε ποιον θα πρέπει να ανατρέχεις σχετικά με στόχους, διαδικασίες και πληροφορίες.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ9 Επαγγελματική συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ9.4 Συμπεριφορά, εμφάνιση και ενδυμασία

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να συμπεριφέρεσαι σύμφωνα με τη **επαγγελματική δεοντολογία** και **τους κανονισμούς της επιχείρησης**.

ΚΑ2 Να φροντίζεις ώστε η καθημερινή σου **εμφάνιση και ενδυμασία** να είναι σύμφωνα με τους κανονισμούς της επιχείρησης.

ΚΑ3 Να αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή** αδυναμίες και ευκαιρίες βελτίωσης σχετικές με τη συμπεριφορά, εμφάνιση και ενδυμασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Επαγγελματική δεοντολογία

- Κώδικας δεοντολογίας
- Εξάσκηση επαγγέλματος
- Νόμοι
- Ηθικοί κανόνες

ΠΕ2 Κανονισμοί

- Πολιτική
- Συνθήκες εργασίας
- Καθήκοντα
- Εργασιακή ασφάλεια και υγεία
- Συμπεριφορές υπαλλήλων
- Ασφάλεια και ποιότητα προϊόντων

ΠΕ3 Εμφάνιση

- Πρόσωπο
- Μαλλιά
- Χέρια/νύχια
- Σωματική καθαριότητα/οσμή
- Ρούχα/στολή

ΠΕ4 Ενδυμασία

- Ρουχισμός
- Στολή
- Μέσα ατομικής προστασίας
- Μέσα ατομικής υγιεινής

ΠΕ5 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ9.4 Συμπεριφορά, εμφάνιση και ενδυμασία

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποιο είναι το περιεχόμενο των κανονισμών της επιχείρησης.

ΑΓ2 Ποια είναι η επαγγελματική δεοντολογία του υπάλληλου.

ΑΓ3 Ποιοι είναι οι κανονισμοί για την εμφάνιση και ενδυμασία.

ΑΓ4 Ποιος είναι ο αρμόδιος σε θέματα συμπεριφοράς, εμφάνισης και ενδυμασίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ10 Θετική προβολή του πωλητή και της επιχείρησης

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Θετική προβολή και βελτίωση της εικόνας του πωλητή και της επιχείρησης προς τους πελάτες αξιοποιώντας εξωτερικά, εσωτερικά και επικοινωνιακά χαρακτηριστικά του πωλητή όπως, εμφάνιση, ευγλωττία, εξωστρέφεια, αξιοπιστία και ευελιξία στη χρήση σωστών μηνυμάτων και επιχειρημάτων κατά περίπτωση.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ10.1 Θετική προβολή μέσω γενικής εμφάνισης

ΛΧΠ10.2 Θετική προβολή μέσω χρήσης της πειθούς και σωστών επιχειρημάτων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ10 Θετική προβολή του πωλητή και της επιχείρησης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ10.1 Θετική προβολή μέσω γενικής εμφάνισης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να τηρείς την ανάλογη **εξωτερική εμφάνιση**, καθώς αποτελείς τον καθρέπτη της επιχείρησης και εκπροσωπείς την εικόνα της στους πελάτες.
- ΚΑ2** Να τηρείς την ανάλογη **ατομική υγιεινή και καθαριότητα**.
- ΚΑ3** Να χρησιμοποιείς τον προφορικό λόγο με ευγλωττία και σύνεση.
- ΚΑ4** Να διακρίνεσαι από **εξωστρέφεια** όπου χρειάζεται.
- ΚΑ5** Να ενεργείς πάντοτε με **αξιοπιστία**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εξωτερική εμφάνιση

- Χρήση ενδεδειγμένης ενδυμασίας, στολής
- Περιποίηση μαλλιών
- Χρήση κοσμημάτων
- Χρήση μακιγιάζ
- Κώδικας της επιχείρησης για εμφάνιση
- «Αύρα» που πρέπει να αποπνέει ο εξωτερικός πωλητής

ΠΕ2 Ατομική υγιεινή και καθαριότητα

- Πρόσωπο
- Μαλλιά
- Οσμή σώματος
- Χέρια/νύχια
- Ασθένειες
- Τραύματα

ΠΕ3 Εξωστρέφεια

- Κοινωνικότητα
- Ευκολία σύναψης σχέσεων
- Ομιλητικότητα
- Χιούμορ που δεν προσβάλλει

ΠΕ4 Αξιοπιστία

- Τήρηση συμφωνηθέντων, υποσχέσεων και όρων συμφωνιών
- Συνεπής προμήθεια εμπορευμάτων
- Περιορισμένες ελλείψεις προϊόντων
- Συνεπής εξυπηρέτηση
- Γρήγορος και αποτελεσματικός χειρισμός απαιτήσεων πελατών
- Αποτελεσματική και ακριβής επίλυση αποριών
- Αποτελεσματική και γρήγορη επίλυση παράπονων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ10.1 Θετική προβολή μέσω γενικής εμφάνισης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις ότι είσαι ο εκπρόσωπος και η εικόνα της επιχείρησης στον πελάτη, άρα ο βασικός υπεύθυνος για την επιτυχία της επιχείρησης και την επίτευξη πωλήσεων.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις ότι η ευγλωττία και η εξωστρέφεια είναι πολύ σημαντικά όπλα στην προσπάθεια σου για την επιτυχή έκβαση της προσπάθειας σου για πώληση.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις ότι η προσωπική αξιοπιστία αντανακλά ευθέως στην εταιρεία.

ΑΓ4 Να γνωρίζεις τους τρόπους δημιουργίας προσωπικής αξιοπιστίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ10 Θετική προβολή του πωλητή και της επιχείρησης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ10.2 Θετική προβολή μέσω χρήσης της πειθούς και σωστών επιχειρημάτων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εντοπίζεις και να αξιολογείς τα **δεδομένα του πελάτη** που καλείσαι να χειριστείς.
- ΚΑ2** Να χρησιμοποιείς σωστά μηνύματα και επιχειρήματα κατά περίπτωση πελάτη που καλείσαι να χειριστείς.
- ΚΑ3** Να χρησιμοποιείς τις κατάλληλες **τεχνικές πειθούς** και τις **στοχευόμενες επιλογές επίκλησης** κατά περίπτωση.
- ΚΑ4** Να ελέγχεις ότι **στοχευόμενες επιλογές επίκλησης** δεν οδηγούν σε **αντίθετα από τα προσδοκώμενα αποτελέσματα**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Δεδομένα πελάτη

- Θετικός/αρνητικός
- Αισιόδοξος/απαισιόδοξος
- Ικανοποιημένος/δυσανεστημένος
- Εξωστρεφής/εσωστρεφής
- Ευκολόπιστος/δύσπιστος
- Πιστεύει στη ποιότητα, πρωτοπορία, εμφάνιση, επωνυμία του προϊόντος/Δεν δίνει ιδιαίτερη σημασία στα χαρακτηριστικά αυτά

ΠΕ2 Τεχνικές πειθούς

- Επίκληση στη λογική
- Επίκληση στο συναίσθημα
- Επίκληση στην αυθεντία
- Επίκληση στο ήθος

ΠΕ3 Στοχευόμενες επιλογές επίκλησης

- Λογική
- Συναίσθημα
- Αυθεντία
- Ήθος του πωλητή
- Ήθος του πελάτη
- Ήθος του ανταγωνιστή

