

ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΛΙΑΝΙΚΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ - ΕΠΙΠΕΔΑ 1, 2 ΚΑΙ 3



ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ



ΕΠΕΝΔΥΟΝΤΑΣ
ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ!



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου



ΔΙΑΡΘΡΩΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο
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 ΛΙΑΝΙΚΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ»
(επίπεδα 1, 2 και 3)**

ΙΟΥΝΙΟΣ 2011

Ο **Ορισμός** του Επαγγελματικού Πεδίου «**Λειτουργίες Λιανικών Πωλήσεων**» (**Επίπεδο 1,2 και 3**) 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:

Απόστολος Αξαρλής

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.

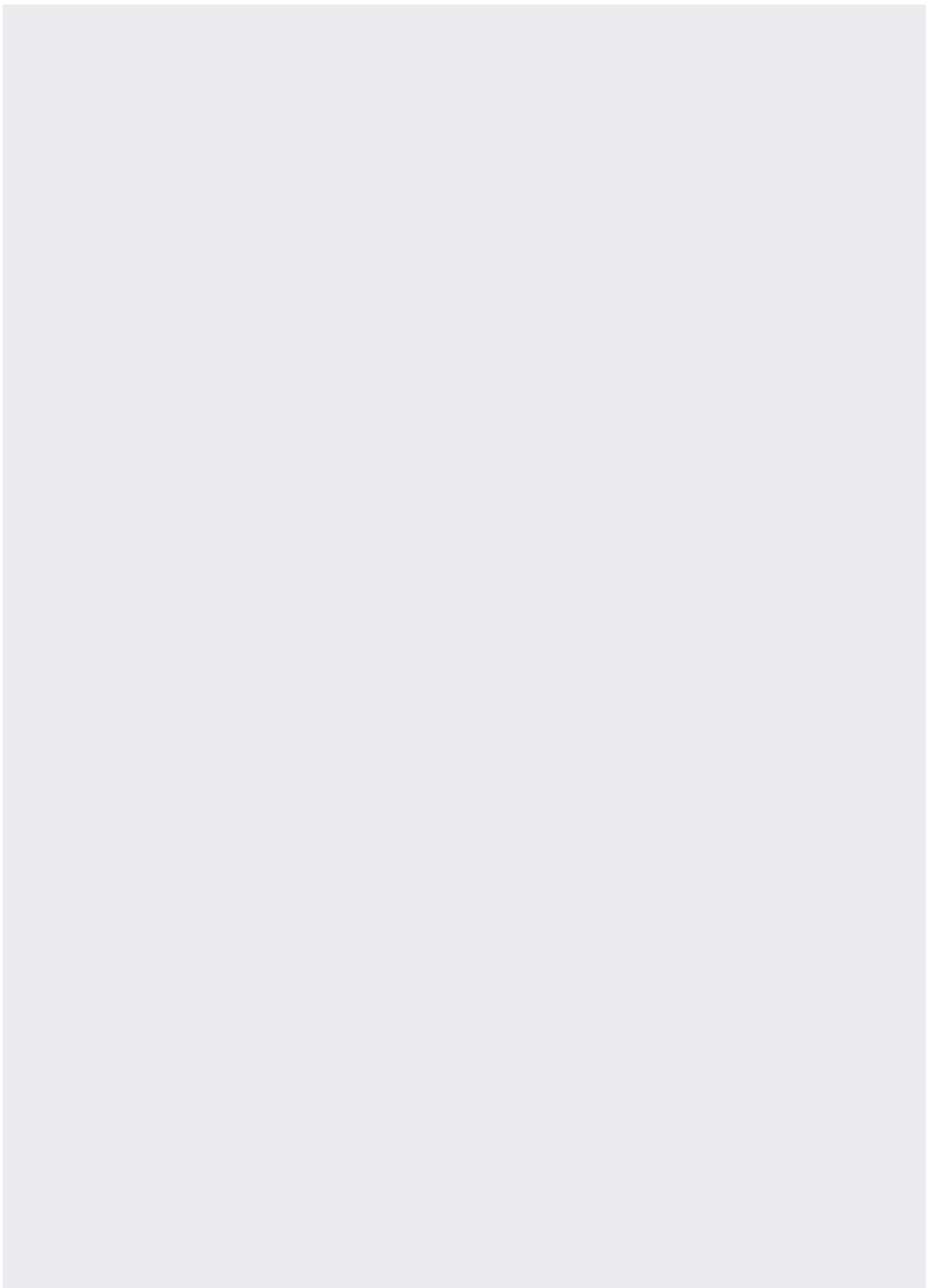
Η **Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου** έχει οριστεί ως ο αρμόδιος Φορέας για προώθηση του Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων. Σκοπός του Συστήματος είναι η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω του ορισμού Πρότυπων Επαγγελματικών Προσόντων και της εξέτασης και πιστοποίησης της ικανότητας 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 Λιανικών Πωλήσεων - Επίπεδο 1	5
	3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
3.2.	Λειτουργίες Λιανικών Πωλήσεων - Επίπεδο 2	7
	3.2.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.2.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.2.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
3.3.	Λειτουργίες Λιανικών Πωλήσεων - Επίπεδο 3	9
	3.3.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.3.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.3.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
4.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ	15
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	265
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	267
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ	275



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 Λιανικών Πωλήσεων**» (**επίπεδα 1, 2 και 3**) 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

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛ.
ΛΠ1	Γενική εξυπηρέτηση πελατών	17
ΛΠ2	Αποθέματα εμπορευμάτων	25
ΛΠ3	Διαχείριση εμπορευμάτων I	31
ΛΠ4	Συμπληρωματικές εργασίες	39
ΛΠ5	Ασφάλεια και υγεία στην εργασία	49
ΛΠ6	Επαγγελματική συμπεριφορά	57
ΛΠ7	Ατομική απόδοση	67
ΛΠ8	Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα	73
ΛΠ9	Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα	81
ΛΠ10	Ταμείο	89
ΛΠ11	Κλοπές και απώλειες	95
ΛΠ12	Υγιεινή τροφίμων	101
ΛΠ13	Τεχνική της πώλησης III	107
ΛΠ14	Εξυπηρέτηση πελατών III	121
ΛΠ15	Διαχείριση αποθεμάτων	131
ΛΠ16	Έκθεση και διαχείριση εμπορευμάτων	137
ΛΠ17	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	145
ΛΠ18	Οργάνωση, προγραμματισμός και εποπτεία εργασιών	155
ΛΠ19	Ασφάλεια και υγεία στην εργασία III	167
ΛΠ20	Ατομική απόδοση III	179
ΛΠ21	Επαγγελματική συμπεριφορά III	185
ΛΠ22	Κλοπές και απώλειες III	191

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛ.
ΛΛΠ23	Υγιεινή τροφίμων III	197
ΛΛΠ24	Οικονομική λειτουργία του καταστήματος	205
ΛΛΠ25	Αγορές αγαθών	215
ΛΛΠ26	Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών	221
ΛΛΠ27	Τεχνική της πώλησης II	231
ΛΛΠ28	Εξυπηρέτηση πελατών II	243
ΛΛΠ29	Αποθέματα και έκθεση εμπορευμάτων	249
ΛΛΠ30	Διαχείριση εμπορευμάτων II	257

3. ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ

3.1. Λειτουργίες Λιανικών Πωλήσεων – Επίπεδο 1

3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Οι Λειτουργίες Λιανικών Πωλήσεων επιπέδου 1 περιλαμβάνουν την υποδοχή των πελατών και την παροχή βασικών πληροφοριών για τη χωροθέτηση του καταστήματος και τα εμπορεύματα, την καταμέτρηση, μετακίνηση και τοποθέτηση εμπορευμάτων, τη διακίνηση εγγράφων και τη συμμετοχή σε συμπληρωματικές εργασίες για την εξυπηρέτηση της πώλησης, το χειρισμό ταμείου τη διατήρηση ενός ασφαλισμένου και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος και την ατομική υγιεινή και εμφάνιση. Παράλληλα περιλαμβάνουν τη διατήρηση και ανάπτυξη ατομικής συμπεριφοράς, την επικοινωνία και συνεργασία με συναδέλφους, την κατανόηση και εφαρμογή εταιρικής ιεραρχίας, στόχων και διαδικασιών.

3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

Υποχρεωτικοί Τομείς

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΠ1	Γενική εξυπηρέτηση πελατών	ΛΠ1.1	Υποδοχή των πελατών	18
		ΛΠ1.2	Παροχή βασικών πληροφοριών για τη χωροθέτηση του καταστήματος και τα εμπορεύματα	20
		ΛΠ1.3	Συμπεριφορά που αποπνέει πρόθεση εξυπηρέτησης του πελάτη	22
ΛΠ2	Αποθέματα εμπορευμάτων	ΛΠ2.1	Καταμέτρηση των εμπορευμάτων	26
		ΛΠ2.2	Παρακολούθηση του ύψους των αποθεμάτων και ενημέρωση αρμοδίων	28
ΛΠ3	Διαχείριση εμπορευμάτων Ι	ΛΠ3.1	Μετακίνηση εμπορευμάτων	32
		ΛΠ3.2	Τοποθέτηση των εμπορευμάτων στα ράφια και τους χώρους του καταστήματος	34
		ΛΠ3.3	Πρώθηση υλικών προς ανακύκλωση	36
ΛΠ4	Συμπληρωματικές εργασίες	ΛΠ4.1	Συμμετοχή σε εργασίες για την εξυπηρέτηση της πώλησης με ή χωρίς σχετική επίβλεψη	40
		ΛΠ4.2	Διακίνηση εγγράφων	42
		ΛΠ4.3	Εξωτερικές εργασίες ρουτίνας	44
		ΛΠ4.4	Προετοιμασία τμήματος/καταστήματος	46
ΛΠ5	Ασφάλεια και υγεία στην εργασία	ΛΠ5.1	Συνεισφορά στη διατήρηση ενός ασφαλισμένου και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος	50
		ΛΠ5.2	Διατήρηση της καθαριότητας στον εργασιακό χώρο	52
		ΛΠ5.3	Ατομική υγιεινή και εμφάνιση	54

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΠ6	Επαγγελματική Συμπεριφορά	ΛΠ6.1	Διατήρηση και ανάπτυξη ατομικής συμπεριφοράς	58
		ΛΠ6.2	Επικοινωνία και συνεργασία με συναδέλφους για βελτίωση της ομαδικής απόδοσης	60
		ΛΠ6.3	Κατανόηση και εφαρμογή εταιρικής ιεραρχίας, στόχων και διαδικασιών	62
		ΛΠ6.4	Συμπεριφορά, εμφάνιση και ενδυμασία	64
ΛΠ7	Ατομική απόδοση	ΛΠ7.1	Καθορισμός προσωπικών στόχων και συσχέτισμός τους με τμηματικούς στόχους	68
		ΛΠ7.2	Αυτοαξιολόγηση με σκοπό τη βελτίωση της ατομικής απόδοσης	70
ΛΠ8	Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα	ΛΠ8.1	Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω προφορικής επικοινωνίας	74
		ΛΠ8.2	Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας	76
		ΛΠ8.3	Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας	78

Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας (Να επιλεγούν τουλάχιστον 2 από 4)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΠ9	Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα	ΛΠ9.1	Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω της προφορικής επικοινωνίας	82
		ΛΠ9.2	Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας.	84
		ΛΠ9.3	Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας.	86
ΛΠ10	Ταμείο	ΛΠ10.1	Τήρηση και χρήση ταμείου	90
		ΛΠ10.2	Συμπεριφορά σε πελάτες στο ταμείο	92
ΛΠ11	Κλοπές και απώλειες	ΛΠ11.1	Συνεισφορά στην ασφάλεια εμπορευμάτων και υποστατικών	96
		ΛΠ11.2	Υλοποίηση των διαδικασιών σχετικών με κλοπές και απώλειες	98
ΛΠ12	Υγιεινή τροφίμων	ΛΠ12.1	Διατήρηση προσωπικής υγιεινής	102
		ΛΠ12.2	Συντήρηση και διατήρηση τροφίμων	104

3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Λειτουργίες Λιανικών Πωλήσεων – Επίπεδο 1» διενεργείται με τη χρήση των πιο κάτω μεθόδων εξέτασης:

- **Παρακολούθηση** της εκτέλεσης εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.
- Όταν η εξέταση σε πραγματικές συνθήκες εργασίας κρίνεται δύσκολη, γίνεται η παρακολούθηση της εκτέλεσης εργασίας σε **συνθήκες προσομοίωσης**.
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.

3.2. Λειτουργίες Λιανικών Πωλήσεων – Επίπεδο 2

3.2.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Οι Λειτουργίες Λιανικών Πωλήσεων επιπέδου 2 περιλαμβάνουν τα στάδια μιας ολοκληρωμένης πώλησης όπως την αναγνώριση των αναγκών των πελατών, την παροχή πληροφοριών και βοήθειας προς τους πελάτες, το χειρισμό αντιρρήσεων, τη διαπραγμάτευση και στο κλείσιμο της πώλησης. Παράλληλα περιλαμβάνουν το χειρισμό παραπόνων, την υποβολή και υλοποίηση εισηγήσεων για βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών, τον έλεγχο των αποθεμάτων στα ράφια και αναπλήρωση των ελλείψεων, την παραλαβή και τακτοποίηση εμπορευμάτων, το χειρισμό ταμείου και την εφαρμογή διαδικασιών για αποφυγή κλοπών και απωλειών. Τέλος καλύπτουν τα θέματα ασφάλειας και υγείας, προσωπικής υγιεινής, εμφάνισης και συμπεριφοράς, επικοινωνίας και συνεργασίας με συναδέλφους, ατομικής απόδοσης και συντήρηση/διατήρησης των τροφίμων.

3.2.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΠ27	Τεχνική της πώλησης ΙΙ	ΛΠ27.1	Επικοινωνία με πελάτες για αναγνώριση και ικανοποίηση των αναγκών τους σε αγορές εμπορευμάτων	232
		ΛΠ27.2	Παροχή σχετικών πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας σε πελάτες για χρήση των προϊόντων	234
		ΛΠ27.3	Χειρισμός αντιρρήσεων των πελατών	236
		ΛΠ27.4	Συμφωνία στους όρους και κλείσιμο της πώλησης	238
		ΛΠ27.5	Χειρισμός παραπόνων των πελατών	240
ΛΠ5	Ασφάλεια και υγεία στην εργασία	ΛΠ5.1	Συνεισφορά στη διατήρηση ενός ασφαλισμένου και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος	50
		ΛΠ5.2	Διατήρηση της καθαριότητας στον εργασιακό χώρο	52
		ΛΠ5.3	Ατομική υγιεινή και εμφάνιση	54

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΠ6	Επαγγελματική Συμπεριφορά	ΛΠ6.1	Διατήρηση και ανάπτυξη ατομικής συμπεριφοράς	58
		ΛΠ6.2	Επικοινωνία και συνεργασία με συναδέλφους για βελτίωση της ομαδικής απόδοσης	60
		ΛΠ6.3	Κατανόηση και εφαρμογή εταιρικής ιεραρχίας, στόχων και διαδικασιών	62
		ΛΠ6.4	Συμπεριφορά, εμφάνιση και ενδυμασία	64
ΛΠ28	Εξυπηρέτηση πελατών II	ΛΠ28.1	Αναγνώριση και υποβολή εισηγήσεων για βελτιώσεις στο επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών	244
		ΛΠ28.2	Υλοποίηση των βελτιώσεων στο επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών και στις διαδικασίες της επιχείρησης	246
ΛΠ29	Αποθέματα και έκθεση εμπορευμάτων	ΛΠ29.1	Διατήρηση και έλεγχος των επιπέδων των αποθεμάτων ραφίου και αναπλήρωση των ελλείψεων	250
		ΛΠ29.2	Συμμετοχή στη δημιουργία, διατήρηση και αλλαγή της έκθεσης με ή χωρίς προκαθορισμένο πλάνο	252
		ΛΠ29.3	Σήμανση εκθεσιακού χώρου	254
ΛΠ7	Ατομική απόδοση	ΛΠ7.1	Καθορισμός προσωπικών στόχων και συσχέτισμός τους με τμηματικούς στόχους	68
		ΛΠ7.2	Αυτοαξιολόγηση με σκοπό τη βελτίωση της ατομικής απόδοσης	70
ΛΠ8	Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα	ΛΠ8.1	Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω προφορικής επικοινωνίας	74
		ΛΠ8.2	Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας	76
		ΛΠ8.3	Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας	78

Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας (Να επιλεγούν τουλάχιστον 2 από 5)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΠ30	Διαχείριση εμπορευμάτων II	ΛΠ30.1	Προετοιμασία για παραλαβή και αποστολή εμπορευμάτων και υλικών	258
		ΛΠ30.2	Έλεγχος και παραλαβή εμπορευμάτων και υλικών	260
		ΛΠ30.3	Τακτοποίηση εμπορευμάτων και υλικών	262

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΠ12	Υγιεινή τροφίμων	ΛΠ12.1	Διατήρηση προσωπικής υγιεινής	102
		ΛΠ12.2	Συντήρηση και διατήρηση τροφίμων	104
ΛΠ10	Ταμείο	ΛΠ10.1	Τήρηση και χρήση ταμείου	90
		ΛΠ10.2	Συμπεριφορά σε πελάτες στο ταμείο	92
ΛΠ11	Κλοπές και απώλειες	ΛΠ11.1	Συνεισφορά στην ασφάλεια των εμπορευμάτων και υποστατικών	96
		ΛΠ11.2	Υλοποίηση των διαδικασιών σχετικών με κλοπές και απώλειες	98
ΛΠ9	Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα	ΛΠ9.1	Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω της προφορικής επικοινωνίας	82
		ΛΠ9.2	Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας.	84
		ΛΠ9.3	Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας.	86

3.2.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Λειτουργίες Λιανικών 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 εργασίας κρίνεται δύσκολη γίνεται 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.