ΠΕ4 Αντίθετα από τα προσδοκώμενα αποτελέσματα

- Μείωση της εικόνας και υπόληψης της επιχείρησης
- Μείωση της εικόνας και υπόληψης του πωλητή
- Μείωση της ικανοποίησης και αφοσίωσης του πελάτη
- Μείωση πωλήσεων
- Μείωση της εμπιστοσύνης σε μερίδα εμπορευμάτων της επιχείρησης
- Απώλεια πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ10.2 Θετική προβολή μέσω χρήσης της πειθούς και σωστών επιχειρημάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τους παράγοντες και τα δεδομένα που επηρεάζουν τη συμπεριφορά και τη στάση ενός πελάτη απέναντι σε ένα πωλητή, επιχείρηση και προϊόν.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις μεθόδους και τεχνικές πειθούς.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις εις βάθος τις τεχνικές επίκλησης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τους λόγους και τα επιχειρήματα που βασίζονται σε πραγματικά δεδομένα, για επίκληση στη λογική, το ήθος ή την αυθεντία αλλά και το συναίσθημα.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ11 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Συνεισφορά στην εφαρμογή διαδικασιών που σχετίζονται με κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία, καθώς και τη διατήρηση της καθαριότητας στον εργασιακό χώρο.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ11.1 Συνεισφορά στη διατήρηση ενός ασφαλισμένου και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος και εφαρμογή των διαδικασιών για τους σχετικούς κινδύνους.

ΛΧΠ11.2 Διατήρηση της καθαριότητας στον εργασιακό χώρο.

ΛΧΠ11.3 Ατομική υγιεινή και εμφάνιση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ11 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ11.1 Συνεισφορά στη διατήρηση ενός ασφαλισμένου και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος και εφαρμογή των διαδικασιών για τους σχετικούς κινδύνους

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να ενεργείς και να ελέγχεις ώστε οι **κίνδυνοι** αναφορικά με την ασφάλεια και την υγεία για ανθρώπους να αναγνωρίζονται και να είναι σύμφωνοι με την πολιτική ασφάλειας και υγείας της επιχείρησης.

ΚΑ2 Να παίρνεις **μέτρα** για την έγκαιρη αντιμετώπιση των κινδύνων.

ΚΑ3 Να χρησιμοποιείς σωστά τον **εξοπλισμό** ασφαλείας.

ΚΑ4 Να βεβαιώνεσαι ότι τα **σημάδια προειδοποίησης** για πιθανούς κινδύνους είναι σε εμφανή σημεία.

ΚΑ5 Να κάνεις πλήρη και ακριβή αναφορά για τους κινδύνους στην αρμόδια **πηγή**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Κίνδυνοι

- Συμπεριφορά ατόμων
- Σταθερός και μετακινούμενος εξοπλισμός
- Εμπορεύματα και υλικά
- Εργασιακός χώρος
- Φυσικοί κίνδυνοι/Φωτιά/ Πλήμμυρες/Σεισμοί
- Ατυχήματα
- Επείγοντα περιστατικά

ΠΕ2 Μέτρα

- Πρόληψη κινδύνων
- Απομάκρυνση κινδύνων
- Εκκένωση χώρων/Εξοδοί κινδύνου
- Προστασία ανθρώπων
- Παροχή πρώτων βοηθειών
- Ενημέρωση
- Ασφαλής μετακίνηση προϊόντων και εξοπλισμού

ΠΕ3 Εξοπλισμός

- Πυροσβεστήρες
- Κιβώτιο πρώτων βοηθειών

ΠΕ4 Σημάδια προειδοποίησης

- Πινακίδες
- Αφίσες
- Ενημερωτικά έντυπα

ΠΕ5 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος
- Αστυνομία
- Πυροσβεστική
- Νοσοκομείο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ11.1 Συνεισφορά στη διατήρηση ενός ασφαλισμένου και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος και εφαρμογή των διαδικασιών για τους σχετικούς κινδύνους

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Πώς αναγνωρίζεις τους κινδύνους.

ΑΓ2 Ποια οπτικά και ηχητικά σημάδια προειδοποίησης υπάρχουν.

ΑΓ3 Ποιοι κανονισμοί, πολιτική και διαδικασίες αναφορών της επιχείρησης για ασφάλεια και υγεία πρέπει να ακολουθούνται.

ΑΓ4 Πώς επικοινωνούμε με τις τοπικές αρμόδιες αρχές σε περίπτωση κινδύνου.

ΑΓ5 Ποιος είναι αρμόδιος για το χειρισμό θεμάτων ασφάλειας και υγείας, ατυχημάτων και έκτακτων περιστατικών.

ΑΓ6 Τι προστατευτικός εξοπλισμός ασφάλειας υπάρχει και πώς χρησιμοποιείται.

ΑΓ7 Τι έλεγχοι για ασφάλεια και υγεία γίνονται.

ΑΓ8 Πώς χρησιμοποιείς πυροσβεστήρες.

ΑΓ9 Πού είναι οι έξοδοι κινδύνου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ11 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ11.2 Διατήρηση της καθαριότητας στον εργασιακό χώρο

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να συνεισφέρεις ώστε όλοι οι εργασιακοί **χώροι** και **επιφάνειες** να είναι καθαροί και συγυρισμένοι.
- ΚΑ2** Να φροντίζεις ώστε ο **εξοπλισμός προστασίας** να συντηρείται και να τακτοποιείται μετά τη χρήση του.
- ΚΑ3** Να συνεισφέρεις ώστε οι **διαδικασίες** καθαριότητας να γίνονται με ασφάλεια με την ελάχιστη ενόχληση για το εργασιακό περιβάλλον.
- ΚΑ4** Να βεβαιώνεσαι ότι τα **σημάδια προειδοποίησης** για πιθανούς κινδύνους είναι σε εμφανή σημεία.
- ΚΑ5** Να αναφέρεις στον προϊστάμενο σου οτιδήποτε είναι επικίνδυνο ή πέραν των ικανοτήτων σου.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Χώροι/Επιφάνειες

- Εσωτερικοί
- Εξωτερικοί

ΠΕ2 Εξοπλισμός προστασίας

- Κιβώτιο πρώτων βοηθειών
- Πυροσβεστήρες

ΠΕ3 Διαδικασίες

- Κανονικές εργασιακές ρουτίνες
- Ειδικές διαδικασίες σχετικές με υγεία

ΠΕ4 Σημάδια προειδοποίησης

- Πινακίδες
- Αφίσες
- Ενημερωτικά έντυπα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ11.2 Διατήρηση της καθαριότητας στον εργασιακό χώρο

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της καθαριότητας στον εργασιακό χώρο.
- ΑΓ2** Ποια είναι τα επίπεδα καθαριότητας που αναμένονται να τηρηθούν.
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι διαδικασίες για τη συσκευασία, την απομάκρυνση και την ανακύκλωση των σκουπιδιών.
- ΑΓ4** Ποια υλικά καθαριότητας πρέπει να χρησιμοποιούνται και με ποιό τρόπο και από πού να παραλαμβάνονται και πού να αποθηκεύονται.
- ΑΓ5** Ποια μέτρα προστασίας λαμβάνονται σε χώρους που έχουν καθαριστεί.
- ΑΓ6** Ποια είναι η σημασία της διαβούλευσης και της αναφοράς στον προϊστάμενο.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ11 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ11.3 Ατομική υγιεινή και εμφάνιση

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να εφαρμόζεις τις βασικές οδηγίες για **ατομική υγιεινή**.

ΚΑ2 Να εφαρμόζεις τις βασικές οδηγίες για **ατομική καθαριότητα**.

ΚΑ3 Να εφαρμόζεις τις βασικές οδηγίες και την πολιτική για **ατομική εμφάνιση**.