3.3. Λειτουργίες Λιανικών Πωλήσεων – Επίπεδο 3

3.3.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Οι Λειτουργίες Λιανικών Πωλήσεων επιπέδου 3 περιλαμβάνουν την προετοιμασία, έρευνα, συγκέντρωση και ανάλυση στοιχείων για την εξειδικευμένη υποστήριξη πελατών στην επικοινωνία και συνεργασία με τον πελάτη, την παρουσίαση εισηγήσεων και επιλογών και την παροχή συμβουλών και καθοδήγησης προς τον πελάτη, το χειρισμό εξειδικευμένων παραπόνων, την έμφαση στην εξυπηρέτηση μετά την πώληση, την οργάνωση και έλεγχο λειτουργίας του αποθηκευτικού χώρου, τη συμμετοχή στον καθορισμό κανόνων και διαδικασιών, τη συμμετοχή στην επιλογή, την ενημέρωση, καθοδήγηση, εκπαίδευση, αξιολόγηση και παρακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού, τη συμμετοχή στον ετήσιο καθορισμό στόχων, προγραμματισμό πόρων και σχεδίων δράσης, τη σύνταξη και επίβλεψη προγράμματος εργασιών και τις διαφημιστικές ενέργειες. Παράλληλα περιλαμβάνονται η οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας, η ικανότητα εργασίας βάσει στόχων και υπό συνθήκες πίεσης, η επαγγελματική συμπεριφορά, η διατήρηση διαπροσωπικών σχέσεων, η παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας και η συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις.

3.3.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΠ13	Τεχνική της πώλησης ΙΙΙ	ΛΠ13.1	Προετοιμασία για την εξειδικευμένη υποστήριξη πελατών	108
		ΛΠ13.2	Επικοινωνία και συνεργασία με τον πελάτη για αναγνώριση και ικανοποίηση εξειδικευμένων αναγκών του με βάση τις προτιμήσεις του και τον προϋπολογισμό του	110
		ΛΠ13.3	Έρευνα, συγκέντρωση και ανάλυση στοιχείων για τη βέλτιστη ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη	112
		ΛΠ13.4	Παρουσίαση εισηγήσεων και επιλογών προς τον πελάτη. Ανάλυση πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων	114
		ΛΠ13.5	Παροχή συμβουλών και καθοδήγησης ώστε ο πελάτης να κάνει την καλύτερη επιλογή με βάση τις ανάγκες, τις προτιμήσεις, τον προϋπολογισμό και τις επιλογές του	116
		ΛΠ13.6	Ολοκλήρωση της πώλησης	118
ΛΠ14	Εξυπηρέτηση πελατών ΙΙΙ	ΛΠ14.1	Συμμετοχή στον καθορισμό κανόνων και διαδικασιών και συντονισμός για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης	122
		ΛΠ14.2	Χειρισμός εξειδικευμένων παραπόνων	124
		ΛΠ14.3	Εξυπηρέτηση ειδικών πελατών, χειρισμός «δύσκολων πελατών» και παροχή ειδικών εκπνώσεων	126
		ΛΠ14.4	Έμφαση στην εξυπηρέτηση μετά την πώληση	128
ΛΠ15	Διαχείριση αποθεμάτων	ΛΠ15.1	Οργάνωση και έλεγχος λειτουργίας του αποθηκευτικού χώρου, παραλαβών και διακινήσεων	132
		ΛΠ15.2	Εφαρμογή και λειτουργία αποτελεσματικού συστήματος ελέγχου του αποθέματος	134
ΛΠ16	Έκθεση και διαχείριση εμπορευμάτων	ΛΠ16.1	Επιλογή των πωλουμένων εμπορευμάτων	138
		ΛΠ16.2	Έλεγχος της προβολής και παρουσίασης των εμπορευμάτων και συνεργασία με τον υπεύθυνο διακόσμησης	140
		ΛΠ16.3	Σχεδιασμός, συντονισμός και έλεγχος των εργασιών merchandising	142
ΛΠ17	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	ΛΠ17.1	Συμμετοχή στην επιλογή ανθρώπινου δυναμικού	146
		ΛΠ17.2	Ενημέρωση, καθοδήγηση και κατάρτιση	149
		ΛΠ17.3	Αξιολόγηση και παρακίνηση	152

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΠ18	Οργάνωση, προγραμματισμός και εποπτεία εργασιών	ΛΠ18.1	Συμμετοχή στον ετήσιο καθορισμό στόχων, προγραμματισμό πόρων και σχεδίων δράσης	156
		ΛΠ18.2	Σύνταξη και επίβλεψη προγράμματος εργασιών και παρακολούθησης της παραγωγικότητας και ποιότητας	158
		ΛΠ18.3	Εργασίες ρουτίνας	160
		ΛΠ18.4	Επικοινωνία και συναντήσεις για θέματα που άπτονται της ομαλής λειτουργίας του τμήματος/καταστήματος	162
		ΛΠ18.5	Διαφημιστικές ενέργειες και άσκηση δημοσίων σχέσεων μέσω δημιουργίας και καλλιέργειας επαφών με φορείς και κέντρα επιρροής	164
ΛΠ19	Ασφάλεια και υγεία στην εργασία III	ΛΠ19.1	Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας	168
		ΛΠ19.2	Εκτίμηση κινδύνων στο χώρο εργασίας	173
		ΛΠ19.3	Καθορισμός και λήψη μέτρων προστασίας και πρόληψης	176
ΛΠ20	Ατομική απόδοση III	ΛΠ20.1	Προσωπική αποτελεσματικότητα	180
		ΛΠ20.2	Ικανότητα εργασίας βάσει στόχων και υπό συνθήκες πίεσης	182
ΛΠ21	Επαγγελματική συμπεριφορά III	ΛΠ21.1	Επαγγελματική συμπεριφορά, επικοινωνία και συνεργασία με υφιστάμενους, προϊστάμενους και τρίτα πρόσωπα	186
		ΛΠ21.2	Διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων, επίβλεψη επαγγελματικών σχέσεων και λήψη βελτιωτικών ή διορθωτικών ενεργειών	188
ΛΠ8	Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα	ΛΠ8.1	Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω προφορικής επικοινωνίας	74
		ΛΠ8.2	Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας	76
		ΛΠ8.3	Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας	78
ΛΠ9	Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα	ΛΠ9.1	Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω προφορικής επικοινωνίας	82
		ΛΠ9.2	Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας	84
		ΛΠ9.3	Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας	86

Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας (Να επιλεγούν τουλάχιστο 2 από 5)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΠ22	Κλοπές και απώλειες ΙΙΙ	ΛΠ22.1	Συμμετοχή στη θέσπιση και εφαρμογή κανόνων και διαδικασιών για την ασφάλεια των εμπορευμάτων και των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης	192
		ΛΠ22.2	Έλεγχος της λειτουργίας των κανόνων και διαδικασιών για την ασφάλεια των εμπορευμάτων και των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης	194
ΛΠ23	Υγιεινή τροφίμων ΙΙΙ	ΛΠ23.1	Οργάνωση και συντονισμός λειτουργίας τμήματος τροφίμων	198
		ΛΠ23.2	Έλεγχος λειτουργίας και εφαρμογής κανονισμών και διαδικασιών HACCP	200
		ΛΠ23.3	Μέθοδοι εποπτείας, έλεγχου, μέτρησης και λήψης ενεργειών για την ασφάλεια και ποιότητα των τροφίμων	202
ΛΠ24	Οικονομική λειτουργία του καταστήματος	ΛΠ24.1	Οργάνωση και έλεγχος της λειτουργίας του ταμείου	206
		ΛΠ24.2	Διαχείριση εισπράξεων και πληρωμών και συναλλαγή με τράπεζες και τρίτους	208
		ΛΠ24.3	Συνεργασία με τις οικονομικές υπηρεσίες	211
ΛΠ25	Αγορές αγαθών	ΛΠ25.1	Αναγνώριση και παραγγελία αγαθών	216
		ΛΠ25.2	Επιλογή και αξιολόγηση προμηθευτή	219
ΛΠ26	Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών	ΛΠ26.1	Χειρισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή και περιφερειακών συσκευών	222
		ΛΠ26.2	Χειρισμός επεξεργαστή κειμένου	225
		ΛΠ26.3	Χειρισμός διαδικτύου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	227

3.3.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Λειτουργίες Λιανικών Πωλήσεων – Επίπεδο 3» διενεργείται με τη χρήση των πιο κάτω μεθόδων εξέτασης:

- **Παρακολούθηση** της εκτέλεσης εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.
- Όταν η εξέταση σε πραγματικές συνθήκες εργασίας κρίνεται δύσκολη γίνεται 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, σωστό/λάθος και περιγραφικού τύπου.
- **Προσωπική συνέντευξη.**
- **Ετοιμασία και παρουσίαση μελέτης περίπτωσης.**

4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ1 Γενική εξυπηρέτηση πελατών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Υποδοχή και παροχή των βασικών πληροφοριών που χρειάζεται ο πελάτης, με συμπεριφορά που αποπνέει πρόθεση εξυπηρέτησης.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΛΠ1.1 Υποδοχή των πελατών

ΛΛΠ1.2 Παροχή βασικών πληροφοριών για τη χωροθέτηση του καταστήματος και τα εμπορεύματα

ΛΛΠ1.3 Συμπεριφορά που αποπνέει πρόθεση εξυπηρέτησης του πελάτη

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ1 Γενική εξυπηρέτηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ1.1 Υποδοχή των πελατών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να υποδέχεσαι με ικανοποιητικό τρόπο τον **πελάτη – επισκέπτη**.
- ΚΑ2** Να ακολουθείς τους **κανόνες** του τμήματος/καταστήματος σχετικά με την υποδοχή του πελάτη.
- ΚΑ3** Να αφήνεις τους πελάτες **ικανοποιημένους** από την υποδοχή.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Υποδοχή του πελάτη

- Χαιρετισμός
- Γλώσσα σώματος
- Χαμόγελο

ΠΕ2 Κανόνες

- Δεοντολογία
- Επαγγελματισμός
- Γλώσσα σώματος
- Χαμόγελο
- Συμπεριφορά
- Ευγένεια

ΠΕ3 Ικανοποίηση πελάτη

- Φροντίδα
- Ενδιαφέρον
- Αναγνώριση του πελάτη
- Σημαντικότητα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ1.1 Υποδοχή των πελατών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς της επιχείρησης και τη δεοντολογία σχετικά με την υποδοχή του πελάτη.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τι αναμένει ο πελάτης.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς μπορείς να συγκρατείς τα ονόματα και τις φυσιογνωμίες τακτικών πελατών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις την σημαντικότητα και ρόλο ενός πωλητή στην επιχείρηση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ1 Γενική εξυπηρέτηση του πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ1.2 Παροχή βασικών πληροφοριών για τη χωροθέτηση του καταστήματος και τα εμπορεύματα

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να αναγνωρίζεις τις ανάγκες των πελατών.

ΚΑ2 Να δίνεις **βασικές πληροφορίες** που σου ζητούν οι πελάτες οι οποίες διευκολύνουν τις αγορές τους.

ΚΑ3 Να κατευθύνεις τον πελάτη σχετικά με το πού θα βρει τους **χώρους, εμπορεύματα και τις κατηγορίες προϊόντων** που αναζητεί, ακόμα και όταν δεν αναφέρονται στο δικό σου **πεδίο ευθύνης**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Βασικές Πληροφορίες

- Χωροθέτηση
- Εμπορεύματα
- Πρόσωπα
- Ωράριο

ΠΕ2 Χώροι

- Όροφοι
- Κοινόχρηστοι Χώροι
- Τμήματα
- Διάδρομοι
- Γόνδολες
- Ράφια

ΠΕ3 Εμπορεύματα

- Προϊόντα διάφορα
- Είδη Ένδυσης
- Είδη χρήσης
- Συσκευές - μηχανήματα

ΠΕ4 Κατηγορίες Εμπορευμάτων

- Ομάδες
- Σύνολα

ΠΕ5 Πεδίο Ευθύνης

- Όροφος
- Τμήμα
- Πάγκος
- Πόστο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ1.2 Παροχή βασικών πληροφοριών για τη χωροθέτηση του καταστήματος και τα εμπορεύματα

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Τι είδους πληροφορίες χρειάζονται οι πελάτες.

ΑΓ2 Ποια είναι η χωροθέτηση του τμήματος/καταστήματος καθώς και των κοινόχρηστων χώρων.

ΑΓ3 Ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες των εμπορευμάτων της επιχείρησης και σε ποιο χώρο εκτίθενται.

ΑΓ4 Να γνωρίζεις σε ποιες βασικές κατηγορίες ανήκουν τα διάφορα προϊόντα της επιχείρησης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ1 Γενική εξυπηρέτηση του πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ1.3 Συμπεριφορά που αποπνέει πρόθεση εξυπηρέτησης του πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να συστήνεις και να καλωσορίζεις τον πελάτη.
- ΚΑ2** Να μεταδίδεις στον πελάτη θετικά και ενεργά την **πρόθεσή σου να τον εξυπηρετήεις** σε ότι χρειαστεί.
- ΚΑ3** Να δημιουργείς **ευνοϊκή διάθεση** στον πελάτη που εισέρχεται στο τμήμα/κατάστημα, μετά την δική σου πρώτη προσέγγιση.
- ΚΑ4** Να μετατρέπεις με την συμπεριφορά σου, την τυχόν **κακή διάθεση του πελάτη** σε ευνοϊκή για σένα και για την επιχείρηση.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Πρόθεση εξυπηρέτησης

- Διάθεση
- Άμεση ανταπόκριση
- Φροντίδα
- Ενδιαφέρον
- Αναγνώριση του
- Σημαντικότητα

ΠΕ2 Ευνοϊκή διάθεση

- Χαμόγελο
- Κοίταγμα στα μάτια
- Ευγένεια
- Σωστή στάση σώματος
- Αμέριστη προσοχή

ΠΕ3 Κακή διάθεση πελάτη

- Κακή συμπεριφορά
- Παράπονα
- Έλλειψη εξυπηρέτησης
- Παραλείψεις

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ1.3 Συμπεριφορά που αποπνέει πρόθεση εξυπηρέτησης του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις πώς να συστήνεσαι και να καλωσορίζεις ευγενικά τον πελάτη.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς να χαμογελάς στον πελάτη.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι την γλώσσα του σώματός σου, προκειμένου «να βγάζεις» πρόθεση εξυπηρέτησης στον πελάτη.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις διαθέσεις του πελάτη παρακολουθώντας/διαβάζοντας τα μηνύματα που στέλνει η γλώσσα του σώματος του.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις την σημαντικότητα και ρόλο ενός πωλητή στην επιχείρηση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ2 Αποθέματα εμπορευμάτων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Έλεγχος και παρακολούθηση του αποθέματος στο κατάστημα/τμήμα, ενημέρωση αρμοδίων σε περίπτωση ελλείψεων, καταμέτρηση και καταγραφή των αποθεμάτων, υπολογισμός των τεμαχίων σε διάφορες συσκευασίες και παρακολούθησης του ύψους των αποθεμάτων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ2.1 Καταμέτρηση των εμπορευμάτων.

ΛΠ2.2 Παρακολούθηση του ύψους των αποθεμάτων και ενημέρωση αρμοδίων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ2** Αποθέματα εμπορευμάτων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ2.1** Καταμέτρηση των εμπορευμάτων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να **καταμετρείς** και να καταγράφεις σε εύλογο χρόνο και με ακρίβεια τις **ποσότητες** εμπορευμάτων που σου αναθέτουν.

ΚΑ2 Να υπολογίζεις αθροίσματα και γινόμενα στις **συσσκευασίες** των εμπορευμάτων με τη χρήση υπολογιστικής μηχανής.

ΚΑ3 Να χρησιμοποιείς με αποτελεσματικό τρόπο διάφορες **συσσκευές καταμέτρησης**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Καταμέτρηση**

- Απογραφή
- Μέτρηση ποσότητας
- Επαλήθευση μέτρησης

ΠΕ2 Ποσότητες

- Τεμάχια όπως μονάδες, δωδεκάδες σελ κλπ
- Βάρος

ΠΕ3 Συσσκευασίες

- Κιβώτια
- Χαρτόκουτα
- Παλέτες
- Ντάνες
- Χύδην

ΠΕ4 Συσσκευές καταμέτρησης

- Scanners
- Ζυγιστικές μηχανές
- Πλάστιγγες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ2.1 Καταμέτρηση των εμπορευμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις πώς λειτουργεί η υπολογιστική μηχανή και πώς να πραγματοποιείς απλές μαθηματικές πράξεις με την χρήση υπολογιστικής μηχανής.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο τρόπος λειτουργίας των συσκευών καταμέτρησης της εταιρείας.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς να εντοπίζεις και να ξεχωρίζεις τους κωδικούς εμπορευμάτων.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πώς να διαπιστώνεις τις συσκευασίες των εμπορευμάτων, για να διενεργείς σωστή και γρήγορη καταμέτρηση.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς να εντοπίζεις τυχόν ελαττωματικά εμπορεύματα και πώς να τα αναφέρεις στους αρμοδίους.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ2 Αποθέματα εμπορευμάτων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ2.2 Παρακολούθηση του ύψους των αποθεμάτων και ενημέρωση των αρμοδίων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να ελέγχεις το ύψος των **αποθεμάτων** στους **χώρους του καταστήματος και της αποθήκης**, εκτελώντας συγκεκριμένες εντολές.

ΚΑ2 Να παρακολουθείς τις αυξομειώσεις των αποθεμάτων με συγκεκριμένες οδηγίες και να ενημερώνεις τους **αρμοδίους** για τυχόν **κενά ή πλεονάσματα**, προκειμένου να ρυθμίζονται οι **παραγγελίες** ανάλογα.

ΚΑ3 Να καταγράφεις τα αποτελέσματα της παρακολούθησης των αποθεμάτων, με τρόπο κατανοητό για τους **αρμοδίους**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Αποθέματα

- Γραπτή καταγραφή
- Εμπορεύματα
- Προϊόντα

ΠΕ2 Χώροι καταστήματος και αποθήκης

- Αποθήκη
- Ράφια
- Διάδρομοι
- Γόνδολες
- Πάγκοι
- Ψυγεία

ΠΕ3 Αρμόδιοι

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφοι

ΠΕ4 Κενά - Πλεονάσματα

- Ελλείψεις
- Πλεονάζοντα εμπορεύματα
- Λιμνάζοντα εμπορεύματα

ΠΕ5 Παραγγελίες

- Ελάχιστο απόθεμα
- Αγορές
- Πωλήσεις

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ2.2 Παρακολούθηση του ύψους των αποθεμάτων και ενημέρωση των αρμοδίων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποιο είναι το κύκλωμα της διαδικασίας παραγγελιών εμπορευμάτων.

ΑΓ2 Ποια είναι η σημασία της παρακολούθησης του ύψους των αποθεμάτων.

ΑΓ3 Ποιος είναι ο αρμόδιος για τα θέματα χειρισμού αποθεμάτων.

ΑΓ4 Ποια είναι τα σωστά επίπεδα αποθεμάτων στο χώρο ευθύνης σου.

ΑΓ5 Ποια είναι η διαδικασία για την παρακολούθηση των αποθεμάτων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ3 Διαχείριση εμπορευμάτων Ι

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Μετακίνηση και τοποθέτηση εμπορευμάτων στο κατάστημα.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ3.1 Μετακίνηση εμπορευμάτων

ΛΠ3.2 Τοποθέτηση των εμπορευμάτων στα ράφια και τους χώρους του καταστήματος

ΛΠ3.3 Προώθηση υλικών προς ανακύκλωση

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ3 Διαχείριση εμπορευμάτων Ι

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ3.1 Μετακίνηση εμπορευμάτων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να τοποθετείς και να μετακινείς εμπορεύματα εντός και εκτός του **τμήματος/καταστήματος** χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα **μέσα μεταφοράς** ή χειρονακτικά.

ΚΑ2 Να τοποθετείς και να μετακινείς εμπορεύματα με **ασφάλεια**.

ΚΑ3 Να μετακινείς τα εμπορεύματα χωρίς **φθορές** και με σεβασμό στην καθαριότητα και την **ευταξία** του χώρου.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Τμήμα/κατάστημα

- Εσωτερικοί χώροι
- Εξωτερικοί χώροι
- Αποθήκη
- Κοινόχρηστοι χώροι

ΠΕ2 Μέσα μεταφοράς

- Πλατφόρμες
- Καρότσια
- Χειροκίνητα κλαρκ
- Καλαθούνες

ΠΕ3 Ασφάλεια

- Ορθή τοποθέτηση στο μέσο μεταφοράς
- Προσεκτική μεταφορά
- Ορθός χειρισμός χειρονακτικών φορτίων
- Ενημέρωση και προειδοποίηση
- Αποφυγή πρόκλησης ατυχήματος σε συναδέλφους, πελάτες, άλλα άτομα
- Αποφυγή πρόκλησης υλικών ζημιών

ΠΕ4 Φθορές εμπορευμάτων

- Κτυπήματα
- Ζημιές
- Καταστροφές
- Καθυστέρηση στη μεταφορά
- Τήρηση ορθών θερμοκρασιών

ΠΕ5 Ευταξία

- Καθαριότητα
- Συμμετρία
- Τακτοποίηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ3.1 Μετακίνηση εμπορευμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Πώς λειτουργούν τα μέσα μεταφοράς.

ΑΓ2 Πώς χειρίζομαι χειρονακτικά φορτία.

ΑΓ3 Ποιος είναι ο τρόπος ασφαλούς μετακίνησης.

ΑΓ4 Ποιος ο κατάλληλος χρόνος που πρέπει να γίνεται η μετακίνηση των εμπορευμάτων.

ΑΓ5 Ποια είναι η σημασία της μετακίνησης εμπορευμάτων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ3 Διαχείριση εμπορευμάτων Ι

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ3.2 Τοποθέτηση των εμπορευμάτων στα ράφια και τους χώρους του καταστήματος

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να αποδέχεσαι τις εντολές των έμπειρων συναδέλφων σου και ν' ακολουθείς με συνέπεια την αποτελεσματική **τοποθέτηση - παρουσίαση** των εμπορευμάτων με βάση το **σχέδιο τοποθέτησης** και το **διαθέσιμο εξοπλισμό**.
- ΚΑ2** Να πραγματοποιείς την εργασία αυτή, μέσα στον επιθυμητό χρόνο, φροντίζοντας ταυτόχρονα για την **ασφάλεια** πελατών και συναδέλφων.
- ΚΑ3** Να επαναφέρεις τα εμπορεύματα στη θέση τους μετά από την ακαταστασία που επέφεραν οι πελάτες προκειμένου να επιλέξουν.
- ΚΑ4** Να κάνεις την τοποθέτηση μέχρι να επιτύχεις το καλύτερο αισθητικό και πρακτικό αποτέλεσμα ακολουθώντας τις τεχνικές του merchandising.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Τοποθέτηση – Παρουσίαση

- Τόπος – χώρος
- Τύπος προϊόντων
- Φύση της παρουσίασης
- Ασφάλεια ατόμων και προϊόντων
- Κατάλληλος χρόνος

ΠΕ2 Σχέδιο τοποθέτησης

- Προκαθορισμένο
- Χωρίς σχέδιο, αλλά βάσει των οδηγιών των ανωτέρων σου

ΠΕ3 Εξοπλισμός

- Στοιχεία όπως γόνδολες, πάγκοι, βιτρίνες
- Ράφια
- Βοηθητικά υλικά όπως κουτιά και stands

ΠΕ4 Μέτρα ασφαλείας

- Πρόληψη κινδύνων
- Τήρηση μέτρων ασφαλείας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ3.2 Τοποθέτηση των εμπορευμάτων στα ράφια και τους χώρους του καταστήματος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος είναι ο άμεσος προϊστάμενος σου και από ποιον συνάδελφο μπορείς να πάρεις τις πληροφορίες και τις οδηγίες που είναι αναγκαίες.
- ΑΓ2** Πώς συμβουλεύεσαι και πώς χρησιμοποιείς το πλάνο έκθεσης εμπορευμάτων.
- ΑΓ3** Ποια είναι η σημασία της σωστής τοποθέτησης των εμπορευμάτων στους χώρους του καταστήματος.
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι βασικές τεχνικές του merchandising.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ3 Διαχείριση εμπορευμάτων Ι

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ3.3 Προώθηση υλικών προς ανακύκλωση

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να μεταφέρεις τα **υλικά προς ανακύκλωση** με προσοχή και ασφάλεια στους **κάδους και χώρους ανακύκλωσης**.
- ΚΑ2** Να μην δημιουργείς **φθορές και ζημιές** καθώς και **ρύπανση** κατά τη μεταφορά.
- ΚΑ3** Να δημιουργείται η μικρότερη δυνατή **όχληση** πελατών και προσωπικού κατά τη μετακίνηση.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Υλικά προς ανακύκλωση

- Πλαστικό
- Μέταλλο
- Χαρτοκιβώτια και χαρτί
- Ξυλεία
- Γυαλί

ΠΕ2 Κάδοι και χώροι ανακύκλωσης

- Κάδοι σκουπιδιών
- Κάδοι ανακύκλωσης
- Αποθήκες ειδών προς ανακύκλωση
- Σημεία ανακύκλωσης

ΠΕ3 Φθορές και ζημιές

- Κτυπήματα, ζημιές και καταστροφές εμπορευμάτων
- Ζημιές σε ράφια, γόνδολες, ψυγεία
- Ζημιές στο κτίριο

ΠΕ4 Ρύπανση

- Σκουπίδια
- Ηχορύπανση
- Οσμές
- Υγρές διαρροές

ΠΕ5 Όχληση

- Θόρυβοι
- Απόσπαση προσοχής
- Παρεμπόδιση πελατών
- Έλλειψη καθαριότητας

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ3.3 Προώθηση υλικών προς ανακύκλωση

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια η σημασία της αποκομιδής και ανακύκλωσης των ακρήστων υλικών.
- ΑΓ2** Πώς διαχωρίζονται τα υλικά προς ανακύκλωση.
- ΑΓ3** Πώς, πού και πότε θα πρέπει να γίνεται η διαδικασία αποκομιδής των υλικών προς ανακύκλωση.
- ΑΓ4** Πώς πραγματοποιείς την εργασία με ασφάλεια για όλους, χωρίς να παρενοχλείς τους πελάτες και τους συναδέλφους σου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: ΛΠ4 Συμπληρωματικές εργασίες
II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ: Βοηθητικές εργασίες της πώλησης και της εξυπηρέτησης των πελατών, διακίνηση εγγράφων, εξωτερικές εργασίες ρουτίνας, καθαριότητα στοιχείων και εμπορευμάτων κλπ.
III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ: ΛΠ4.1 Συμμετοχή σε εργασίες για την εξυπηρέτηση της πώλησης, με ή χωρίς σχετική επίβλεψη ΛΠ4.2 Διακίνηση εγγράφων ΛΠ4.3 Εξωτερικές εργασίες ρουτίνας ΛΠ4.4 Προετοιμασία τμήματος/καταστήματος

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ4 Συμπληρωματικές εργασίες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ

ΛΠ4.1 Συμμετοχή σε εργασίες για την εξυπηρέτηση της πώλησης, με ή χωρίς σχετική επίβλεψη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να **συμβάλλεις στην** πώληση βοηθώντας τους συναδέλφους σου στην εργασία τους.
- ΚΑ2** Να **διεκπεραιώνεις εργασίες πώλησης** που διευκολύνουν ή συμπληρώνουν την πώληση.
- ΚΑ3** Να παρακολουθείς άλλους συναδέλφους σου προκειμένου, αν χρειαστεί, να είσαι σε θέση να προσφέρεις βοήθεια.
- ΚΑ4** Να βοηθάς τους πελάτες με πρόθεση και ενδιαφέρον κάνοντας **μικρές εξυπηρετήσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Συμβολή στην πώληση

- Προσκόμιση εμπορευμάτων
- Βοήθεια συναδέλφων
- Αρχική παρουσίαση εμπορευμάτων
- Επαγγελματική ουδετερότητα

ΠΕ2 Διεκπεραίωση εργασιών πώλησης

- Προετοιμασία εμπορευμάτων
- Συσκευασία εμπορευμάτων
- Επαναφορά επιστρεφόμενων

ΠΕ3 Μικρές εξυπηρετήσεις

- Αρχική ενημέρωση
- Βοήθεια στην μεταφορά
- Θελήματα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ4.1 Συμμετοχή σε εργασίες για την εξυπηρέτηση της πώλησης, με ή χωρίς σχετική επίβλεψη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποιοι είναι οι χώροι του τμήματος/καταστήματος.

ΑΓ2 Πως εκτελούνται συμπληρωματικές εργασίες της πώλησης.

ΑΓ3 Ποιες είναι οι βασικές τεχνικές ορολογίες.

ΑΓ4 Ποιες είναι οι βασικές πωλησιακές τεχνικές και συμπεριφορές.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ4** Συμπληρωματικές εργασίες**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ4.2** Διακίνηση εγγράφων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να μεταφέρεις **έγγραφα** με προσοχή στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης.

ΚΑ2 Να εκτελείς την εργασία αυτή με ταχύτητα και **εχεμύθεια**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Έγγραφα**

- Παραστατικά
- Τιμολόγια
- Δελτία
- Εγκύκλιοι

ΠΕ2 Εχεμύθεια

- Εμπιστευτικότητα
- Απουσία σχολιασμών
- Απουσία κουτσομπολιού

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ4.2 Διακίνηση εγγράφων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ότι πρέπει να διαφυλάττεις επιχειρησιακές πληροφορίες που υποπίπτουν στην αντίληψή σου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ότι το «επείγον» πρέπει να τηρείται απαραβάτα, ακολουθώντας τις προτεραιότητες που το διασφαλίζουν.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τα άτομα - αποδέκτες των εγγράφων που διακινείς.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ4 Συμπληρωματικές εργασίες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ

ΛΛΠ4.3 Εξωτερικές εργασίες ρουτίνας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να εκτελείς **εξωτερικές εργασίες** με **αποτελεσματικότητα**.

ΚΑ2 Να ενεργείς υπεύθυνα για τις εργασίες που σου αναθέτουν, όσο απλές και «ασήμαντες» και αν θεωρούνται.

ΚΑ3 Να εφαρμόζεις διάφορα **μέσα επικοινωνίας** με **τρίτους** ώστε να εκτελούνται οι **εξωτερικές εργασίες** με **αποτελεσματικότητα**.

ΚΑ4 Να συμπεριφέρεσαι **ως εκπρόσωπος** της **επιχείρησης** έναντι **τρίτων** για κάθε εξωτερική εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εξωτερικές Εργασίες ρουτίνας

- Εξωτερικές πληρωμές
- Καταθέσεις
- Θελήματα

ΠΕ2 Αποτελεσματικότητα

- Προθυμία
- Ταχύτητα
- Ακρίβεια
- Συνέπεια
- Χωρίς λάθη

ΠΕ3 Μέσα επικοινωνίας

- Προφορική
- Σωματική

ΠΕ4 Τρίτοι

- Πελάτες
- Προμηθευτές
- Τράπεζες
- Συνεργάτες
- Οργανισμοί κοινής ωφελείας
- Κυβερνητικά τμήματα
- Φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης

ΠΕ5 Εκπρόσωπος Επιχείρησης

- Αντιπρόσωπος
- Διαφημιστής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ4.3 Εξωτερικές εργασίες ρουτίνας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποιοι είναι οι βασικοί κανόνες επικοινωνίας.

ΑΓ2 Πόσο σημαντικό είναι να διεκπεραιώνεις έγκαιρα τις εξωτερικές εργασίες.

ΑΓ3 Πώς να γίνεσαι συμπαθής και έμπιστος στους τρίτους.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ4 Συμπληρωματικές εργασίες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ4.4 Προετοιμασία τμήματος/καταστήματος

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να συμμετέχεις στην έγκαιρη προετοιμασία του καταστήματος ώστε αυτό να είναι πλήρως έτοιμο για λειτουργία πριν το άνοιγμα του.

ΚΑ2 Να βοηθάς ώστε **οι χώροι**, τα **στοιχεία** της επιχείρησης και τα εμπορεύματα να είναι και να δείχνουν **καθαρά**.

ΚΑ3 Να βοηθάς ώστε τα προϊόντα που επιβάλλεται να προσελκύουν τον πελάτη με την εμφάνιση τους να **προκαλούν** με την καθαριότητα, φρεσκάδα και την γυαλάδα τους.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Χώροι

- Αίθουσες
- Αποθήκες
- Ταμεία
- Δοκιμαστήρια

ΠΕ2 Στοιχεία

- Γόνδολες
- Πάγκοι
- Ράφια
- Βιτρίνες
- Κρεμάστρες
- Ψυγεία

ΠΕ3 Καθαριότητα

- Ρύποι
- Σκόνη
- Θαμπάδα

ΠΕ4 Πρόκληση

- Προσοχή
- Ενδιαφέρον
- Ερέθισμα
- Αγορά
- Συναισθημα
- Λογική

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ4.4 Προετοιμασία τμήματος/καταστήματος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι ενέργειες προετοιμασίας ενός τμήματος/καταστήματος.
- ΑΓ2** Πότε πρέπει να εκτελούνται οι ενέργειες προετοιμασίας και γιατί πρέπει να αποφεύγονται σε χρόνο εργασίας.
- ΑΓ3** Ποια είναι τα στοιχεία και τα εμπορεύματα που είναι στην υπευθυνότητα σου για καθαριότητα.
- ΑΓ4** Τι βοηθητικά μέσα και υλικά χρειάζεσαι για την εργασία σου.
- ΑΓ5** Πότε και πώς γίνεται η αποτελεσματική καθαριότητα.
- ΑΓ6** Τι προσέχει ο πελάτης σχετικά με την καθαριότητα.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ5** Ασφάλεια και υγεία στην εργασία**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

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

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ5.1 Συνεισφορά στη διατήρηση ενός ασφαλισμένου και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος και εφαρμογή των διαδικασιών για τους σχετικούς κινδύνους

ΛΠ5.2 Διατήρηση της καθαριότητας στον εργασιακό χώρο

ΛΠ5.3 Ατομική υγιεινή και εμφάνιση

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ5 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ5.1 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 εφαρμόζεις **μέτρα** για την έγκαιρη αντιμετώπιση των κινδύνων.