ΚΑ4 Να χρησιμοποιείς σωστά τον **εξοπλισμό** για την ατομική φροντίδα και περιποίηση περιστατικών υγιεινής και εμφάνισης.

ΚΑ5 Να καταγράφεις και να αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή** προβλήματα σχετικά με την ατομική υγιεινή και εμφάνιση.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ατομική υγιεινή

- Ασθένειες
- Τραύματα

ΠΕ2 Ατομική καθαριότητα

- Πρόσωπο
- Μαλλιά
- Οσμή σώματος
- Χέρια/Νύχια
- Ρούχα/Στολή

ΠΕ3 Ατομική εμφάνιση

- Ρουχισμός/Στολή
- Κτένισμα

ΠΕ4 Εξοπλισμός

- Κουτί πρώτων βοηθειών
- Αντικείμενα προσωπικής φροντίδας

ΠΕ5 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ11.3 Ατομική υγιεινή και εμφάνιση

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι κανονισμοί, αναφορές, οδηγίες, πολιτική και διαδικασίες της επιχείρησης για υγιεινή, καθαριότητα και εμφάνιση πρέπει να ακολουθούνται.
- ΑΓ2** Πώς ενημερώνουμε την αρμόδια πηγή για περιστατικά ατομικής υγιεινής.
- ΑΓ3** Πώς επικοινωνούμε με τις τοπικές αρχές για περιστατικά ασθένειας ή τραυματισμού.
- ΑΓ4** Πώς αντιμετωπίζεις ατομικά περιστατικά ασθένειας.
- ΑΓ5** Πώς αντιμετωπίζεις ατομικά περιστατικά τραυματισμού.
- ΑΓ6** Ποιος είναι ο αρμόδιος σε θέματα υγιεινής, καθαριότητας και εμφάνισης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ12 Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Χρήση της ελληνικής γλώσσας για προφορική επικοινωνία με συναδέλφους και πελάτες σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων και καθημερινών εργασιακών δραστηριοτήτων και συναντήσεων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ12.1 Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΛΧΠ12.2 Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΛΧΠ12.3 Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ12 Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ12.1 Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χρησιμοποιείς και να συνδυάζεις σωστά συνήθεις εκφράσεις ρουτίνας, για να ζητάς και να παρέχεις **πληροφορίες** και να κερδίζεις την προσοχή των πελατών.
- ΚΑ2** Να τροποποιείς τη συμπεριφορά και την ομιλία σου με τρόπο που να ταιριάζει στο περιεχόμενο και στην **επικοινωνία** σου με πελάτες, ώστε να αποφεύγεται η διακοπή της συζήτησης με παρέμβαση από τρίτους.
- ΚΑ3** Να αναφέρεις και να ζητάς βοήθεια από την αρμόδια **πηγή** για περιπτώσεις που η επικοινωνία δεν έγινε κατορθωτή.
- ΚΑ4** Να βεβαιώνεσαι ότι συγκεκριμένοι **τεχνικοί όροι** μεταδίδονται σωστά στους πελάτες.
- ΚΑ5** Να χρησιμοποιείς άλλα **μη προφορικά μέσα** επικοινωνίας, όταν τα μηνύματα δεν μεταδίδονται σωστά μέσω της προφορικής συζήτησης.
- ΚΑ6** Να μεριμνάς για την γραπτή αναφορά όπως αυτή επιβάλλεται στους κανονισμούς της διαδικασίας της επιχείρησης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Πληροφορίες

- Για προϊόντα
- Για τιμές
- Για διαδικασίες της επιχείρησης

ΠΕ2 Επικοινωνία

- Λεκτική
- Φωνητική
- Σωματική

ΠΕ3 Πηγή

- Συνάδελφος
- Προϊστάμενος

ΠΕ4 Τεχνικοί όροι

- Χαρακτηριστικά και οφέλη προϊόντων
- Οικονομικοί ορισμοί

ΠΕ5 Μη προφορικά μέσα

- Κατάλογοι-διαφημιστικά-πινακίδες
- Ηλεκτρονικά μέσα
- Έντυπα-εγχειρίδια

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ12.1 Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της σωστής επικοινωνίας με τους πελάτες στα Ελληνικά.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι συνήθεις καθημερινές εκφράσεις και τεχνικοί όροι στις πωλήσεις και πώς χρησιμοποιούνται.
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι πιο χρήσιμες πληροφορίες που ανταλλάσσονται.
- ΑΓ4** Ποια είναι η αρμόδια πηγή για θέματα γλωσσικής επικοινωνίας με πελάτες.
- ΑΓ5** Ποια είναι η διαδικασία αναζήτησης βοήθειας από την αρμόδια πηγή.
- ΑΓ6** Ποια είναι τα μη προφορικά μέσα και πώς τα χρησιμοποιούμε.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πως να συντάσσεις αναφορές.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΧΠ12** Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΧΠ12.2** Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να επικοινωνείς αποτελεσματικά σε όλα τα «**βήματα της πώλησης**» με τους πελάτες.
- ΚΑ2** Να επιλύεις τυχόν απορίες των πελατών για προϊόντα ή υπηρεσίες.
- ΚΑ3** Να κατευθύνεις τους πελάτες στην κατάλληλη **πηγή**, όταν η επικοινωνία για πληροφόρηση και συμβουλή δεν ικανοποιεί τον πελάτη.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις και να ζητάς βοήθεια από την αρμόδια **πηγή** για περιπτώσεις που η επικοινωνία δεν έγινε κατορθωτή.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 «Βήματα της πώλησης»**

- Δημιουργία φιλικού κλίματος
- Εντοπισμός αναγκών πελάτη
- Παρουσίαση χαρακτηριστικών και οφελών των προϊόντων
- Χειρισμός αντιρρήσεων/αποριών
- Αναγνώριση θετικών σημαδιών αγοραστικής διάθεσης
- Κλείσιμο της πώλησης
- Τεχνική της σιωπής
- Επιβράβευση/Ευχαριστία

ΠΕ2 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ12.2 Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της γλωσσικής επικοινωνίας στην παρουσίαση σε πελάτες.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι τεχνικές παρουσίασης και ποια τα κύρια σημεία που πρέπει να τονιστούν κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας.
- ΑΓ3** Ποιος είναι ο αρμόδιος για τη γλωσσική επικοινωνία.
- ΑΓ4** Ποια είναι η διαδικασία όταν η επικοινωνία δεν γίνεται κατορθωτή σε ικανοποιητικό επίπεδο.
- ΑΓ5** Ποια είναι τα «βήματα της πώλησης» και πώς τα εφαρμόζουμε.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ12 Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ12.3 Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να βεβαιώνεσαι ώστε οι **τεχνικοί όροι** και εκφράσεις υπηρεσιακών θεμάτων χρησιμοποιούνται σωστά για να μπορείς να συνεισφέρεις αποτελεσματικά σε εργασιακές συναντήσεις.
- ΚΑ2** Να χρησιμοποιείς άλλα **μη προφορικά μέσα** επικοινωνίας όταν τα μηνύματα δε μεταδίδονται σωστά μέσω της προφορικής συζήτησης.
- ΚΑ3** Να αναφέρεις και ζητάς βοήθεια από την αρμόδια **πηγή** σε περιπτώσεις που η επικοινωνία δεν έγινε κατορθωτή.
- ΚΑ4** Να συνεισφέρεις με ουσιαστικές **απόψεις** στις συναντήσεις.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Τεχνικοί όροι

- Καθήκοντα-ευθύνες
- Στόχοι-αποτελέσματα
- Μισθολογικά θέματα
- Συνδικαλιστικά θέματα
- Ημερήσιες διατάξεις
- Οργανωτικά θέματα-δομής-ιεραρχίας
- Κανονισμοί-διαδικασίες-πολιτική

ΠΕ2 Μη προφορικά μέσα

- Κατάλογοι-διαφημιστικά-πινακίδες
- Ηλεκτρονικά μέσα
- Έντυπα-εγχειρίδια

ΠΕ3 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

ΠΕ4 Απόψεις

- Επαγγελματικές
- Κοινωνικές
- Προσωπικές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ12.3 Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποια είναι η σημασία της σωστής συνεισφοράς σε υπηρεσιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας.

ΑΓ2 Ποιοι είναι οι τεχνικοί όροι και εκφράσεις και πώς χρησιμοποιούνται.

ΑΓ3 Ποια είναι τα μη προφορικά μέσα και πώς τα χρησιμοποιούμε.

ΑΓ4 Ποια είναι η αρμόδια πηγή για θέματα γλωσσικής επικοινωνίας σε συναντήσεις υπηρεσιακών θεμάτων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ13 Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Χρήση της αγγλικής γλώσσας για προφορική επικοινωνία με συναδέλφους και πελάτες σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων και καθημερινών εργασιακών δραστηριοτήτων και συναντήσεων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ13.1 Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΛΧΠ13.2 Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΛΧΠ13.3 Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΧΠ13** Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΧΠ13.1** Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω προφορικής επικοινωνίας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να χρησιμοποιείς και να συνδυάζεις σωστά συνήθεις εκφράσεις ρουτίνας, για να ζητάς και να παρέχεις **πληροφορίες** και να κερδίζεις την προσοχή των πελατών.

ΚΑ2 Να τροποποιείς τη συμπεριφορά και την ομιλία σου με τρόπο που να ταιριάζει στο περιεχόμενο και στην **επικοινωνία** σου με πελάτες, ώστε να αποφεύγεται η διακοπή της συζήτησης με παρέμβαση από τρίτους.

ΚΑ3 Να αναφέρεις και να ζητάς βοήθεια από την αρμόδια **πηγή** για περιπτώσεις που η επικοινωνία δεν έγινε κατορθωτή

ΚΑ4 Να βεβαιώνεσαι ότι συγκεκριμένοι **τεχνικοί όροι** μεταδίδονται σωστά στους πελάτες.

ΚΑ5 Να χρησιμοποιείς άλλα **μη προφορικά μέσα** επικοινωνίας, όταν τα μηνύματα δεν μεταδίδονται σωστά μέσω της προφορικής συζήτησης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Πληροφορίες**

- Για προϊόντα
- Για τιμές
- Για διαδικασίες της επιχείρησης

ΠΕ2 Επικοινωνία

- Λεκτική
- Φωνητική
- Σωματική

ΠΕ3 Πηγή

- Συνάδελφος
- Προϊστάμενος

ΠΕ4 Τεχνικοί όροι

- Χαρακτηριστικά και οφέλη προϊόντων
- Οικονομικοί ορισμοί

ΠΕ5 Μη προφορικά μέσα

- Κατάλογοι-διαφημιστικά-πινακίδες
- Ηλεκτρονικά μέσα
- Έντυπα-βιβλία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ13.1 Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της σωστής επικοινωνίας με τους πελάτες στα Αγγλικά.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι συνήθεις καθημερινές εκφράσεις και τεχνικοί όροι στις πωλήσεις και πώς χρησιμοποιούνται.
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι πιο χρήσιμες πληροφορίες που ανταλλάσσονται.
- ΑΓ4** Ποια είναι η αρμόδια πηγή για θέματα γλωσσικής επικοινωνίας με πελάτες.
- ΑΓ5** Ποια είναι η διαδικασία αναζήτησης βοήθειας από την αρμόδια πηγή.
- ΑΓ6** Ποια είναι τα μη προφορικά μέσα και πώς τα χρησιμοποιούμε.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΧΠ13** Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΧΠ13.2** Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να επικοινωνείς σωστά με όλους του πελάτες σε όλα τα «**βήματα της πώλησης**».
- ΚΑ2** Να επιλύεις τυχόν απορίες των πελατών για προϊόντα ή υπηρεσίες.
- ΚΑ3** Να κατευθύνεις τους πελάτες στην κατάλληλη **πηγή**, όταν η επικοινωνία για πληροφόρηση και συμβουλή δεν ικανοποιεί τον πελάτη.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις και να ζητάς βοήθεια από την αρμόδια **πηγή** για περιπτώσεις που η επικοινωνία δεν έγινε κατορθωτή.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Βήματα της πώλησης**

- Δημιουργία φιλικού κλίματος
- Εντοπισμός αναγκών πελάτη
- Παρουσίαση χαρακτηριστικών και οφελών των προϊόντων
- Χειρισμός αντιρρήσεων/αποριών
- Αναγνώριση θετικών σημαδιών αγοραστικής διάθεσης
- Κλείσιμο της πώλησης
- Τεχνική της σιωπής
- Επιβράβευση/Ευχαριστία

ΠΕ2 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ13.2 Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της γλωσσικής επικοινωνίας στην παρουσίαση σε πελάτες.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι τεχνικές παρουσίασης και ποια τα κύρια σημεία που πρέπει να τονιστούν κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας.
- ΑΓ3** Ποιος είναι ο αρμόδιος για τη γλωσσική επικοινωνία.
- ΑΓ4** Ποια είναι η διαδικασία, όταν η επικοινωνία δεν γίνεται κατορθωτή σε ικανοποιητικό επίπεδο.
- ΑΓ5** Ποια είναι τα «βήματα της πώλησης» και πώς τα εφαρμόζουμε.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ13 Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ13.3 Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να βεβαιώνεται ότι οι **τεχνικοί όροι** και εκφράσεις υπηρεσιακών θεμάτων χρησιμοποιούνται σωστά, για να μπορείς να συνεισφέρεις αποτελεσματικά σε εργασιακές συναντήσεις.
- ΚΑ2** Να χρησιμοποιείς άλλα **μη προφορικά μέσα** επικοινωνίας, όταν τα μηνύματα δεν μεταδίδονται σωστά μέσω της προφορικής συζήτησης.
- ΚΑ3** Να αναφέρεις και να ζητάς βοήθεια από την αρμόδια **πηγή** σε περιπτώσεις που η επικοινωνία δεν έγινε κατορθωτή.
- ΚΑ4** Να συνεισφέρεις με ουσιαστικές **απόψεις** στις συναντήσεις.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Τεχνικοί όροι

- Καθήκοντα-ευθύνες
- Στόχοι-αποτελέσματα
- Μισθολογικά θέματα
- Συνδικαλιστικά θέματα
- Ημερήσιες διατάξεις
- Οργανωτικά θέματα-δομής-ιεραρχίας
- Κανονισμοί-διαδικασίες-πολιτική
- Νομικά θέματα

ΠΕ2 Μη προφορικά μέσα

- Κατάλογοι-διαφημιστικά-πινακίδες
- Ηλεκτρονικά μέσα
- Έντυπα-βιβλία

ΠΕ3 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

ΠΕ4 Απόψεις

- Επαγγελματικές
- Κοινωνικές
- Προσωπικές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ13.3 Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της σωστής συνεισφοράς σε υπηρεσιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας.
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι τεχνικοί όροι και εκφράσεις και πώς χρησιμοποιούνται.
- ΑΓ3** Ποια είναι τα μη προφορικά μέσα και πώς τα χρησιμοποιούμε.
- ΑΓ4** Ποια είναι η αρμόδια πηγή για θέματα γλωσσικής επικοινωνίας σε συναντήσεις υπηρεσιακών θεμάτων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ14 Υγιεινή τροφίμων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Διαδικασίες χειρισμού, αποφυγής μόλυνσης και αποθήκευσης τροφίμων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΧΠ14.1 Διατήρηση προσωπικής υγιεινής

ΛΧΠ14.2 Συντήρηση και διατήρηση τροφίμων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΧΠ14** Υγιεινή τροφίμων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΧΠ14.1** Διατήρηση προσωπικής υγιεινής**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να φροντίζεις ώστε τα μαλλιά, το δέρμα, τα νύχια και τα ρούχα διατηρούνται καθαρά.