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

ΚΑ4 Να αναφέρεις πιθανούς κινδύνους στην αρμόδια **πηγή**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Κίνδυνοι

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

ΠΕ2 Μέτρα

- Πρόληψη κινδύνων
- Απομάκρυνση κινδύνων
- Εκκένωση χώρων/Έξοδοι 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:

ΛΠ5.1 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:

ΛΛΠ5 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ5.2 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 προστατευτικός **εξοπλισμός** να συντηρείται και να τακτοποιείται σωστά μετά τη χρήση του.
- ΚΑ3** Να φροντίζεις ώστε τα σκουπίδια και άλλες ακαθαρσίες να συσκευάζονται σωστά και να απομακρύνονται έγκαιρα από τους εργασιακούς χώρους.
- ΚΑ4** Να συνεισφέρεις ώστε οι **διαδικασίες** καθαριότητας να γίνονται με ασφάλεια και με την ελάχιστη ενόχληση για το εργασιακό περιβάλλον.
- ΚΑ5** Να βεβαιώνεσαι ότι τα **σημάδια προειδοποίησης** για πιθανούς κινδύνους είναι σε εμφανή σημεία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Χώροι/Επιφάνειες

- Εσωτερικοί
- Εξωτερικοί

ΠΕ2 Εξοπλισμός

- Κιβώτιο πρώτων βοηθειών
- Πυροσβεστήρες

ΠΕ3 Διαδικασίες

- Κανονικές εργασιακές ρουτίνες
- Ειδικές διαδικασίες σχετικές με υγεία

ΠΕ4 Σημάδια προειδοποίησης

- Πινακίδες
- Αφίσες
- Ενημερωτικά έντυπα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ5.2 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.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ5 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ5.3 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:

ΛΠ5.3 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:

ΛΠ6 Επαγγελματική συμπεριφορά

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

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

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ6.1 Διατήρηση και ανάπτυξη ατομικής συμπεριφοράς

ΛΠ6.2 Επικοινωνία και συνεργασία με συναδέλφους για βελτίωση της ομαδικής απόδοσης

ΛΠ6.3 Κατανόηση και εφαρμογή της εταιρικής ιεραρχίας, στόχων και διαδικασιών

ΛΠ6.4 Συμπεριφορά, εμφάνιση και ενδυμασία

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ6 Επαγγελματική Συμπεριφορά Ι

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ6.1 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 **η πρόπουσα**.
- 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.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ανθρώπινο περιβάλλον

- Συνάδελφοι
- Προϊστάμενος
- Προμηθευτές
- Συνεργάτες
- Πελάτες

ΠΕ2 Πρόπουσα συμπεριφορά

- Ευγένεια
- Σεβασμός προσωπικότητας
- Πρόθεση – Καλή Διάθεση
- Προθυμία
- Ομαδικό πνεύμα
- Επαγγελματισμός

ΠΕ3 Λάθη–Αστοχίες

- Κακή διάθεση
- Αδιαφορία
- Προπέτεια
- Κακή συνεννόηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ6.1 Διατήρηση και ανάπτυξη ατομικής συμπεριφοράς

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι οι βασικοί κανόνες της επικοινωνίας.
- ΑΓ2** Ποια είναι η ορθή συμπεριφορά και πώς 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 να διδάσκεσαι από τη συμπεριφορά των άλλων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ6 Επαγγελματική Συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ6.2 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 αποδέχεσαι ότι η ατομική ευθύνη για επίτευξη του οράματος της επιχείρησης και των κοινών στόχων είναι επακριβώς συμφωνημένη με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους.
- ΚΑ2** Να συμφωνείς ότι η **προσφερόμενη βοήθεια** σε συναδέλφους είναι σχετική με τις δικές τους και δικές σου προτεραιότητες και είναι επίσης συνεπής με την ευθύνη για παραγωγικότητα και ποιότητα.
- ΚΑ3** Να συνεισφέρεις στον καθορισμό ρόλων στην ομάδα.
- ΚΑ4** Να συνεισφέρεις ώστε οι **παρεξηγήσεις** και οι **συγκρούσεις** λόγω εργασιακών σχέσεων να αναγνωρίζονται επακριβώς και να εισηγείσαι λύσεις.
- ΚΑ5** Να συνεισφέρεις σε διαδικασίες που θα καθορίζουν καθαρά και εποικοδομητικά τα αιτήματα για πληροφόρηση και βοήθεια από συναδέλφους.
- ΚΑ6** Να καταγράφεις και να αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή** περιπτώσεις που εμποδίζουν τη σωστή ομαδική προσπάθεια.
- ΚΑ7** Να αποθαρρύνεις **σχόλια/πράξεις** που αποδυναμώνουν την ομάδα.
- ΚΑ8** Να **επικοινωνείς με τους συναδέλφους** με συναισθηση.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προσφερόμενη βοήθεια

- Παροχή πληροφοριών
- Παροχή συμβουλής
- Ανάλυση εργασιών
- Εκπαίδευση/Κατάρτιση

ΠΕ2 Παρεξηγήσεις/ συγκρούσεις

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

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.

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ6.2 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** Ποιο είναι το όραμα της επιχείρησης.
- ΑΓ4** Ποια είναι τα απαιτούμενα επίπεδα απόδοσης και στόχοι για το κάθε μέλος της ομάδας και ποιος τα καθορίζει.
- ΑΓ5** Ποια είναι τα απαιτούμενα ποιοτικά επίπεδα σχετικά με το ρόλο του κάθε μέλους της ομάδας.
- ΑΓ6** Ποια η σημασία της κατανόησης των άλλων και της πρόθυμης ακρόασης, έστω και αν δεν συμφωνείς με τη γνώμη τους.
- ΑΓ7** Ποιοι κανόνες της καλής επικοινωνίας εκπέμπουν σαφή, σύντομα και ξεκάθαρα μηνύματα, γραπτά και προφορικά.
- ΑΓ8.** Να γνωρίζεις την σημαντικότητα και ρόλο ενός πωλητή στην επιχείρηση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ6 Επαγγελματική Συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ6.3 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** όταν **αναφέρεσαι** προς τους ανωτέρους σου.
- ΚΑ2** Να ακολουθείς πιστά το όραμα και **διαδικασίες** της επιχείρησης και όπου χρειάζεσαι διευκρινίσεις, ν' απευθύνεσαι στους **αρμοδίους**.
- ΚΑ3** Να ακολουθείς την ομάδα και να συνεισφέρεις στην επίτευξη του οράματος της επιχείρησης αλλά και των **στόχων** της ομάδας.
- ΚΑ4** Να εφαρμόζεις τις έννοιες «εταιρική ιεραρχία», «στόχοι», «διαδικασίες».

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
- Κεντρική Υπηρεσία

ΠΕ5 Στόχοι

- Ποσοτικοί
- Ποιοτικοί
- Κατανοητοί
- Συμφωνημένοι
- Προκαθορισμένο χρονοδιάγραμμα
- Κατανομή υπευθυνοτήτων
- Δέσμευση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ6.3 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/κατάστημά σου.

ΑΓ2 Ποια είναι η ιεραρχία στο τμήμα/κατάστημα.

ΑΓ3 Ποιο είναι το όραμα της επιχείρησης.

ΑΓ4 Να γνωρίζεις τις διαδικασίες της εταιρείας.

ΑΓ5 Πώς ν' ακολουθείς τις οδηγίες και τις εντολές των ιεραρχικά ανωτέρων σου.

ΑΓ6 Πού ή σε ποιον θα πρέπει ν' ανατρέχεις σχετικά με στόχους ή διαδικασίες.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ6** Επαγγελματική Συμπεριφορά**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ6.4** 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, ενδυμασία** να είναι σύμφωνα με τους κανονισμούς της εταιρείας.
- ΚΑ3** Να αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή** αδυναμίες και ευκαιρίες βελτίωσης σχετικές με τη συμπεριφορά, εμφάνιση και ενδυμασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Επαγγελματική δεοντολογία**

- Διεξαγωγή έργου
- Εξάσκηση επαγγέλματος
- Νόμοι
- Ηθικοί κανόνες
- Εθιμικό δίκαιο
- Αξίες

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:

ΛΠ6.4 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:

ΛΛΠ7 Ατομική απόδοση

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

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

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΛΠ7.1 Καθορισμός προσωπικών στόχων και συσχετισμός τους με τους τμηματικούς στόχους

ΛΛΠ7.2 Αυτοαξιολόγηση με σκοπό τη βελτίωση της ατομικής απόδοσης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ7 Ατομική απόδοση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ7.1 Καθορισμός προσωπικών στόχων και συσχετισμός τους με τους τμηματικούς στόχους

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να θέτεις **κατάλληλους προσωπικούς στόχους** δημιουργώντας φιλοδοξίες επαγγελματικής ανάπτυξης.
- ΚΑ2** Να βεβαιώνεσαι ότι οι προσωπικοί σου στόχοι **είναι συνδεδεμένοι** με το όραμα της επιχείρησης και τους στόχους του τμήματος όπου ανήκεις.
- ΚΑ3** Να επιδιώκεις την επίτευξη των στόχων της ομάδας, χωρίς να προτάσσεις με **πρόκληση** 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
- Ευθυγραμμισμένοι με τους στόχους της επιχείρησης

ΠΕ2 Συνδεδεμένοι στόχοι

- Συνδυασμένοι
- Εναρμονισμένοι
- Προς την ίδια κατεύθυνση

ΠΕ3 Πρόκληση

- Αδιαφορία για τους εταιρικούς
- Πλήρης αντιπαράθεση
- Εμφαντική αντίθεση

ΠΕ4 Συνεργασία με τους προϊστάμενους

- Τακτική επικοινωνία
- Ανταλλαγή απόψεων
- Ανασκόπηση αποτελεσμάτων
- Αναθεώρηση στόχων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ7.1 Καθορισμός προσωπικών στόχων και συσχέτισμός τους με τους τμηματικούς στόχους

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα χαρακτηριστικά της στοχοθεσίας.
- ΑΓ2** Πώς βοηθούν οι προσωπικοί και τμηματικοί στόχοι στην επίτευξη αποτελεσμάτων.
- ΑΓ3** Τι είναι οι προσωπικοί στόχοι και ποιοι είναι οι στόχοι σου.
- ΑΓ4** Ποιο είναι το όραμα της επιχείρησης.
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι στόχοι του τμήματος/καταστήματος σου.
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι τρόποι και οι προϋποθέσεις, για να θέτεις τους προσωπικούς σου στόχους.
- ΑΓ7** Ποια τα κριτήρια επίτευξης στόχων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ7 Ατομική απόδοση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ7.2 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. Να κρίνεις από μόνος σου σε ποιο **επίπεδο απόδοσης** βρίσκεσαι από απόψεως **ατομικής απόδοσης** στην εργασία σου.
- ΚΑ2** Να συμμετέχεις θετικά και εποικοδομητικά στη διαδικασία αξιολόγησης και βαθμολόγησής σου από τους προϊστάμενους.
- 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 προϊστάμενους σου.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Επίπεδο απόδοσης

- Αξιολόγηση
- Συνεισφορά
- Σύνολο
- Εξέλιξη

ΠΕ2 Ατομική απόδοση

- Ποσοτική
- Ποιοτική
- Οργανωτική

ΠΕ3 Αναπληροφόρηση

- Ενημέρωση
- Πληροφόρηση
- Αναγνώριση
- Επιβράβευση
- Επίπληξη

ΠΕ4 Αρμόδιοι

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφοι

ΠΕ5 Αξιοποίηση

- Σύγκριση
- Αυτοπαρακίνηση
- Διόρθωση
- Βελτίωση

ΠΕ6 Αυτορρύθμιση

- Χειραγώγηση παρορμητικών τάσεων
- Βελτίωση αδυναμιών
- Κατοχύρωση προσόντων, όπως πρωτοβουλία, δημιουργικότητα, αξιοπιστία, δέσμευση

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ7.2 Αυτοαξιολόγηση με σκοπό τη βελτίωση της ατομικής απόδοσης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποιος είναι ο τρόπος της αυτοαξιολόγησης.

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

ΑΓ3 Να γνωρίζεις από ποιον χρειάζεται να ζητάς αναπληρόρηση.

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.

ΑΓ6 Να γνωρίζεις την σημαντικότητα και ρόλο ενός πωλητή στην επιχείρηση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ8 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:

ΛΠ8.1 Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΛΠ8.2 Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΛΠ8.3 Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ8 Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ8.1 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 – εγχειρίδια

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ8.1 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.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ8** Επικοινωνία στην ελληνική γλώσσα**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ8.2** 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 σ' όλα τα «**βήματα της πώλησης**» στους 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 είναι ολοκληρωμένη.
- 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:

ΛΠ8.2 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:

ΛΛΠ8 Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ8.3 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 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

ΠΕ2 Μη προφορικά μέσα

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

ΠΕ3 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

ΠΕ4 Απόψεις

- Επαγγελματικές
- Κοινωνικές
- Προσωπικές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ8.3 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:

ΛΠ9 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:

ΛΠ9.1 Παροχή πληροφοριών σε θέματα ρουτίνας πωλήσεων μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΛΠ9.2 Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας

ΛΠ9.3 Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ9 Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ9.1 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 βεβαιώνεις 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:

ΛΛΠ9.1 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 συνήθειες 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:	
ΛΠ9 Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα	
II. ΕΡΓΑΣΙΑ:	
ΛΠ9.2 Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες μέσω προφορικής επικοινωνίας	
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)
<p>Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:</p> <p>ΚΑ1 Να επικοινωνείς σωστά με όλους του πελάτες σε όλα τα «βήματα της πώλησης» στους πελάτες.</p> <p>ΚΑ2 Να επιλύεις τυχόν απορίες των πελατών για προϊόντα ή υπηρεσίες.</p> <p>ΚΑ3 Να κατευθύνεις τους πελάτες στην κατάλληλη πηγή, όταν η επικοινωνία για πληροφόρηση και συμβουλή δεν είναι ολοκληρωμένη.</p> <p>ΚΑ4 Να αναφέρεις και να ζητάς βοήθεια από την αρμόδια πηγή για περιπτώσεις που η επικοινωνία δεν έγινε κατορθωτή.</p>	<p>ΠΕ1 «Βήματα της πώλησης»</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>ΠΕ2 Πηγή</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προϊστάμενος • Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ9.2 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:**ΛΠ9** Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ9.3** 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 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:

ΛΠ9.3 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: ΛΠ10 Ταμείο
II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ: Τήρηση και χρήση του ταμείου καθώς και συμπεριφορά προς τους πελάτες στο ταμείο.
III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ: ΛΠ10.1 Τήρηση και χρήση ταμείου ΛΠ10.2 Συμπεριφορά σε πελάτες στο ταμείο

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ10** Ταμείο**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ10.1** Τήρηση και χρήση ταμείου**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι **ταμειακές μηχανές**.
- ΚΑ2** Να δέχεσαι χρήματα από τους πελάτες και να εκδίδεις αποδείξεις λιανικής πώλησης.
- ΚΑ3** Να εκδίδεις τα **παραστατικά** χειρόγραφα ή και μηχανογραφημένα.
- ΚΑ4** Να πληκτρολογείς ορθά τα ποσά που εισπράττεις.
- ΚΑ5** Να βεβαιώνεσαι για τη γνησιότητα των χαρτονομισμάτων.
- ΚΑ6** Να δίνεις ρέστα όπου απαιτείται.
- ΚΑ7** Να βεβαιώνεσαι ότι έχει επαρκή «ψιλά» στο ταμείο σου.
- ΚΑ8** Να εκτελείς **συναλλαγές πιστωτικών καρτών**.
- ΚΑ9** Να συμφωνείς το υπόλοιπο του ταμείου σου κατά τη διαδικασία κλεισίματος.
- ΚΑ10** Να διαχειρίζεσαι το έλλειμμα ή το πλεόνασμα που προκύπτει.
- ΚΑ11** Να παραδίδεις το ταμείο μετά το κλείσιμο του.
- ΚΑ12** Να συμπληρώνεις τα έγγραφα.
- ΚΑ13** Να αναφέρεις τα αποτελέσματα.
- ΚΑ14** Να τοποθετείς στο ταμείο προϊόντα αυθόρμητης αγοράς.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Ταμειακές μηχανές**

- Αυτόματες ταμειακές μηχανές
- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές

ΠΕ2 Παραστατικά

- Αποδείξεις λιανικής πώλησης
- Τιμολόγια
- Πιστωτικά
- Δελτία επιστροφής

ΠΕ3 Συναλλαγές πιστωτικών καρτών

- Έλεγχος εγκυρότητας
- Καταχώρηση στοιχείων
- Έκδοση παραστατικού

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ10.1 Τήρηση και χρήση ταμείου

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια η διαδικασία συναλλαγής τοις μετρητοίς.
- ΑΓ2** Πώς γίνεται ο χειρισμός ταμειακής μηχανής.
- ΑΓ3** Πώς επιλύονται μικροπροβλήματα ταμειακής μηχανής.
- ΑΓ4** Πώς να ελέγχεις την γνησιότητα των χαρτονομισμάτων.
- ΑΓ5** Ποια είναι η διαδικασία συναλλαγής με πιστωτικές κάρτες.
- ΑΓ6** Ποια είναι η διαδικασία κλεισίματος και παράδοσης του ταμείου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ10 Ταμείο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ10.2 Συμπεριφορά σε πελάτες στο ταμείο

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να κάνεις τον πελάτη να φεύγει **ικανοποιημένος** από το τμήμα/κατάστημα.
- ΚΑ2** Να εφαρμόζεις **τα χαρακτηριστικά θετικής συμπεριφοράς** κατά την αναμονή και εξυπηρέτηση ενός πελάτη σε ταμείο.
- ΚΑ3** Να εκτελείς τον **τελικό έλεγχο** πριν την συσκευασία των εμπορευμάτων.
- ΚΑ4** Να **συσκευάζεις τα εμπορεύματα** του πελάτη σύμφωνα με τη διαδικασία της επιχείρησης.
- ΚΑ5** Να προσφέρεις βοήθεια στην μεταφορά των εμπορευμάτων στο όχημα του πελάτη εάν το απαιτούν οι συνθήκες.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Ικανοποίηση του πελάτη**

- Εξυπηρέτηση
- Ανθρώπινος παράγων
- Ταχύτητα εξυπηρέτησης
- Ορθότητα συναλλαγής

ΠΕ2 Χαρακτηριστικά θετικής συμπεριφοράς

- Χαμόγελο
- Οπτική επαφή
- Φιλική συνομιλία
- Σεβασμός
- Ταχύτητα
- Ορθότητα

ΠΕ3 Τελικός έλεγχος

- Ποσότητα
- Άριστη συσκευασία
- Ποιότητα

ΠΕ4 Συσκευασία εμπορευμάτων

- Τύλιγμα για ασφαλή μεταφορά
- Τοποθέτηση σε χαρτοκιβώτια και κλείσιμο τους
- Τοποθέτηση σε τσάντες
- Περιτύλιξη δώρου
- Διακόσμηση συσκευασίας

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ10.2 Συμπεριφορά σε πελάτες στο ταμείο

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποια η πολιτική της εταιρείας για τη συμπεριφορά σε πελάτες στο ταμείο.

ΑΓ2 Πώς εξυπηρετείς και συμπεριφέρεσαι στον πελάτη.

ΑΓ3 Ποια είναι η διαδικασία εργασίας για τη συσκευασία και έλεγχο και πώς την εκτελείς με ταχύτητα και χωρίς σφάλματα.

ΑΓ4 Τι είναι αυτό που ικανοποιεί τον πελάτη κατά τη διάρκεια που βρίσκεται στο ταμείο και πώς το προσφέρεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ11** Κλοπές και απώλειες**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Διαδικασίες για πρόληψη και μείωση των κλοπών και των απωλειών στον εργασιακό χώρο και κίνδυνοι στην ασφάλεια των ανθρώπων, των εμπορευμάτων και των υποστατικών καθώς και τους δείκτες κλοπών και απωλειών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΛΠ11.1** Συνεισφορά στην ασφάλεια εμπορευμάτων και υποστατικών**ΛΠ11.2** Υλοποίηση των διαδικασιών σχετικών με κλοπές και απώλειες

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ11** Κλοπές και απώλειες**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ11.1** Συνεισφορά στην ασφάλεια εμπορευμάτων και υποστατικών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να αναγνωρίζεις τους κινδύνους από **κλοπές, απώλειες** ή/και **κακόβουλες ζημιές εμπορευμάτων**.

ΚΑ2 Να τις αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή**.

ΚΑ3 Να εφαρμόζεις **μέτρα** για την έγκαιρη αντιμετώπιση των κινδύνων σύμφωνα με την πολιτική της επιχείρησης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κλοπές**

- Εμπορευμάτων σε χώρους έκθεσης ή σε αποθήκες
- Μετρητών από τα ταμεία

ΠΕ2 Απώλειες

- Απερισκεψίες
- Έλλειψη μέτρων ασφάλειας

ΠΕ3 Κακόβουλες ζημιές εμπορευμάτων

- Σε χώρους έκθεσης
- Σε αποθήκες
- Σε υποστατικά
- Εξοπλισμός

ΠΕ4 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος
- Αστυνομία
- Εταιρείες ασφάλειας

ΠΕ5 Μέτρα

- Πρόληψη κινδύνων
- Απομάκρυνση κινδύνων
- Προστασία εμπορευμάτων, υποστατικών και εξοπλισμού
- Χρήση συστημάτων πρόληψης κλοπών
- Ενημέρωση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ11.1 Συνεισφορά στην ασφάλεια εμπορευμάτων και υποστατικών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της πρόληψης κλοπών, απωλειών και ζημιών και ποια τα μέτρα που λαμβάνονται.
- ΑΓ2** Πώς αναγνωρίζεις τους κινδύνους σχετικά με κλοπές, απώλειες και ζημιές.
- ΑΓ3** Ποια είναι η πολιτική της επιχείρησης για το χειρισμό κλοπών, απωλειών και ζημιών και πώς εφαρμόζεται.
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο αρμόδιος για το χειρισμό περιπτώσεων κλοπών, απωλειών και ζημιών.
- ΑΓ5** Πώς επικοινωνούμε με την αστυνομία σε περιπτώσεις κλοπών, απωλειών και κακόβουλων ζημιών.
- ΑΓ6** Πώς εφαρμόζονται τα μέτρα πρόληψης ή αντιμετώπισης περιπτώσεων κλοπών, απωλειών και ζημιών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ11** Κλοπές και απώλειες**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ11.2** Υλοποίηση των διαδικασιών σχετικών με κλοπές και απώλειες**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι έγκαιρα και σωστά περιπτώσεις κλοπών, απωλειών και ζημιών επιδεικνύοντας ψυχραιμία για αποφυγή της αναστάτωσης στους πελάτες.
- ΚΑ2** Να παίρνεις μέτρα προστασίας ώστε οι **επηρεαζόμενοι** από κλοπές, απώλειες και ζημιές να εμποδίζονται ή να απομακρύνονται.
- ΚΑ3** Να καταγράφεις και να αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή** όλες τις περιπτώσεις κλοπών, απωλειών και ζημιών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Επηρεαζόμενοι**

- Εσύ
- Πελάτες
- Συνάδελφοι

ΠΕ2 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος
- Αστυνομία
- Εταιρείες ασφάλειας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ11.2 Υλοποίηση των διαδικασιών σχετικών με κλοπές και απώλειες

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διαδικασίες μείωσης των κινδύνων από κλοπές, απώλειες και ζημιές και πώς εφαρμόζονται.
- ΑΓ2** Πώς διατηρείς την αυτοσυγκράτηση και την ψυχραιμία σου σε περιπτώσεις κλοπών, απωλειών και ζημιών.
- ΑΓ3** Πώς χειρίζεσαι τους πελάτες σε περιπτώσεις κλοπών, απωλειών και ζημιών, ώστε να προστατευτεί το κύρος της επιχείρησης.
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι διαδικασίες καταγραφής και ενημέρωσης της αρμόδιας πηγής.
- ΑΓ5** Ποιος είναι ο αρμόδιος για το χειρισμό περιπτώσεων κλοπών, απωλειών και ζημιών.
- ΑΓ6** Πώς επικοινωνείς με την αστυνομία σε περιπτώσεις κλοπών, απωλειών και ζημιών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: ΛΠ12 Υγιεινή τροφίμων
II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ: Διαδικασίες χειρισμού, αποφυγής μόλυνσης και αποθήκευσης τροφίμων.
III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ: ΛΠ12.1 Διατήρηση προσωπικής υγιεινής ΛΠ12.2 Συντήρηση και διατήρηση τροφίμων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ12** Υγιεινή τροφίμων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ12.1** 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 σωστά 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 σωστή 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:

ΛΠ12.1 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.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ12** Υγιεινή τροφίμων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ12.2** 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 την αρχή First in first out.

ΚΑ3 Να ελέγχεις 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 σωστά 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.

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:

ΛΛΠ12.2 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 γίνεται η σωστή εναλλαγή των τροφίμων.
- 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.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ13 Τεχνική της πώλησης ΙΙΙ

ΙΙ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Στάδια της λιανικής πώλησης και τεχνικές πώλησης για εξειδικευμένες περιπτώσεις πελατών.

ΙΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ13.1 Προετοιμασία για την εξειδικευμένη υποστήριξη πελατών

ΛΠ13.2 Επικοινωνία και συνεργασία με τον πελάτη για αναγνώριση και ικανοποίηση εξειδικευμένων αναγκών του με βάση τις προτιμήσεις του και τον προϋπολογισμό του

ΛΠ13.3 Έρευνα, συγκέντρωση και ανάλυση στοιχείων, για τη βέλτιστη ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη

ΛΠ13.4 Παρουσίαση εισηγήσεων και επιλογών προς τον πελάτη. Ανάλυση πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων

ΛΠ13.5 Παροχή συμβουλών και καθοδήγησης, ώστε ο πελάτης να κάνει την καλύτερη επιλογή, με βάση τις ανάγκες, τις προτιμήσεις, τον προϋπολογισμό και τις επιλογές του

ΛΠ13.6 Ολοκλήρωση της πώλησης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ13** Τεχνική της πώλησης ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ13.1** Προετοιμασία για την εξειδικευμένη υποστήριξη πελατών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να κατέχεις αναγκαίες **πληροφορίες** και **εμπειρία** και να εξυπηρετείς με **εξειδικευμένο** τρόπο τους πελάτες.

ΚΑ2 Να παρεμβαίνεις όποτε σου ζητείται, ή όταν εσύ το κρίνεις απαραίτητο για να υποστηρίζεις πελάτες κατά τις αγορές τους σε εξειδικευμένα θέματα.

ΚΑ3 Να εκπαιδεύεις τους συνεργάτες σου στην **εξειδικευμένη** εξυπηρέτηση πελατών

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Πληροφορίες**

- Ενημέρωση
- Γνώση
- Εμπορευματικές πληροφορίες

ΠΕ2 Εμπειρία

- Πείρα
- Έμπνευση εμπιστοσύνης
- Αυτοπεποίθηση

ΠΕ3 Εξειδίκευση

- Βαθύτερη γνώση προϊόντων
- Επικοινωνία λεκτική
- Επικοινωνία μη λεκτική
- Διαδικασίες
- Λύσεις

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ13.1 Προετοιμασία για την εξειδικευμένη υποστήριξη πελατών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να έχεις το υπόβαθρο, γνωστικό ή εμπειρικό που θα σου εξασφαλίζει τη δυνατότητα για εξειδικευμένη υποστήριξη των πελατών.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις από ποια πηγή μπορείς να αντλεις πληροφορίες που σου επιτρέπουν να εξυπηρετείς με εξειδικευμένο τρόπο τους πελάτες.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις άριστα τους κανονισμούς και τις διαδικασίες της επιχείρησής σου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις άριστα τα προϊόντα της επιχείρησής σου.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις την σημαντικότητα και ρόλο ενός πωλητή στην επιχείρηση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ13** Τεχνική της πώλησης ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ13.2** Επικοινωνία και συνεργασία με τον πελάτη για αναγνώριση και ικανοποίηση εξειδικευμένων αναγκών του με βάση τις προτιμήσεις του και τον προϋπολογισμό του**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να **επικοινωνείς** αποτελεσματικά με τον πελάτη.**ΚΑ2** Να αφουγκράζεσαι και να αναγνωρίζεις τις **εξειδικευμένες ανάγκες** του πελάτη.**ΚΑ3** Να κάνεις αποτελεσματική **διερεύνηση** των αναγκών του, των προτιμήσεων του και του ποσού που θα επιθυμούσε να διαθέσει στις αγορές του.**ΚΑ4** Να χρησιμοποιείς με αποδοτικό τρόπο **ερωτήσεις** για την διερεύνηση των αναγκών και των επιθυμιών του.**ΚΑ5** Να κάνεις «**επαγγελματική**» **ακρόαση**.**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ1 Επικοινωνία**

- Λεκτική
- Μη λεκτική

ΠΕ2 Εξειδικευμένες ανάγκες

- Βιολογικές
- Ψυχολογικές
- Ασφάλειας
- Κοινωνικής καταξίωσης

ΠΕ3 Διερεύνηση

- Ερωτήσεις
- Ακρόαση

ΠΕ4 Ερωτήσεις

- Ανοικτές
- Κλειστές

ΠΕ5 «Επαγγελματική» ακρόαση

- Παθητική
- Ενεργητική

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ13.2 Επικοινωνία και συνεργασία με τον πελάτη για αναγνώριση και ικανοποίηση εξειδικευμένων αναγκών του με βάση τις προτιμήσεις του και τον προϋπολογισμό του

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τρόπους λεκτικής/μη λεκτικής επικοινωνίας με στόχο τη θετική ανταπόκριση των πελατών.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τους τρόπους αναγνώρισης των αναγκών των πελατών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς να προσαρμόζεις τις δικές σου συμπεριφορές ανάλογα με το κοινωνικό στύλ του πελάτη.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις όσον το δυνατόν καλύτερα την ψυχολογία του πελάτη και να την αξιοποιείς αυτή τη γνώση κατά την πώληση.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς και πολιτικές της επιχείρησης για εξυπηρέτηση πελατών.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις την αρχή Pareto.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ13** Τεχνική της πώλησης ΙΙΙ**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ13.3** Έρευνα, συγκέντρωση και ανάλυση στοιχείων, για τη βέλτιστη ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να συγκεντρώνεις και να αναλύεις **στοιχεία** που βοηθούν στην βελτιστοποίηση της **ικανοποίησης του πελάτη**.

ΚΑ2 Να αναζητάς **πηγές** άντλησης πληροφοριών και στοιχείων σχετικά με το πώς μπορεί να βελτιωθεί η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.

ΚΑ3 Να στοχεύεις στη βελτιστοποίηση της **ικανοποίησης του πελάτη**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Στοιχεία**

- Πληροφορίες
- Γνώμες
- Παράπονα
- Σχόλια
- Έρευνες αγοράς

ΠΕ2 Ικανοποίηση του πελάτη

- Προϊόντα
- Τιμές
- Εξυπηρέτηση

ΠΕ3 Πηγές

- Πελάτες
- Βιβλία
- Στατιστικά
- Προμηθευτές
- Φυλλάδια – Ειδικά έντυπα
- Διαδίκτυο
- Συνάδελφοι
- Ανταγωνισμός
- CRM συστήματα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ13.3 Έρευνα, συγκέντρωση και ανάλυση στοιχείων, για τη βέλτιστη ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τον τρόπο να ρωτάς τον πελάτη αν, πόσο και γιατί έμεινε ή όχι ικανοποιημένος.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ν' ακούς τις απόψεις της αγοράς συγκρατώντας τα βασικά στοιχεία.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις να οργανώνεις σύστημα, μεθόδους και φίλτρα συλλογής πληροφοριών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις να συντηρείς με χαμηλό κόστος το υπάρχον σύστημα μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη και να το βελτιώνεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ13 Τεχνική της πώλησης ΙΙΙ

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ13.4 Παρουσίαση εισηγήσεων και επιλογών προς τον πελάτη. Ανάλυση πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να παρουσιάζεις τα **προϊόντα** της επιχείρησης στον πελάτη, με τρόπο πειστικό και χρησιμοποιώντας επιχειρήματα.
- ΚΑ2** Να παρουσιάζεις τα **οφέλη και τα πλεονεκτήματα** του προϊόντος και όχι μόνο τα **χαρακτηριστικά** του.
- ΚΑ3** Να πείθεις τον πελάτη χρησιμοποιώντας **επιχειρήματα**.
- ΚΑ4** Να παρουσιάζεις **λύσεις και επιλογές** προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προϊόντα

- Διαρκή
- Κοινά
- Ειδικά

ΠΕ2 Οφέλη-Πλεονεκτήματα

- Κέρδος
- Χρόνος – Διάρκεια
- Μόδα
- Prestige
- Ασφάλεια
- Χρηστικότητα

ΠΕ3 Χαρακτηριστικά

- Ιδιότητες
- Γνωρίσματα
- Συμπεριφορά

ΠΕ4 Επιχειρήματα

- Σκέψη
- Συμπέρασμα
- Απόδειξη

ΠΕ5 Λύσεις-Επιλογές

- Συνδυασμοί
- Εναλλακτικές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ13.4 Παρουσίαση εισηγήσεων και επιλογών προς τον πελάτη. Ανάλυση πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων.

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα χαρακτηριστικά, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των προϊόντων του τμήματος/καταστήματος.
- ΑΓ2** Ποια είναι τα οφέλη που προσδίδουν στον πελάτη οι ιδιότητες ή τα χαρακτηριστικά των προϊόντων του τμήματος/καταστήματος.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ότι ο πελάτης δεν ενδιαφέρεται για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων αλλά για τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα που του προσκομίζουν.
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι τεχνικές πώλησης και πώς να τις εφαρμόζεις κατά περίπτωση.
- ΑΓ5** Πώς να χειρίζεσαι τις αντιρρήσεις του πελάτη και να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα επιχειρήματα προκειμένου να τον πείσεις.
- ΑΓ6** Πώς να συμπεριφέρεσαι με τον ανάλογο τρόπο για κάθε χαρακτήρα πελάτη.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ13** Τεχνική της πώλησης ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ13.5** Παροχή συμβουλών και καθοδήγησης, ώστε ο πελάτης να κάνει την καλύτερη επιλογή, με βάση τις ανάγκες, τις προτιμήσεις, τον προϋπολογισμό και τις επιλογές του**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να **συμβουλευείς** τους πελάτες για τις αγορές τους.**ΚΑ2** Να παρέχεις **επεξήγηση και παρουσίαση των προϊόντων** και τα οφέλη για τους πελάτες.**ΚΑ3** Να κερδίσεις την εμπιστοσύνη των πελατών και να σου εκμυστηρεύονται τις σκέψεις, τις **ανησυχίες** και τις **αμφιβολίες** τους κατά τη διάρκεια της πώλησης.**ΚΑ4** Να συνδυάζεις τις ανάγκες των πελατών σου, με τις προτιμήσεις και τον **προϋπολογισμό** τους.**ΚΑ5** Να συμβουλευείς τους **συνεργάτες** σου στην καθοδήγηση των πελατών τους.**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ1 Συμβουλή**

- Ιδέα
- Λύση
- Επιλογή
- Γνώμη

ΠΕ2 Επεξήγηση και Παρουσίαση

- Λεκτική
- Μη λεκτική
- Γραπτή-διαφημιστικό
- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές
- Επίδειξη προϊόντων

ΠΕ3 Ανησυχίες-Αμφιβολίες

- Φόβος
- Επιφύλαξη
- Άγχος
- Δισταγμός

ΠΕ4 Προϋπολογισμός

- Οικονομικές δυνατότητες
- Διαθέσιμο ποσό
- Υπέρβαση
- Προσαρμογή

ΠΕ5 Συνεργάτες

- Υφιστάμενοι
- Προϊστάμενοι
- Συνάδελφοι άλλων τμημάτων

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ13.5 Παροχή συμβουλών και καθοδήγησης, ώστε ο πελάτης να κάνει την καλύτερη επιλογή, με βάση τις ανάγκες, τις προτιμήσεις, τον προϋπολογισμό και τις επιλογές του

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποιες είναι οι τεχνικές παρουσίασης, συμβουλής και καθοδήγησης πελατών.