ΚΑ2 Να εφαρμόζεις **τεχνικές καθαρισμού**, ώστε να επιτυγχάνονται τα επιθυμητά επίπεδα καθαριότητας.

ΚΑ3 Να καταγράφεις και να αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή** περιπτώσεις που εμποδίζουν την επίτευξη των σωστών επιπέδων καθαριότητας.

ΚΑ4 Να φοράς σωστά τον ενδεδειγμένο ρουχισμό και να τον διατηρείς καθαρό.

ΚΑ5 Να βεβαιώνεσαι ότι οι χώροι εργασίας διατηρούνται σε υγιεινή και ασφαλή κατάσταση.

ΚΑ6 Να βεβαιώνεσαι ώστε η προσωπική σου συμπεριφορά να συμφωνεί με τους κανονισμούς υγιεινής των τροφίμων όπως ορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τεχνικές καθαρισμού**

- Για την αφαίρεση συνηθισμένων ακαθαρσιών
- Για την αφαίρεση ασυνήθιστων ακαθαρσιών και εστιών μόλυνσης

ΠΕ2 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ14.1 Διατήρηση προσωπικής υγιεινής

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της καθαριότητας για διατήρηση της υγιεινής τροφίμων.
- ΑΓ2** Ποια είναι τα απαιτούμενα επίπεδα υγιεινής τροφίμων όπως αυτά ορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία.
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι τεχνικές καθαρισμού για την υγιεινή των τροφίμων.
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο αρμόδιος στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των τεχνικών καθαρισμού και των επιπέδων υγιεινής και ποια η διαδικασία ενημέρωσής του.
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κίνδυνοι μόλυνσης από τρόφιμα.
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κίνδυνοι μόλυνσης για τα τρόφιμα.
- ΑΓ7** Ποια είναι η κατάλληλη ενδυμασία για τα είδη των προϊόντων της επιχείρησής σου και για τα είδη των πελατών σου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΧΠ14 Υγιεινή τροφίμων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ14.2 Συντήρηση και διατήρηση τροφίμων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να κάνεις ελέγχους ώστε τα τρόφιμα να διατηρούνται σε σωστό και ελεγχόμενο περιβάλλον υγιεινής.
- ΚΑ2** Να βεβαιώνεσαι ότι τα αποθέματα των τροφίμων διατηρούνται στις σωστές ποσότητες, σε υγιεινό περιβάλλον και η εναλλαγή τους γίνεται σύμφωνα με τις προδιαγραφές τους.
- ΚΑ3** Να κάνεις ελέγχους ώστε οι ημερομηνίες λήξης των τροφίμων να είναι μέσα σε προκαθορισμένα πλαίσια.
- ΚΑ4** Να βεβαιώνεσαι ότι οι **χώροι έκθεσης** και **αποθήκευσης** των τροφίμων διατηρούνται μέσα στα πλαίσια ελεγχόμενων θερμοκρασιών.
- ΚΑ5** Να αναγνωρίζεις τα προβληματικά προϊόντα και να παίρνεις τα **κατάλληλα μέτρα**.
- ΚΑ6** Να καταγράφεις και να αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή** περιπτώσεις προβληματικών τροφίμων.
- ΚΑ7** Να μεριμνάς ώστε να διατηρείται η ακεραιότητα και η οπτική εικόνα της συσκευασίας των τροφίμων μέχρι την παράδοση τους στον πελάτη και να παραμένουν ευανάγνωστα όλα τα αναγκαία στοιχεία επί της συσκευασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Χώροι έκθεσης και αποθήκευσης

- Χώροι ελεγχόμενης θερμοκρασίας
- Χώροι μη ελεγχόμενης θερμοκρασίας

ΠΕ2 Κατάλληλα μέτρα

- Απομάκρυνση τροφίμων
- Αλλαγή τροφίμων
- Ενημέρωση αρμοδίων

ΠΕ3 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΧΠ14.2 Συντήρηση και διατήρηση τροφίμων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι σωστοί έλεγχοι για τη διατήρηση ενός σωστού περιβάλλοντος υγιεινής τροφίμων.
- ΑΓ2** Ποια είναι η σημασία της υγιεινής τροφίμων στην προσέλκυση και διατήρηση των πελατών.
- ΑΓ3** Πώς επισημαίνονται τα προβληματικά τρόφιμα.
- ΑΓ4** Πώς διατηρείς σωστά αποθέματα τροφίμων και πώς φεύγουν πρώτα τα παλαιότερα τηρώντας τη μέθοδο first in first out.
- ΑΓ5** Πώς διατηρείς τους χώρους ελεγχόμενης θερμοκρασίας.
- ΑΓ6** Ποια είναι η διαδικασία απομάκρυνσης ή αλλαγής προβληματικών τροφίμων.
- ΑΓ7** Ποια είναι η διαδικασία καταγραφής και ενημέρωσης του αρμόδιου για προβληματικά τρόφιμα.
- ΑΓ8** Ποιος είναι ο αρμόδιος για την υγιεινή τροφίμων.
- ΑΓ9** Ποια είναι η διαδικασία επιστροφής τροφίμων από πελάτες.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Αγοραλογία (Marketing)	Είναι η διεργασία που περιλαμβάνει την αρχική σύλληψη της ιδέας δημιουργίας ενός προϊόντος, του σχεδιασμού του με βάση την ομάδα στόχο του πληθυσμού, την τιμολόγηση του, την προώθηση, έως και την διανομή του.
Ανάγκες	Οι ελλείψεις που παρουσιάζονται στον άνθρωπο, και συνοδεύονται από την επιθυμία ικανοποίησης τους με τα αντίστοιχα αγαθά.
Ανάλυση Δ.Α.Ε.Α. (SWOT analysis)	Η διάγνωση και εκτίμηση των δυνατών και αδύνατων σημείων μιας επιχείρησης καθώς και των ευκαιριών και απειλών που διαφαίνονται. Χρησιμοποιείται για την ανάλυση της ανταγωνιστικής θέσης μιας οργανωτικής μονάδας της επιχείρησης, ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας και για τη διάγνωση και αξιολόγηση των δεδομένων μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού γενικότερα.
Αντιρρήσεις πελατών	Αρνητική συμπεριφορά/διάθεση (επιφανόμενη ή ειλικρινής) των πελατών, η οποία οφείλεται είτε σε πραγματικούς λόγους και επιφυλάξεις για ένα προϊόν είτε σε λόγους ψυχολογικούς (εγωισμού) ότι δεν είναι έτοιμοι να παραδοθούν «αμαχητί» στις διαθέσεις του πωλητή.
Αξιολόγηση	Ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζεται η ικανότητα και η πρόοδος σε ένα θέμα, τομέα ή ενός ατόμου με συγκεκριμένα κριτήρια.
Αποθέματα	Ποσότητα εμπορευμάτων που βρίσκεται στις αποθήκες της επιχείρησης για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες της.
Αυτοαξιολόγηση	Ο τρόπος με τον οποίο ένα άτομο χρησιμοποιεί συγκεκριμένα κριτήρια για να κρίνει τις ικανότητες του και την πρόοδο του χωρίς εξωτερική παρέμβαση.
«Βήματα της πώλησης»	Μια λογική σειρά που ακολουθείς, για να οδηγήσεις τους πελάτες από την εμφάνιση της ανάγκης ή επιθυμίας να αγοράσουν μέχρι την αγορά των εμπορευμάτων.
Δημόσιες σχέσεις	Επικοινωνία με την ευρύτερη κοινωνία, που δεν είναι απαραίτητα πελάτες, με προσδοκία κάποιου πιθανού μελλοντικού άμεσου ή έμμεσου οφέλους.
Διαδικασίες	Η αναλυτική και ακριβής περιγραφή των κανόνων λειτουργίας μιας επιχείρησης, συνολικά, κατά τμήμα αλλά και κατά θέση ευθύνης.
Διατήρηση τροφίμων	Η συντήρηση των τροφίμων από τη φθορά του χρόνου, τις κλιματολογικές συνθήκες, τις ακατάλληλες συνθήκες αποθήκευσης, αμέλεια και άλλες αιτίες.
Διαφήμιση	Η επιστημονική τεχνική για την προσέλκυση καταναλωτών με την χρησιμοποίηση μέσων που τον επηρεάζουν ψυχολογικά. Κάθε μήνυμα με στόχο (άμεσο ή έμμεσο) την προώθηση της πώλησης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας ανεξαρτήτως τόπου ή χρησιμοποιούμενου μέσου.
Έκπτωση	Η ηθελημένη μείωση της τιμής πώλησης του προϊόντος προκειμένου να επιτευχθεί η πώληση του.