ΑΓ2 Πώς να υπολογίζεις με ακρίβεια και ταχύτητα το κόστος για τον πελάτη.

ΑΓ3 Ποια είναι η σύνθεση, σύσταση, χαρακτηριστικά, οι ιδιαιτερότητες και οι τιμές των προϊόντων.

ΑΓ4 Ποια είναι τα οφέλη των προϊόντων για τους πελάτες.

ΑΓ5 Ποιες είναι οι τυχόν απώλειες και φθορές υλικού κατά την εκτέλεση της παραγγελίας του πελάτη.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ13 Τεχνικές της πώλησης ΙΙΙ

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ13.6 Ολοκλήρωση της πώλησης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να εξυπηρετείς πελάτες με **εξειδικευμένες ανάγκες** οι οποίοι θα φεύγουν από το τμήμα/κατάστημα **ικανοποιημένοι** από την εξυπηρέτηση και με τη διάθεση να επιστρέψουν για νέες αγορές.

ΚΑ2 Να καλύπτεις τα ενδεχόμενα **λάθη ή παραλείψεις** των **συνεργατών** σου και να αλλάζεις τη διάθεση του πελάτη προς το καλύτερο.

ΚΑ3 Να επιτυγχάνεις την ολοκλήρωση της πώλησης με παράλληλη **ικανοποίηση του πελάτη**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εξειδικευμένες ανάγκες

- Αυξημένες απαιτήσεις
- Ειδικές απαιτήσεις
- Πελάτες ειδικού βάρους

ΠΕ2 Ικανοποιημένος πελάτης

- Ευχαρίστηση
- Εξυπηρέτηση
- Διαφημιστής
- Πιστός

ΠΕ3 Λάθη - παραλείψεις

- Αστοχίες
- Ελλιπής διερεύνηση αναγκών
- Λάθος συμπεριφορά
- Αδιαφορία
- Μη πρόθεση
- Πρόταση ακατάλληλου προϊόντος

ΠΕ4 Συνεργάτες

- Υφιστάμενοι
- Συνάδελφοι

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ13.6 Ολοκλήρωση της πώλησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι άμεσοι και έμμεσοι μέθοδοι κλεισίματος της πώλησης.
- ΑΓ2** Ποια είναι η πολιτική και οι διαδικασίες της επιχείρησης για τους όρους πώλησης.
- ΑΓ3** Πώς να κλείνεις την πώληση στο σωστό χρόνο, ικανοποιώντας τον πελάτη σου.
- ΑΓ4** Πότε χρειάζεται να παρέμβεις για να σώσεις την πώληση κάποιου συνεργάτη.
- ΑΓ5** Πώς ολοκληρώνεις την πώληση προσαρμοζόμενος στο κοινωνικό στυλ του πελάτη.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ14** Εξυπηρέτηση πελατών ΙΙΙ**ΙΙ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Συμμετοχή στην ετοιμασία κανόνων, συντονισμός για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης σε ειδικούς-δύσκολους πελάτες, χειρισμός εξειδικευμένων παραπόνων και την μετά την πώληση εξυπηρέτηση.

ΙΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ14.1 Συμμετοχή στον καθορισμό κανόνων και διαδικασιών και συντονισμός για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης

ΛΠ14.2 Χειρισμός εξειδικευμένων παραπόνων

ΛΠ14.3 Εξυπηρέτηση ειδικών πελατών, χειρισμός «δύσκολων πελατών» και παροχή ειδικών εκπνώσεων

ΛΠ14.4 Έμφαση στην εξυπηρέτηση μετά την πώληση

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ14 Εξυπηρέτηση του πελάτη III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ14.1 Συμμετοχή στον καθορισμό κανόνων και διαδικασιών και συντονισμός για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να συμμετέχεις στη δημιουργία και τήρησή ενός **συστήματος εξυπηρέτησης πελατών** για τη **βελτίωση της εξυπηρέτησης** του πελάτη.
- ΚΑ2** Να παρακολουθείς με προσοχή τη διαδικασία εξυπηρέτησης των πελατών και να φροντίζεις για τη συνεχή **βελτίωση της εξυπηρέτησης**.
- ΚΑ3** Να μεταφέρεις στους συνεργάτες σου το όραμα της επιχείρησης σε σχέση με την εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση των πελατών.
- ΚΑ4** Να καλλιεργείς στους συνεργάτες σου την **κουλτούρα**, ότι σκοπός του τμήματος/καταστήματος, είναι η εξυπηρέτηση του πελάτη.
- ΚΑ5** Να λαμβάνεις και εφαρμόζεις ιδέες από τους συνεργάτες σου σχετικά με τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη.
- ΚΑ6** Να παρακολουθείς τις ενέργειες της **αγοράς** σχετικά με την εξυπηρέτηση των πελατών και να αντλείς πληροφορίες και ευκαιρίες εφαρμογής και στο δικό σου τμήμα / κατάστημα.
- ΚΑ7** Να επισημαίνεις ανάγκες και να αξιοποιείς ευκαιρίες **κατάρτισης** στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Σύστημα εξυπηρέτησης πελάτη

- Πολιτική εξυπηρέτησης
- Τρόποι συμπεριφοράς σε πελάτες
- Κανόνες εξυπηρέτησης
- Διαδικασίες εξυπηρέτησης

ΠΕ2 Βελτίωση εξυπηρέτησης

- Καλύτερη συμπεριφορά
- Καλύτερα προϊόντα
- Καλύτερες διαδικασίες
- Αύξηση πελατών
- Μείωση λαθών
- Μείωση παραπόνων
- Αύξηση κερδών

ΠΕ3 Κουλτούρα

- Κλίμα
- Νοοτροπία
- Πιστεύω
- Όραμα

ΠΕ4 Αγορά

- Πελάτες – Καταναλωτές
- Ανταγωνισμός
- Ομάδες αγοραστικού ενδιαφέροντος
- Προμηθευτές

ΠΕ5 Κατάρτιση

- Πρακτική εξάσκηση στο χώρο εργασίας
- Ατομική ή ομαδική καθοδήγηση
- Σεμινάρια/Συνέδρια
- Ενημερώσεις

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ14.1 Συμμετοχή στον καθορισμό κανόνων και διαδικασιών και συντονισμός για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι κανόνες και διαδικασίες βελτιώνουν την εξυπηρέτηση.
- ΑΓ2** Πώς μπορείς να συντονίζεις τους συνεργάτες σου για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης.
- ΑΓ3** Πώς να εκπαιδεύεις τους συνεργάτες σου, προκειμένου η εξυπηρέτηση που παρέχουν να έχει συνεχή βελτίωση.
- ΑΓ4** Πώς να δημιουργείς και να εμπνέεις πελατοκεντρική κουλτούρα στο τμήμα / κατάσταση σου.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις την σημαντικότητα και ρόλο ενός πωλητή στην επιχείρηση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ14 Εξυπηρέτηση του πελάτη III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ14.2 Χειρισμός εξειδικευμένων παραπόνων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να εκτελείς **αποτελεσματικό χειρισμό** για **εξειδικευμένα παραπόνα**.
- ΚΑ2** Να αναγνωρίζεις και να συγκεκριμενοποιείς τις **αντιρρήσεις των πελατών**.
- ΚΑ3** Να παρουσιάζεις **θετική συμπεριφορά** σε όλα τα στάδια χειρισμού ενός παραπόνου.
- ΚΑ4** Να ικανοποιείς και ν' αντιστρέφεις τη διάθεση σε πελάτες που εκδήλωσαν **εξειδικευμένα παράπονα**.
- ΚΑ5** Να ελαχιστοποιείς τον αριθμό των παραπονούμενων πελατών με τη βοήθεια των **συνεργατών** σου.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Αποτελεσματικός χειρισμός

- Εξυπηρέτηση
- Λύση προβλήματος
- Όφελος πελάτη
- Ικανοποίηση πελάτη
- Συμπεριφορά
- Όφελος επιχείρησης

ΠΕ2 Εξειδικευμένα παράπονα

- Δυσαρέσκεια
- Προϊόντος
- Υπηρεσίας
- Εξυπηρέτησης
- Συμπεριφοράς
- Μη επαλήθευση προσδοκίας
- Διαδικασίας/πολιτικής

ΠΕ3 Αντιρρήσεις πελατών

- Πραγματικές δικαιολογημένες
- Αδικαιολόγητες
- Αόριστες
- Αναποφασιστικότητας

ΠΕ4 Θετική Συμπεριφορά

- Τόνος φωνής
- Χαμόγελο
- Χειρονομίες
- Στάση
- Λεξιλόγιο
- Περιποίηση πελάτη

ΠΕ5 Συνεργάτες

- Υφιστάμενοι
- Συνάδελφοι

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ14.2 Χειρισμός εξειδικευμένων παραπόνων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποια τα νομικά δικαιώματα των πελατών.

ΑΓ2 Ποια τα νομικά δικαιώματα της επιχείρησης.

ΑΓ3 Ποια είναι η διαδικασία χειρισμού εξειδικευμένων παραπόνων.

ΑΓ4 Ποιες είναι οι συνηθέστερες απαιτήσεις εξειδικευμένων πελατών.

ΑΓ5 Πώς επιτυγχάνεται η διατήρηση της αφοσίωσης και εμπιστοσύνης των πελατών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ14 Εξυπηρέτηση του πελάτη ΙΙΙ

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ14.3 Εξυπηρέτηση ειδικών πελατών, χειρισμός «δύσκολων πελατών» και παροχή ειδικών εκπνώσεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να εξυπηρετείς **ειδικούς πελάτες** και να ξεπερνάς τις προσδοκίες τους.
- ΚΑ2** Να αντιμετωπίζεις με επιτυχία **δύσκολους πελάτες**.
- ΚΑ3** Να επεμβαίνεις την κατάλληλη στιγμή, προκειμένου να βελτιώνεις την κατάσταση μεταξύ των πωλητών του τμήματος/καταστήματος και δύσκολων πελατών ή να επιλύσεις περιπτώσεις **κακής εξυπηρέτησης**.
- ΚΑ4** Να παρέχεις **ειδικές εκπνώσεις** σε κατηγορίες πελατών προκειμένου να βελτιώνεις τις σχέσεις της επιχείρησης, μαζί τους αποβλέποντας σε **μακροπρόθεσμα οφέλη** της επιχείρησης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ειδικοί πελάτες

- Πελάτες VIP
- Πελάτες χονδρικής
- Συνεργάτες

ΠΕ2 Δύσκολοι πελάτες

- Απαιτητικοί
- Εριστικοί
- Προσβλητικοί
- Προκατειλημμένοι

ΠΕ3 Κακή εξυπηρέτηση

- Άσχημη συμπεριφορά
- Παρεξηγήσεις
- Αδιαφορία
- Αμέλεια
- Καθυστερήσεις

ΠΕ4 Ειδικές εκπνώσεις

- Ποσοτικές
- Ποιοτικές
- Προεκπτώσεις
- Αναγνώρισης λάθους

ΠΕ5 Μακροπρόθεσμα οφέλη

- Επισκεψιμότητα
- Συστάσεις
- Διαφήμιση
- Αφοσίωση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ14.3 Εξυπηρέτηση ειδικών πελατών, χειρισμός «δύσκολων» πελατών και παροχή ειδικών εκπνώσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι τεχνικές εξυπηρέτησης ειδικών πελατών.
- ΑΓ2** Ποιος είναι ο τρόπος χειρισμού ειδικών και δύσκολων πελατών, προκειμένου να αισθάνονται ικανοποιημένοι και να παραμένουν αφοσιωμένοι πελάτες.
- ΑΓ3** Πότε και πώς επεμβαίνεις για να βελτιώσεις την κατάσταση μεταξύ συναδέλφων και πελατών ή να επιλύεις περιπτώσεις κακής εξυπηρέτησης.
- ΑΓ4** Πότε και πώς θα πρέπει να παρέχονται ειδικές εκπνώσεις στους πελάτες.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ14 Εξυπηρέτηση του πελάτη III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ14.4 Έμφαση στην εξυπηρέτηση μετά την πώληση

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να πιστεύεις ότι βασικό στοιχείο της απόκτησης της **αφοσίωσης του πελάτη** είναι η εξυπηρέτηση μετά την πώληση.
- ΚΑ2** Να εφαρμόζεις **τρόπους εξυπηρέτησης** μετά την πώληση στο τμήμα/κατάστημα.
- ΚΑ3** Να έχεις εμφυσήσει στους συνεργάτες σου στο τμήμα/κατάστημα τη **σημασία της πώλησης** μετά την εξυπηρέτηση.
- ΚΑ4** Να ερευνάς συνεχώς και να ζητάς από τους συνεργάτες σου **τρόπους** παροχής εξυπηρέτησης μετά την πώληση.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Αφοσίωση του πελάτη

- Ικανοποίηση του πελάτη
- Επιστροφή για νέες αγορές
- Συστάσεις
- Διαφήμιση

ΠΕ2 Τρόποι εξυπηρέτησης μετά την πώληση

- Πληροφορίες
- Συμβουλές
- Εκδηλώσεις εκτίμησης
- Άμεση λύση προβλημάτων
- Αμέριστο ενδιαφέρον

ΠΕ3 Σημασία πώλησης μετά την εξυπηρέτηση

- Αφοσίωση
- Πιστότητα
- Διατήρηση
- Αύξηση κύκλου εργασιών
- Αύξηση κερδών

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ14.4 Έμφαση στην εξυπηρέτηση μετά την πώληση

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις με ποιους τρόπους γίνεται η παροχή της εξυπηρέτησης μετά την πώληση.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς μπορείς να εμπνεύσεις στους συνεργάτες σου, την έννοια της εξυπηρέτησης μετά την πώληση.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τη σημασία της εξυπηρέτησης μετά την πώληση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ15 Διαχείριση αποθεμάτων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Οργάνωση και λειτουργία του αποθηκευτικού χώρου και θέσπιση συστήματος ελέγχου του αποθέματος.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ15.1 Οργάνωση και έλεγχος λειτουργίας του αποθηκευτικού χώρου, παραλαβών και διακινήσεων

ΛΠ15.2 Εφαρμογή και λειτουργία αποτελεσματικού συστήματος ελέγχου του αποθέματος

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ15 Διαχείριση αποθεμάτων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ15.1 Οργάνωση και έλεγχος λειτουργίας του αποθηκευτικού χώρου, παραλαβών και διακινήσεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να έχεις οργανώσει τη **λειτουργία και τον έλεγχο των αποθηκευτικών χώρων** με αποτελεσματικό τρόπο.
- ΚΑ2** Να έχεις οργανώσει την λειτουργία και τον έλεγχο των **παραλαβών και των διακινήσεων** με αποτελεσματικό τρόπο.
- ΚΑ3** Να προβαίνεις ενέργειες ώστε να παρουσιάζονται ελάχιστα ελλείμματα και απώλειες εμπορευμάτων.
- ΚΑ4** Να διαθέτεις αξιόπιστα δεδομένα για το επίπεδο αποθεμάτων και τις επικείμενες παραλαβές.
- ΚΑ5** Να συνεργάζεσαι αρμονικά με άλλους **συναδέλφους**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Λειτουργία αποθηκευτικών χώρων

- Κανονισμός
- Λειτουργικότητα
- Ασφαλής λειτουργία
- Οργανωτική λειτουργία
- Μηχανογραφική υποστήριξη

ΠΕ2 Έλεγχος αποθηκευτικών χώρων

- Μηχανογραφικός έλεγχος
- Έλεγχος αποθεμάτων
- Έλεγχος απωλειών – κλοπών
- Έκτακτες απογραφές
- Ετήσια απογραφή

ΠΕ3 Παραλαβές - Διακινήσεις

- Οργάνωση λειτουργίας
- Έλεγχος ποσοτικός
- Έλεγχος ποιοτικός
- Έγκαιρος εφοδιασμός

ΠΕ4 Συνάδελφοι

- Υπεύθυνος κεντρικής αποθήκης
- Υπεύθυνος αγορών
- Διευθυντής
- Υπεύθυνος τμημάτων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ15.1 Οργάνωση και έλεγχος λειτουργίας του αποθηκευτικού χώρου, παραλαβών και διακινήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια η σημασία και τα κριτήρια επιτυχίας της λειτουργίας και ελέγχου του αποθηκευτικού χώρου.
- ΑΓ2** Ποιο το κύκλωμα ροής και οι διαδικασίες λειτουργίας και ελέγχου των αποθηκευτικών χώρων.
- ΑΓ3** Ποιες οι διαδικασίες παραλαβής και διακίνησης αποθεμάτων.
- ΑΓ4** Πώς να αξιοποιείς τις πληροφορίες που λαμβάνεις από τον αποθηκευτικό χώρο.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ15 Διαχείριση αποθεμάτων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ15.2 Εφαρμογή και λειτουργία αποτελεσματικού συστήματος ελέγχου του αποθέματος

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να εφαρμόζεις ένα αποτελεσματικό **σύστημα ελέγχου** των αποθεμάτων.