Εκτίμηση κινδύνου	Η διαδικασία εκτίμησης των πηγών κινδύνου για την ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων και τρίτων κατά την εργασία, λόγω επικινδυνότητας των συνθηκών εργασίας. Η πραγματοποίηση της αποτελεί νομοθετική υποχρέωση του εργοδότη.
Επικοινωνία	Το σύστημα διακίνησης πληροφοριών, αναφορών, εντολών (γραπτών ή προφορικών).
Επίπληξη	Ήπια μέθοδος τιμωρίας του εργαζόμενου για εσφαλμένες πράξεις ή και παραλήψεις στον τομέα ευθύνης του ή και ευρύτερα.
Επισφαλείς πελάτες	Οφειλές από πελάτες που βρίσκονται σε δυσχερή οικονομική κατάσταση και άρα η είσπραξή τους, είναι λίαν αμφίβολη ή που δεν θέλουν να πληρώσουν
Εσσαεί πελάτης	Έννοια που σχετίζεται με την προσπάθεια εκ μέρους της επιχείρησης για δημιουργία, μακροπρόθεσμων, στέρεων σχέσεων με τον πελάτη, έτσι ώστε να παραμείνει «πιστός πελάτης για πάντα».
Εταιρική κουλτούρα	Σύστημα αξιών (π.χ. σοβαρότητα, αξιοπιστία) μιας επιχείρησης, κυρίως εθιμικών αλλά και γραπτών.
Εταιρικό προφίλ	Η εικόνα της επιχείρησης στην κοινωνία. Εξαρτάται από το βαθμό σοβαρότητας, αξιοπιστίας, εντιμότητας, υψηλής ποιότητας προϊόντων και άλλων παρεμφερών στοιχείων με τα οποία αξιολογείται η επιχείρηση.
Ευγλωττία	Δεξιότητα παραγωγής ελκυστικού και πειστικού λόγου, που χαρακτηρίζεται επίσης με σαφήνεια και γλαφυρότητα.
Ιεραρχία	Η κλίμακα των βαθμών στη διοίκηση.
Ικανοποίηση του πελάτη	Ο βαθμός ικανοποίησης του πελάτη που προέρχεται από την εκπλήρωση των προσδοκιών του για αγορά προϊόντος.
Κόστος	Το σύνολο των δαπανών σε υλικά, εργατικά και άλλα έξοδα (διοικητικά, διαφημιστικά, διανομής, ενοικίασης χώρου, εκπαίδευσης κ.α.) από την παραγωγή/αγορά ενός αγαθού μέχρι τη διάθεση του στον πελάτη.
Μέθοδος «σιωπής»	Στην τελική φάση της προσπάθειας για πώληση, μετά την πλήρη παρουσίαση του προϊόντος και του οφέλους που προσδοκά να έχει ο πελάτης από την αγορά του, ο πωλητής πρέπει να σιωπήσει για να δημιουργήσει μια κατάσταση αμηχανίας στον πελάτη. Ο χρόνος σιωπής-αμηχανίας δουλεύει υπέρ του πωλητή.
Μέσα ατομικής προστασίας	Κάθε εξοπλισμός τον οποίον ένας εργαζόμενος πρέπει να φορά ή να κρατά στην εργασία για να προστατεύεται από έναν ή περισσότερους κινδύνους για την ασφάλεια ή την υγεία του, καθώς και κάθε συμπλήρωμα ή εξάρτημα του εξοπλισμού που εξυπηρετεί αυτό το σκοπό
Μη λεκτική επικοινωνία	Επικοινωνία μέσω της γλώσσας του σώματος (με κινήσεις ή εκφράσεις χωρίς λέξεις)
Παράπονο πελάτη	Η έκφραση της δυσαρέσκειας του πελάτη λόγω μη εκπλήρωσης των προσδοκιών του κατά τη διάρκεια ή μετά την αγορά του.