ΚΑ2 Να λειτουργείς συνεχώς και με **αξιοπιστία** το σύστημα ελέγχου των αποθεμάτων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Σύστημα ελέγχου

- Κάρτες αποθεμάτων
- Μηχανογραφική εφαρμογή
- Ελάχιστο απόθεμα
- Έκτακτες απογραφές

ΠΕ2 Αξιοπιστία

- Πραγματικά αποτελέσματα
- Βεβαιότητα
- Εμπορεύσιμα προϊόντα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ15.2 Εφαρμογή και λειτουργία αποτελεσματικού συστήματος ελέγχου του αποθέματος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποια η σημασία του ελέγχου του αποθέματος.

ΑΓ2 Ποια είναι τα πληροφοριακά στοιχεία που πρέπει να παρέχει το σύστημα ελέγχου του αποθέματος.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ16 Έκθεση και διαχείριση εμπορευμάτων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Εργασίες για επιλογή των εμπορευμάτων, την οργάνωση και έλεγχο της παραλαβής, αποθήκευσης, παρουσίασης και merchandising των εμπορευμάτων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ16.1 Επιλογή των πωλουμένων εμπορευμάτων

ΛΠ16.2 Έλεγχος της προβολής και παρουσίασης των εμπορευμάτων και συνεργασία με τον υπεύθυνο διακόσμησης

ΛΠ16.3 Σχεδιασμός, συντονισμός και έλεγχος των εργασιών merchandising

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ16** Έκθεση και διαχείριση εμπορευμάτων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ16.1** Επιλογή των πωλούμενων εμπορευμάτων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να γνωρίζεις τα **χαρακτηριστικά και πλεονεκτήματα των πωλούμενων προϊόντων** και την προτίμηση που δείχνει η **αγορά** σ' αυτά.

ΚΑ2 Να γνωρίζεις καλά τον **ανταγωνισμό** και τα προϊόντα του.

ΚΑ3 Να έχεις την ικανότητα ανάπτυξης **συνεργασίας**.

ΚΑ4 Να αντλείς πληροφορίες από τους πελάτες σχετικά με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις τους.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Χαρακτηριστικά και πλεονεκτήματα προϊόντων**

- Ποιότητα
- Τιμή
- Ποσότητα
- Ανταγωνισμός

ΠΕ2 Αγορά

- Έρευνα
- Τάσεις
- Ζήτηση

ΠΕ3 Ανταγωνισμός

- Ποικιλία γκάμας
- Ποιότητα
- Παρουσίαση
- Προσφορές - τιμές

ΠΕ4 Συνεργασία

- Συνάδελφοι
- Αποθήκη
- Πελάτες
- Προμηθευτές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ16.1 Επιλογή των πωλούμενων εμπορευμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις πώς να συλλέγεις τα κατάλληλα στοιχεία προκειμένου να διαπιστώνεις:
- Ποια είναι η κίνηση των εμπορευμάτων μέχρι σήμερα.
 - Ποιες προβλέπονται να είναι οι προτιμήσεις του κοινού στο άμεσο μέλλον.
 - Ποια εμπορεύματα θα εξακολουθήσει να εμπορεύεται και ποια θα καταργήσει.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς μπορείς να διαπραγματεύεσαι με αποτελεσματικό τρόπο με τους προμηθευτές.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις οικονομικές δυνατότητες της επιχείρησης προκειμένου να κλείνεις ανάλογες συμφωνίες.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις βασικές αρχές της ομαδικής συνεργασίας .
- ΑΓ5** Να έχεις γνώση επικοινωνίας και ανθρώπινης συμπεριφοράς.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:	
ΛΛΠ16 Έκθεση και διαχείριση εμπορευμάτων	
II. ΕΡΓΑΣΙΑ:	
ΛΛΠ16.2 Έλεγχος της προβολής και παρουσίασης των εμπορευμάτων και συνεργασία με τον υπεύθυνο διακόσμησης	
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)
<p>Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:</p> <p>ΚΑ1 Να μεριμνάς ώστε η προβολή και η διαφήμιση των εμπορευμάτων τόσο στις βιτρίνες όσο και το εσωτερικό του καταστήματος να προκαλεί τους πελάτες για αγορές.</p> <p>ΚΑ2 Να μεριμνάς ώστε οι πελάτες να δείχνουν εμφανές ενδιαφέρον και επιδοκιμασία για τα προβαλλόμενα εμπορεύματα.</p> <p>ΚΑ3 Να παρακολουθείς τα προγράμματα προβολών και βιτρινών του τμήματος/καταστήματος.</p> <p>ΚΑ4 Να διατηρείς αρμονική συνεργασία με το διακοσμητή της επιχείρησης.</p>	<p>ΠΕ1 Βιτρίνες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εσωτερικές • Εξωτερικές • Προβαλλόμενα προϊόντα • Τρόπος προβολής • Ύψος • Μέτρηση αποτελέσματος <p>ΠΕ2 Εσωτερικό καταστήματος</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εσωτερικές βιτρίνες • Γόνδολες • Ράφια • Διάδρομοι • Τοίχοι • Προβολές εμπορευμάτων <p>ΠΕ3 Προγράμματα προβολής και βιτρίνας</p> <ul style="list-style-type: none"> • Είδος εμπορεύματος • Τόπος • Χρόνος, διάρκεια <p>ΠΕ4 Αρμονική Συνεργασία</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προτάσεις • Σεβασμός σε γνώσεις • Βοήθεια

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ16.2 Έλεγχος της προβολής και παρουσίασης των εμπορευμάτων και συνεργασία με τον υπεύθυνο διακόσμησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι αρχές και οι σωστές προϋποθέσεις της προβολής και παρουσίασης εμπορευμάτων.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι διαδικασίες προβολής και παρουσίασης εμπορευμάτων.
- ΑΓ3** Ποιος είναι ο κατάλληλος χρόνος για να προβαίνεις σε προβολές και παρουσιάσεις προϊόντων.
- ΑΓ4** Πώς να καταστρώνεις προγράμματα προβολών.
- ΑΓ5** Ποια προϊόντα χρειάζεται να προβληθούν – παρουσιαστούν για να προωθηθούν.
- ΑΓ6** Πώς αναγνωρίζεις ευκαιρίες βελτίωσης της προβολής και παρουσίασης εμπορευμάτων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ16** Έκθεση και διαχείριση εμπορευμάτων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ16.3** Σχεδιασμός, συντονισμός και έλεγχος των εργασιών merchandising**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να καθοδηγείς τους **συνεργάτες** σου στην τοποθέτηση των εμπορευμάτων στους χώρους έκθεσης προκειμένου να επιτυγχάνεται αποτελεσματικό **merchandising**.

ΚΑ2 Να παρακολουθείς συστηματικά την απόδοση των ενεργειών merchandising και να προβαίνεις σε **αναθεωρήσεις και αλλαγές** όπου απαιτείται.

ΚΑ3 Να εποπτεύεις τους συνεργάτες σου στην πιστή εφαρμογή του **Πλανογράμματος**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Συνεργάτες**

- Πωλητές
- Διακοσμητές
- Εκπροσώπους προμηθευτών

ΠΕ2 Merchandising

- Τοποθέτηση εμπορευμάτων
- Σήμανση
- Ευκολία ανεύρεσης
- Ορατότητα
- Ελκυστικότητα
- Προσβασιμότητα
- Ταυτότητα
- Ευκολία επιλογής

ΠΕ3 Αναθεωρήσεις - αλλαγές

- Διορθώσεις
- Αλλαγές
- Ενισχύσεις
- Καταργήσεις

ΠΕ4 Πλανόγραμμα

- Θέσεις κατηγοριών προϊόντων
- Θέσεις προϊόντων
- Αριθμός όψεων

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ16.3 Σχεδιασμός, συντονισμός και έλεγχος των εργασιών merchandising

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι αρχές και ενέργειες του merchandising.
- ΑΓ2** Πώς αναγνωρίζεις ευκαιρίες βελτίωσης των ενεργειών του merchandise.
- ΑΓ3** Ποια η πολιτική της επιχείρησης για προμηθευτές που συμμετέχουν στις ενέργειες merchandise.
- ΑΓ4** Πώς να εξηγείς και να μεταδίδεις στους συνεργάτες σου τις γνώσεις και τις εμπειρίες σου πάνω στο merchandising.
- ΑΓ5** Πώς να παρακολουθείς και να ελέγχεις αν και κατά πόσον υλοποιήθηκαν οι εντολές σου από τους υφισταμένους σου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ17 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Συμμετοχή στην επιλογή, ενημέρωση, καθοδήγηση και αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΛΠ17.1 Συμμετοχή στην επιλογή ανθρώπινου δυναμικού

ΛΛΠ17.2 Ενημέρωση, καθοδήγηση και κατάρτιση

ΛΛΠ17.3 Αξιολόγηση και παρακίνηση

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ17 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ17.1 Συμμετοχή στην επιλογή ανθρώπινου δυναμικού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να συμμετέχεις στη **διαδικασία πρόσληψης** νέων στελεχών.

ΚΑ2 Να εφαρμόζεις τα βήματα **προετοιμασίας προσωπικών συνεντεύξεων**. Να διεξάγεις αποτελεσματικές προσωπικές συνεντεύξεις.

ΚΑ3 Να τηρείς τα **προσόντα πρόσληψης** κατά τη **διαδικασία πρόσληψης**.

ΚΑ4 Να ελέγχεις για την **καταλληλότητα του νέου προσωπικού** του τμήματος/καταστήματος σε σχέση με την εργασία που θα του ανατεθεί.

ΚΑ5 Να διατηρείς την **ετήσια εναλλαγή προσωπικού** του τμήματος/καταστήματος όσο το δυνατόν πιο χαμηλά.

ΚΑ6 Να παρακολουθείς ότι οι πελάτες μένουν ικανοποιημένοι από τις **υπηρεσίες** του νέου προσωπικού.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαδικασία πρόσληψης

- Ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό βάσει προγραμματισμού
- Ανάλυση καθηκόντων
- Περιγραφή θέσης εργασίας
- Σκιαγράφηση κατάλληλου υποψηφίου
- Αναζήτηση υποψηφίων μέσα στην εταιρεία
- Αναζήτηση υποψηφίων εκτός της εταιρείας
- Προσέλκυση υποψηφίων

ΠΕ2 Προετοιμασία για προσωπικές συνεντεύξεις

- Μελέτη βιογραφικών σημειωμάτων
- Προεπιλογή υποψηφίων που θα κληθούν σε συνέντευξη
- Προγραμματισμός συνεντεύξεων
- Σύνθεση ομάδας συνεντευκτών
- Προετοιμασία ερωτήσεων βάσει ανάλυσης καθηκόντων, περιγραφής εργασίας και σκιαγράφησης κατάλληλου υποψηφίου
- Προετοιμασία ερωτήσεων που απορρέουν από τα βιογραφικά σημειώματα

ΠΕ3 Προσόντα πρόσληψης

- Προδιαγραφές θέσης
- Απαιτήσεις
- Γνώσεις
- Εμπειρία
- Προσωπικά χαρακτηριστικά

ΠΕ4 Καταλληλότητα προσωπικού

- Προσόντα
- Γνώσεις – Εμπειρία
- Συμπεριφορά

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ17 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ17.1 Συμμετοχή στην επιλογή ανθρώπινου δυναμικού

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ5 Ετήσια εναλλαγή προσωπικού

- Αποχωρήσεις
- Παραιτήσεις
- Απολύσεις
- Ανανέωση προσωπικού

ΠΕ6 Υψηλότητες

- Γνώσεις – Απόδοση
- Συμπεριφορά
- Εξυπηρέτηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ17.1 Συμμετοχή στην επιλογή ανθρώπινου δυναμικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι τεχνικές πρόσληψης ανθρώπινου δυναμικού και ποια η διαδικασία πρόσληψης νέων στελεχών.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι αναγκαίες προδιαγραφές και τα προσόντα που χρειάζεται να έχουν οι εργαζόμενοι στο τμήμα/κατάστημα.
- ΑΓ3** Ποια είναι τα βήματα προετοιμασίας προσωπικών συνεντεύξεων.
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι τεχνικές διεξαγωγής αποτελεσματικών προσωπικών συνεντεύξεων.
- ΑΓ5** Πώς μπορείς να ανακαλύπτεις αν πράγματι ο προσλαμβανόμενος διαθέτει τις προδιαγραφές που απαιτεί η θέση στο τμήμα/κατάστημα.
- ΑΓ6** Πώς να εργάζεσαι στην επιλογή ανθρώπινου δυναμικού βλέποντας τις προοπτικές και τις ανάγκες της επιχείρησης σε βάθος χρόνου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ17 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ17.2 Ενημέρωση, καθοδήγηση και κατάρτιση

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις **ανάγκες κατάρτισης** και να αξιοποιείς τις **ευκαιρίες κατάρτισης** που παρέχει η επιχείρηση.
- ΚΑ2** Να **ενημερώνεις τους υφισταμένους** σου για όσα τους αφορούν στην εργασία τους.
- ΚΑ3** Να φροντίζεις για την παροχή **κατάρτισης**.
- ΚΑ4** Να παρέχεις συστηματική **καθοδήγηση** στους συνεργάτες σου με αποτελεσματικό τρόπο.
- ΚΑ5** Να μειώνεται συνεχώς η ανάγκη για τη δική σου προσωπική **παρέμβαση** σε θέματα καθημερινής λειτουργίας.
- ΚΑ6** Να διαμορφώνεις ένα αποτελεσματικό **πρόγραμμα ενημέρωσης** για ομαλή ένταξη των νεοπροσληφθέντων μελών του ανθρώπινου δυναμικού.
- ΚΑ7** Να **καθοδηγείς και να εκπαιδεύεις νέα στελέχη** για αποτελεσματική ένταξή τους στην επιχείρηση.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ανάγκες κατάρτισης

- Πολιτικές
- Νομοθεσίες
- Διαδικασίες, κανονισμοί
- Καθήκοντα
- Εξοπλισμός
- Τεχνολογία
- Προϊόντα, υπηρεσίες
- Εργασίες
- Απαιτήσεις πελατών και αγοράς

ΠΕ2 Ευκαιρίες κατάρτισης

- Θεωρητική κατάρτιση
- Πρακτική εξάσκηση
- Εκπαίδευση κατά την εκτέλεση εργασίας
- Σεμινάρια
- Επανάληψη

ΠΕ3 Ενημέρωση υφισταμένων

- Άμεση
- Συστηματική
- Πλήρης

ΠΕ4 Καθοδήγηση

- Ξεκαθάρισμα των απαιτήσεων του προϊσταμένου
- Παρακολούθηση υλοποίησης
- Συζήτηση
- Σχέδιο δράσης
- Υποστήριξη
- Άρση εμποδίων

ΠΕ5 Προσωπική παρέμβαση

- Βοήθεια
- Υπόδειξη
- Διόρθωση
- Επίπληξη

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ17 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ17.2 Ενημέρωση, καθοδήγηση και κατάρτιση

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 Πρόγραμμα ενημέρωσης

- Πληροφόρηση για το ιστορικό και τις δραστηριότητες της εταιρείας.
- Επεξήγηση της δομής και των λειτουργιών.
- Επεξήγηση ευθυνών/ περιγραφή θέσεων εργασίας.

ΠΕ7 Καθοδήγηση και κατάρτιση νέων στελεχών

- Προετοιμασία/ανανέωση υλικού εισαγωγικής κατάρτισης/εκπαίδευσης νεοπροσληφθέντων
- Υλοποίηση εισαγωγικής κατάρτισης/εκπαίδευσης νεοπροσληφθέντων
- Παρακολούθηση και καθοδήγηση στα αρχικά στάδια
- Συνεχής και άμεση αμφίδρομη επικοινωνία
- Κλίμα στήριξης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ17.2 Ενημέρωση, καθοδήγηση και κατάρτιση

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι τρόποι και οι μέθοδοι προσωπικής και ομαδικής επικοινωνίας.
- ΑΓ2** Πώς να οργανώνεις και να εκτελείς ένα πρόγραμμα ενημέρωσης.
- ΑΓ3** Πώς να οργανώνεις και να εκτελείς ένα πρόγραμμα κατάρτισης.
- ΑΓ4** Πώς να εφαρμόζεις αποτελεσματικά τις τεχνικές της καθοδήγησης.
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι μέθοδοι και οι διαδικασίες της αποτελεσματικής κατάρτισης.
- ΑΓ6** Πώς λειτουργεί ο θεσμός του μέντορα.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις την σημαντικότητα και ρόλο ενός πωλητή στην επιχείρηση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ17 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ17.3 Αξιολόγηση και παρακίνηση

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να συμμετέχεις στο **σύστημα αξιολόγησης** των στελεχών με το οποίο να κρίνονται αντικειμενικά και αξιοκρατικά.

ΚΑ2 Να εκτελείς αξιολόγηση των στελεχών σε τακτά διαστήματα και με γνωστούς εκ των προτέρων **τομείς δραστηριοτήτων και συμπεριφορών** με βάση τις οποίους κρίνονται οι συνεργάτες.