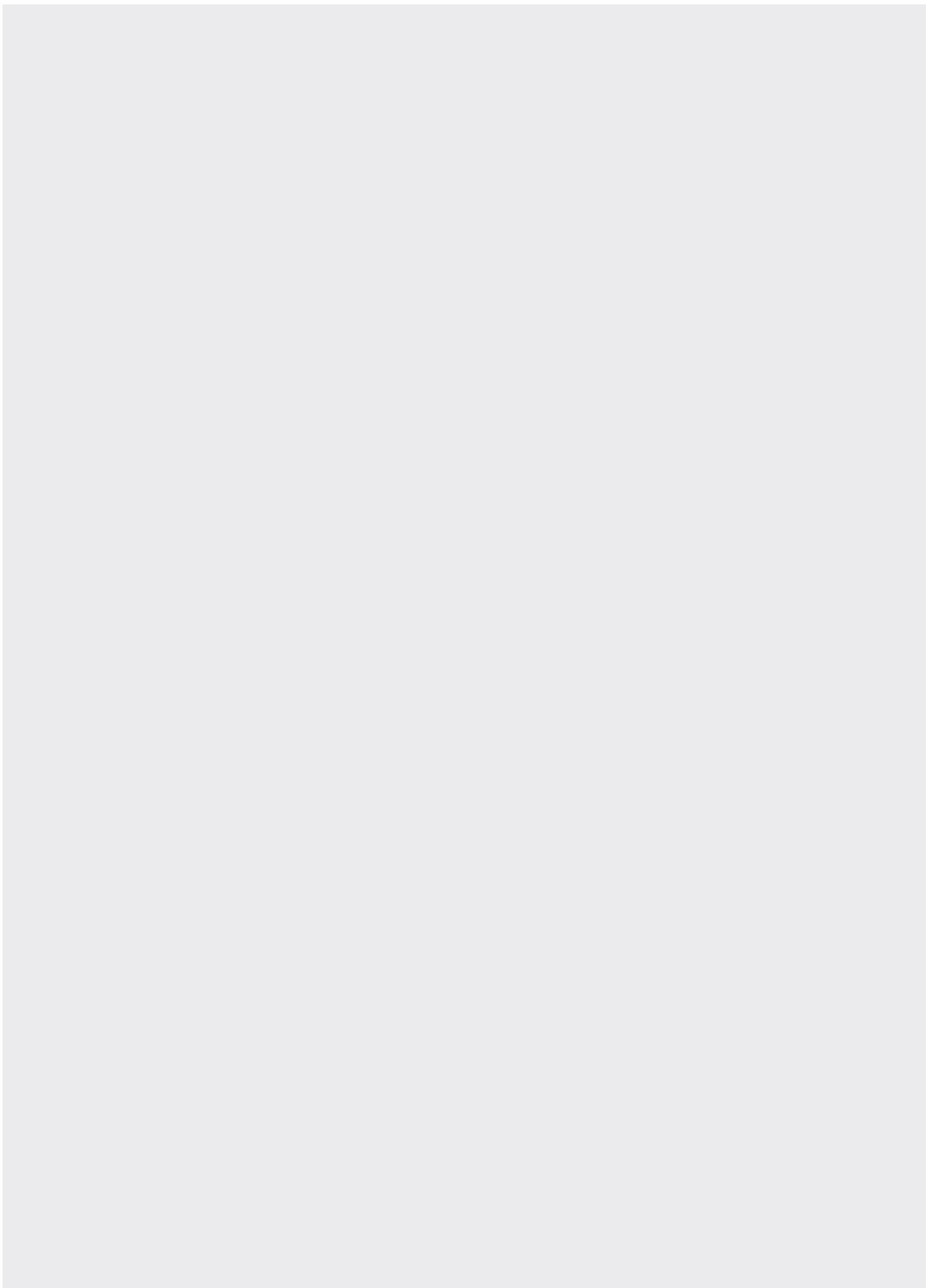
Πειθώ	Στοχευόμενη προσπάθεια μέσω δέσμης επιχειρημάτων που απευθύνεται στη λογική ή στο θυμικό του συνομιλητή μας με σκοπό τον επηρεασμό υπέρ των θέσεων μας.
Πιστωτική πολιτική	Η εξειδίκευση των όρων πληρωμής ανά πελάτη ή κλάδο πελατών, ανάλογα με το ύψος των αγορών του, τη στρατηγική μάρκετινγκ της εταιρείας, τη φερεγγυότητα του, αλλά και τις ανάγκες ρευστότητας της επιχείρησης.
Πολιτική τμήματος επιχείρησης κ.λ.π.	Ο τρόπος αντιμετώπισης, η τακτική που εφαρμόζει το τμήμα ή επιχείρηση στις διάφορες δραστηριότητες του/της.
Προβολή προϊόντων εμπορευμάτων	Η παρουσίαση των προϊόντων, των χαρακτηριστικών και των οφελών τους με διάφορα μέσα με σκοπό να γίνουν ελκυστικά στον πελάτη.
Στόχος	Οτιδήποτε επιδιώκει κανείς ή το σημείο στην πορεία επίτευξης ενός σκοπού (π.χ. ο επιδιωκόμενος από τους εργαζόμενους σκοπός).
Συντήρηση τροφίμων	Η παραμονή των τροφίμων σε υγιεινή κατάσταση με διάφορες μεθόδους όπως κατάψυξη, αφυδάτωση, αποθήκευση κλπ.
Σύστημα διαχείρισης ασφάλειας και υγείας στην εργασία	Συστηματική και ολοκληρωμένη προσέγγιση, για την υλοποίηση όλων των ενεργειών που πρέπει να γίνονται για τον σχεδιασμό, εφαρμογή και συνεχή βελτίωση, για την αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
Τεχνικές επίκλησης (λογικής, συναισθήματος, κ.λπ.)	Η χρησιμοποίηση συγκεκριμένης μεθόδου πειθούς, που βασίζεται στον συνδυασμό, χαρακτηριστικών και οφελειών προϊόντος, προφίλ επιχείρησης και του προφίλ του πελάτη.
Εξυπηρέτηση μετά την πώληση	Οι κάθε είδους υπηρεσίες που προσφέρονται στον πελάτη μετά την αγορά του προϊόντος, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ικανοποίηση του και η μακροπρόθεσμη πίστη του στην εταιρεία.
Παρακίνηση	Η εκ μέρους ενός διευθυντή/προϊσταμένου παρότρυνση/προτροπή προς τους συνεργάτες του στην εκτέλεση των καθηκόντων τους.
Φάσεις πώλησης	Τα βήματα που μεθοδικά πρέπει να ακολουθεί ένας πωλητής κατά την προσπάθεια πώλησης ενός προϊόντος.
Χωροταξία	Η διαμόρφωση των χώρων στο τμήμα/κατάστημα.

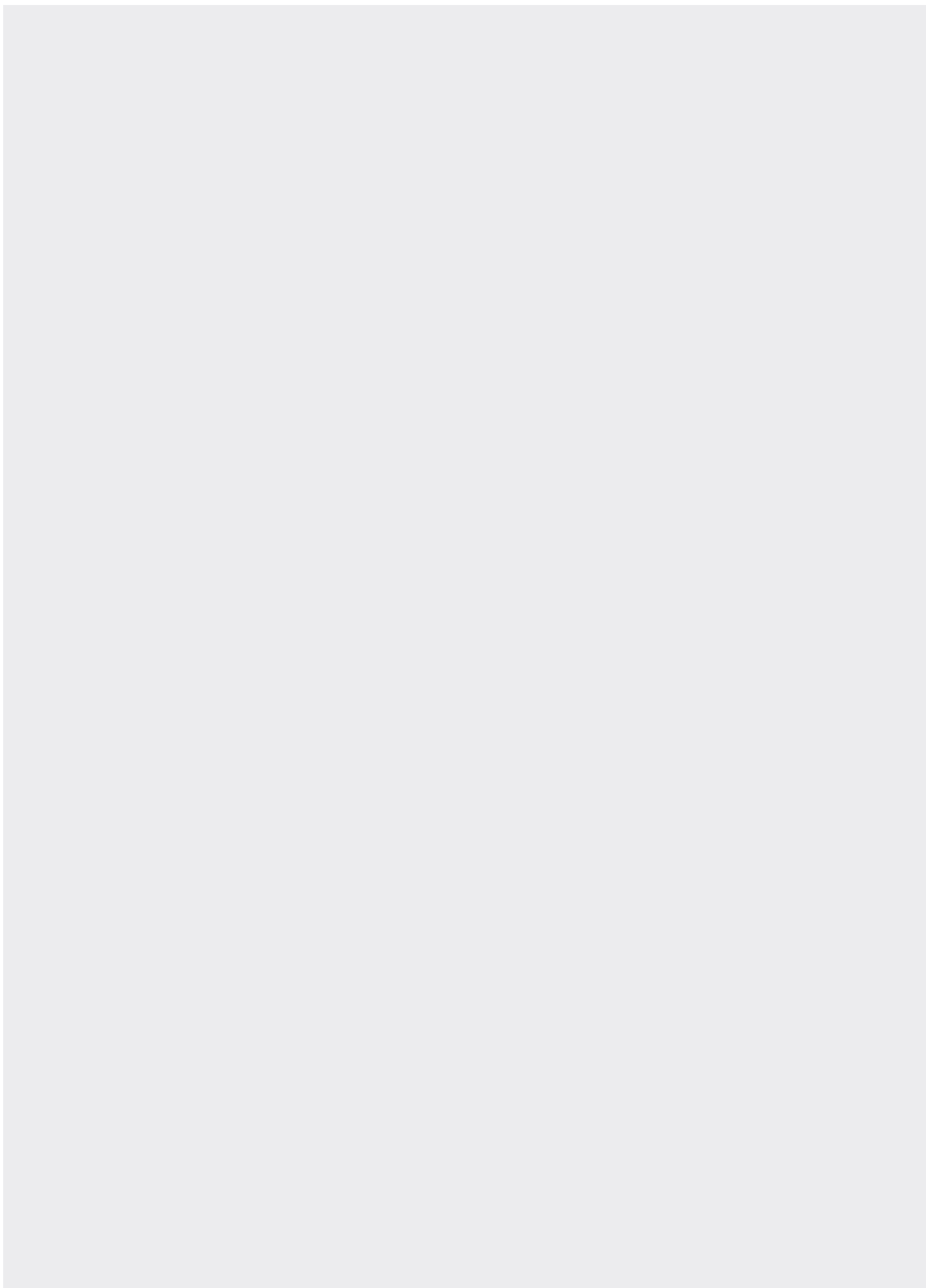
**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ**

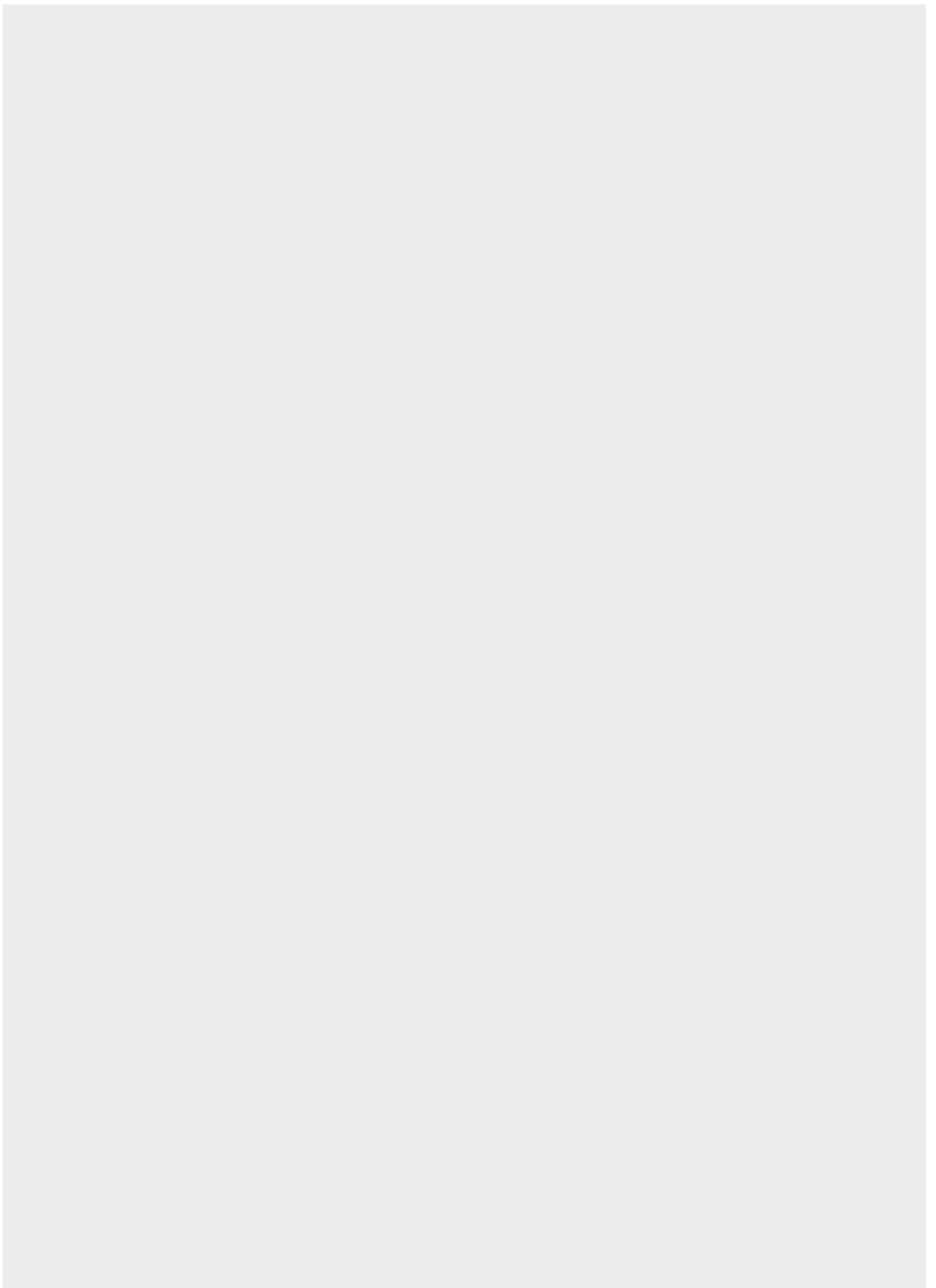
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

Τα Επαγγελματικά Προσόντα, τα οποία λαμβάνουν υπόψη το επίπεδο των απαιτούμενων γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων και τον απαιτούμενο βαθμό ευθύνης, διαβαθμίζονται σε πέντε επίπεδα. Οι περιγραφές που ακολουθούν αποτελούν ένα πλαίσιο για το κάθε επίπεδο ξεχωριστά καθώς και την πρόοδο από το ένα επίπεδο στο άλλο αλλά και τη σχέση που υπάρχει μεταξύ τους:

ΕΠΙΠΕΔΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 1	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή γνώσεων και δεξιοτήτων βασικού επιπέδου στην εκτέλεση διαφόρων εργασιών, οι περισσότερες των οποίων επαναλαμβανόμενες και προβλεπτές.
Επίπεδο 2	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων στην διεκπεραίωση σημαντικού φάσματος διαφόρων εργασιών, σε διάφορα πεδία εφαρμογής. Ορισμένες από τις εργασίες είναι περίπλοκες ή μη επαναλαμβανόμενες και απαιτείται κάποιος βαθμός υπευθυνότητας και αυτονομίας. Συχνά απαιτείται συνεργασία με άλλους, ίσως μέσω της συμμετοχής σε ομάδες εργασίας.
Επίπεδο 3	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων στην διεκπεραίωση μεγάλου φάσματος διαφόρων εργασιών σε διάφορα πεδία εφαρμογής, περισσότερες των οποίων είναι περίπλοκες και μη επαναλαμβανόμενες. Απαιτείται μεγάλος βαθμός υπευθυνότητας και αυτονομίας και συχνά επίβλεψη ή καθοδήγηση άλλων.
Επίπεδο 4	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή γνώσεων σε ένα μεγάλο φάσμα διαφόρων περίπλοκων τεχνικών ή επαγγελματικών εργασιών που εκτελούνται σε διαφορά πεδία εφαρμογής και με σημαντικό βαθμό προσωπικής ευθύνης και αυτονομίας. Συχνά αναλαμβάνει την ευθύνη για την εργασία άλλων και την κατανομή των πόρων.
Επίπεδο 5	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή ενός φάσματος βασικών αρχών μέσα σε διαφορετικά και συχνά απρόβλεπτα πλαίσια. Απαιτείται πολύ σημαντική προσωπική αυτονομία και συχνά πολύ μεγάλος βαθμός ευθύνης για την εργασία άλλων και για την κατανομή ουσιαστικού μέρους των πόρων καθώς επίσης υπευθυνότητα για ανάλυση, διάγνωση, σχεδιασμό, προγραμματισμό, εφαρμογή και αξιολόγηση.







ISBN: 978-9963-43-870-9

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:



Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

τηλ. 22390300
www.hrdauth.org.cy