ΚΑ3 Να θέτεις **ατομικούς και ομαδικούς στόχους** που αναφέρονται σε συγκεκριμένες απαιτήσεις και οι οποίοι είναι συμβατοί με το όραμα της επιχείρησης..

ΚΑ4 Να εκτελείς **αναπληροφόρηση** των συνεργατών σε συνεχή βάση.

ΚΑ5 Να διενεργείς τακτές συναντήσεις κατά τις οποίες επεξηγείται το όραμα της επιχείρησης, συζητούνται και συμφωνούνται τα **αποτελέσματα** και οι νέες **επιδιώξεις**.

ΚΑ6 Να εφαρμόζεις σύστημα **παρακίνησης** των στελεχών με συστηματικό τρόπο προσφέροντας **κίνητρα**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Σύστημα αξιολόγησης

- Τεκμηριωμένη εκτίμηση της απόδοσης
- Συγκεκριμένη κρίση
- Πρότυπα απόδοσης θέσης
- Ενιαία αντίληψη κριτηρίων

ΠΕ2 Τομείς δραστηριοτήτων και συμπεριφορών

- Αποτελεσματικότητα
- Εξυπηρέτηση πελάτη
- Ταχύτητα απόκρισης

ΠΕ3 Ατομικοί και ομαδικοί στόχοι

- Ποσοτικοί
- Ποιοτικοί

ΠΕ4 Αναπληροφόρηση

- Επίπεδο απόδοσης
- Επίπεδο συμπεριφοράς
- Απαιτούμενα αποτελέσματα
- Αναγκαίες διορθώσεις
- Ανάγκες συνεργάτη

ΠΕ5 Αποτελέσματα

- Ατομικά
- Ομαδικά
- Αποκλίσεις από στόχους

ΠΕ6 Επιδιώξεις

- Ατομικές επιδιώξεις
- Ομαδικές επιδιώξεις
- Σαφείς, εφικτές, συμφωνημένες

ΠΕ7 Παρακίνηση

- Βελτίωση επίδοσης
- Σημαντικότητα συνεργάτη
- Σημαντικότητα εργασίας
- Σημαντικότητα ομάδας

ΠΕ8 Κίνητρα

- Ανταμοιβές
- Αναγνώριση
- Επίτευξη στόχων
- Ευθύνη
- Εξέλιξη – Προαγωγή

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ17.3 Αξιολόγηση και παρακίνηση

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της αξιολόγησης ως εργαλείο διεύθυνσης.
- ΑΓ2** Πώς να οργανώνεις και να υλοποιείς ένα σύστημα αξιολόγησης.
- ΑΓ3** Πώς να επιλέγεις κατάλληλους ατομικούς και ομαδικούς στόχους
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις γιατί η παρακίνηση είναι σημαντική. Ποια τα επίπεδα των ανθρώπινων αναγκών. Ποιες είναι οι βασικές αρχές της παρακίνησης.
- ΑΓ5** Πώς να χρησιμοποιείς την παρακίνηση ως μοχλό ανάπτυξης των στελεχών σου και του τμήματος καταστήματος.
- ΑΓ6** Ποιος ο τρόπος θέσπισης και υλοποίησης κινήτρων.
- ΑΓ7** Ποιο είναι το όραμα της επιχείρησης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ18 Οργάνωση, προγραμματισμός και εποπτεία εργασιών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Συμμετοχή στον ετήσιο καθορισμό των στόχων, σύνταξη και εποπτεία του προγράμματος εργασιών, παρακολούθηση της παραγωγικότητας και της ποιότητας, την επικοινωνία και τμηματικές συναντήσεις, εκθέσεις και αναφορές, καθώς και διαφημιστικές ενέργειες και δημόσιες σχέσεις.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

- ΛΠ18.1** Συμμετοχή στον ετήσιο καθορισμό στόχων, προγραμματισμό πόρων και σχεδίων δράσης
- ΛΠ18.2** Σύνταξη και επίβλεψη προγράμματος εργασιών και παρακολούθηση της παραγωγικότητας και ποιότητας.
- ΛΠ18.3** Εργασίες ρουτίνας
- ΛΠ18.4** Επικοινωνία και συναντήσεις για θέματα που άπτονται της λειτουργίας του τμήματος/καταστήματος
- ΛΠ18.5** Διαφημιστικές ενέργειες και άσκηση δημοσίων σχέσεων, μέσω δημιουργίας και καλλιέργειας επαφών με φορείς και κέντρα επιρροής

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ18 Οργάνωση, προγραμματισμός και εποπτεία εργασιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ18.1 Συμμετοχή στον ετήσιο καθορισμό στόχων, προγραμματισμός πόρων και σχεδίων δράσης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να **συμμετέχεις ενεργά** στον καθορισμό **ετήσιων στόχων** οι οποίοι προάγουν το όραμα της επιχείρησης.

ΚΑ2 Να παρουσιάζεις τους στόχους σου προς τους συνεργάτες και να τους πείθεις να τους επιτύχουν. Να συνδέεις τους στόχους αυτούς με το όραμα της επιχείρησης και τους προσωπικούς στόχους των εργαζομένων.

ΚΑ3 Να προβλέπεις, να εφαρμόζεις και να παρακολουθείς τους **πόρους** του τμήματος/καταστήματος.

ΚΑ4 Να καταστρώνεις **σχέδια δράσης** με τη συμμετοχή των **συνεργατών** σου και να επιμελείσαι της εφαρμογής τους.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ενεργός Συμμετοχή

- Προσωπική παρουσία
- Προτάσεις
- Διευκρινίσεις
- Συμφωνία

ΠΕ2 Ετήσιοι στόχοι

- Πωλήσεις
- Ποσοστό επισκεπτών που αγοράζουν προϊόντα
- Πωλήσεις ανά πελάτη
- Έξοδα
- Εμπορεύματα
- Προμηθευτές, συνεργάτες
- Στελέχωση
- Εκπαίδευση
- Εγκαταστάσεις και εξοπλισμός
- Διαδικασίες
- Απόδοση
- Ποιότητα
- Ικανοποίηση πελάτη

ΠΕ3 Πόροι

- Οικονομικοί
- Φυσικοί
- Ανθρώπινοι
- Τεχνολογικοί

ΠΕ4 Σχέδιο Δράσης

- Πρόβλεψη
- Στόχος
- Χρονοδιάγραμμα
- Υπεύθυνος
- Αξιολόγηση
- Διόρθωση

ΠΕ5 Συνεργάτες

- Υφιστάμενοι
- Διευθυντές
- Υπεύθυνοι τμημάτων
- Προμηθευτές
- Σύμβουλοι
- Λογιστές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ18.1 Συμμετοχή στον ετήσιο καθορισμό στόχων, προγραμματισμός πόρων και σχεδίων δράσης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τα χαρακτηριστικά και τις κατηγορίες στόχων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τα κριτήρια επιλογής ετήσιων τμηματικών στόχων.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις βασικές οικονομικές γνώσεις για να μπορείς να συμμετέχεις με ενεργό και αποδοτικό τρόπο στην επιλογή και παρακολούθηση οικονομικών στόχων.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις το όραμα της επιχείρησης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τη μεθοδολογία του προγραμματισμού.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις να καταστρώνεις σχέδια δράσης.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πώς μπορείς να πείθεις τους συνεργάτες σου να αποδέχονται τις προτάσεις σου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ18** Οργάνωση, προγραμματισμός και εποπτεία εργασιών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ18.2** Σύνταξη και επίβλεψη προγράμματος εργασιών και παρακολούθηση της παραγωγικότητας και ποιότητας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να καταγράφεις τις **ανάγκες** του τμήματος/ καταστήματος σου προκειμένου να συντάξεις ένα **πρόγραμμα εργασιών**.

ΚΑ2 Να χρησιμοποιείς **κριτήρια ανάθεσης** για τις επί μέρους εργασίες στους υφιστάμενους σου σχετικά με το πρόγραμμα εργασιών.

ΚΑ3 Να εφαρμόζεις διάφορες **μεθόδους επίβλεψης** του προγράμματος εργασιών, χωρίς να εμπλέκεσαι σε λεπτομέρειες.

ΚΑ4 Να βεβαιώνεις ότι το **πρόγραμμα εργασιών** εκτελείται κανονικά, ακόμη και κατά την απουσία σου.

ΚΑ5 Να εφαρμόζεις διάφορους **τρόπους παρακολούθησης** της **παραγωγικότητας και ποιότητας** του τμήματος.

ΚΑ6 Να συγκεντρώνεις **βασικά στατιστικά και οικονομικά στοιχεία**.

ΚΑ7 Να ετοιμάζεις σύντομες αλλά περιεκτικές εκθέσεις για τη βελτίωση της απόδοσης του τμήματος/καταστήματος.

ΚΑ8 Να εισηγείσαι γραπτά ή προφορικά προτάσεις για τη βελτίωση της απόδοσης του τμήματος.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Ανάγκες**

- Άνθρωποι
- Εξοπλισμός
- Εμπορεύματα
- Μέσα
- Πληροφορίες
- Στοιχεία

ΠΕ2 Πρόγραμμα εργασιών

- Προσφορές - προβολές
- Ανακατατάξεις εμπορευμάτων
- Ανακαινίσεις
- Έκτακτες εργασίες
- Εργασίες ρουτίνας

ΠΕ3 Κριτήρια ανάθεσης

- Διαθεσιμότητα συνεργάτη
- Ικανότητα
- Σκοπιμότητα
- Επικινδυνότητα

ΠΕ4 Μέθοδοι επίβλεψης

- Εποπτεία
- Παρακολούθηση
- Αίσθημα ασφάλειας στους συνεργάτες
- Βελτίωση της απόδοσης

ΠΕ5 Τρόποι παρακολούθησης

- Παρατήρηση εκτέλεσης εργασιών
- Μελέτη πληροφοριών
- Συγκρίσεις αποτελεσμάτων
- Διορθωτικές κινήσεις

ΠΕ6 Παραγωγικότητα και ποιότητα

- Ποσοτική διάσταση
- Ποιοτική εξυπηρέτηση

ΠΕ7 Βασικά στατιστικά και οικονομικά στοιχεία

- Οικονομικά ποσοτικά μεγέθη
- Οικονομικά ποιοτικά μεγέθη
- Οικονομικοί δείκτες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ18.2 Σύνταξη και επίβλεψη προγράμματος εργασιών και παρακολούθηση της παραγωγικότητας και ποιότητας.

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις να διαχειρίζεσαι με αποτελεσματικό τρόπο τον χρόνο που διαθέτεις.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις εργασίες και τις διαδικασίες στο τμήμα/κατάστημα, προκειμένου να μπορείς να συντάσσεις το πρόγραμμα εργασιών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τη σύνταξη ενός προγράμματος.
- ΑΓ4** Πώς να ασκείς επίβλεψη στους συνεργάτες σου, χωρίς να δημιουργείς ή να επιτείνεις προβλήματα.
- ΑΓ5** Πώς και από ποιες πηγές να βρίσκεις, να μελετάς και να αναλύεις στοιχεία και πληροφορίες.
- ΑΓ6** Πώς να ετοιμάζεις μια έκθεση εισηγήσεων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ18 Οργάνωση, προγραμματισμός και εποπτεία εργασιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ18.3 Εργασίες ρουτίνας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να μετέχεις και να ελέγχεις **καθημερινές εργασίες** που διευκολύνουν τις εργασίες και τις διαδικασίες του τμήματος/καταστήματος.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις, να πιστοποιείς και να επικυρώνεις με την υπογραφή σου διάφορα **έγγραφα και παραστατικά**.
- ΚΑ3** Να ετοιμάζεις, υποβάλεις και επεξηγείς **ολοκληρωμένες προσφορές** σε πελάτες.
- ΚΑ4** Να αξιολογείς προσφορές προμηθευτών.
- ΚΑ5** Να παραλαμβάνεις, να χαρακτηρίζεις αποδέκτες στο τμήμα/κατάστημα και να αποστέλλεις έντυπη και ηλεκτρονική **αλληλογραφία**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Καθημερινές εργασίες

- Άνοιγμα καταστήματος
- Ανάθεση εργασιών
- Άνοιγμα, κλείσιμο ταμείου
- Παρακολούθηση κίνησης
- Αλληλογραφία
- Επαφές

ΠΕ2 Έγγραφα - Παραστατικά

- Αποδείξεις
- Τιμολόγια
- Δελτία αποστολής
- Εσωτερικά δελτία

ΠΕ3 Ολοκληρωμένες προσφορές

- Περιγραφή εμπορευμάτων
- Τεχνικές προδιαγραφές εμπορευμάτων
- Χρόνος παράδοσης
- Τιμές
- Όροι πληρωμής
- Εκπτώσεις
- Περίοδος ισχύς
- Ειδικοί όροι

ΠΕ4 Αλληλογραφία

- Έγγραφα
- Περιοδικός τύπος
- Εγκύκλιοι
- Επιστολές
- e-mails

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ18.3 Εργασίες ρουτίνας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποιες είναι οι εργασίες και οι λειτουργίες του τμήματος/καταστήματος.

ΑΓ2 Ποιες είναι οι υπηρεσιακές διαδικασίες.

ΑΓ3 Πώς να αναθέτεις, να συντονίζεις και να επιβλέπεις εργασίες του τμήματος/καταστήματος.

ΑΓ4 Πώς να ετοιμάζεις ολοκληρωμένες προσφορές.

ΑΓ5 Πώς να ασκείς την τεχνική της διαπραγμάτευσης και της προσωπικής πώλησης.

ΑΓ6 Πώς να διαχειρίζεσαι έγγραφα και αλληλογραφία.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:	
ΛΠ18 Οργάνωση, προγραμματισμός και εποπτεία εργασιών	
II. ΕΡΓΑΣΙΑ:	
ΛΠ18.4 Επικοινωνία και συναντήσεις για θέματα που άπτονται της λειτουργίας του τμήματος/καταστήματος	
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)
<p>Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:</p> <p>ΚΑ1 Να επικοινωνείς με τους συνεργάτες σου με αποτελεσματικές μεθόδους επικοινωνίας.</p> <p>ΚΑ2 Να συνεισφέρεις με ουσιαστικές απόψεις, εισηγήσεις και αποφάσεις στις συναντήσεις.</p> <p>ΚΑ3 Να εκτελείς συναντήσεις με τους συνεργάτες σου.</p> <p>ΚΑ4 Να οργανώνεις αποτελεσματικές συναντήσεις με τους συνεργάτες σου κατά τις οποίες θα γίνεται συζήτηση σχετικά με την εργασία, θα λαμβάνονται αποφάσεις και θα δίδονται εντολές.</p>	<p>ΠΕ1 Μέθοδοι επικοινωνίας</p> <ul style="list-style-type: none"> • Λεκτική • Μη λεκτική • Συνεννόηση • Αντίληψη • Προσαρμογή • Ερωτήσεις • Ακρόαση <p>ΠΕ2 Συναντήσεις</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τακτές • Έκτακτες • Ερωτήσεις • Ακρόαση <p>ΠΕ3 Συνεργάτες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Υφιστάμενοι • Υπεύθυνοι τμημάτων • Άλλα στελέχη της επιχείρησης • Προμηθευτές • Τεχνικοί, συντηρητές • Σύμβουλοι <p>ΠΕ4 Οργάνωση αποτελεσματικών συναντήσεων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προγραμματισμένες • Προενημέρωση • Agenda • Διάρκεια • Ακρόαση • Αποφάσεις • Πρακτικά • Διανομή πρακτικών • Ανατροφοδότηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ18.4 Επικοινωνία και συναντήσεις για θέματα που άπτονται της λειτουργίας του τμήματος/καταστήματος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι κανόνες και οι βασικές τεχνικές επικοινωνίας και η εφαρμογή τους με τους συνεργάτες σου.
- ΑΓ2** Πώς διοργανώνονται αποτελεσματικές συσκέψεις.
- ΑΓ3** Πώς μπορείς να αξιοποιείς τους συσκέψεις με τους συνεργάτες σου, προκειμένου να επιτυγχάνεις τα βέλτιστα αποτελέσματα για το τμήμα/κατάστημα.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ18** Οργάνωση, προγραμματισμός και εποπτεία εργασιών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ18.5** Διαφημιστικές ενέργειες και άσκηση δημοσίων σχέσεων, μέσω δημιουργίας και καλλιέργειας επαφών με φορείς και κέντρα επιρροής.**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να συμμετέχεις στις διαφημιστικές ενέργειες του τμήματος/καταστήματος σου.
- ΚΑ2** Να αναπτύσσεις καθημερινά **δημόσιες σχέσεις** με πελάτες και υποψήφιους πελάτες.
- ΚΑ3** Να διατηρείς άριστες σχέσεις με τις **αρχές** της περιοχής και με άλλα κέντρα επιρροής και να προωθείς τη δημιουργία και την καλλιέργεια δημοσίων σχέσεων μαζί τους.
- ΚΑ4** Να προτείνεις στη διοίκηση της επιχείρησης ευκαιρίες προβολής της, μέσω **διαφημιστικών ενεργειών** και **δημοσίων σχέσεων**.
- ΚΑ5** Να προβάλλεις την επιχείρηση στην τοπική κοινωνία και τη συμμετοχή της σε **κοινοτικές εκδηλώσεις** παρουσιάζοντας το κοινωνικό της πρόσωπο.

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

- Διαφήμιση στο ραδιόφωνο
- Διαφήμιση στη τηλεόραση
- Διαφήμιση στο τύπο
- Εκδηλώσεις
- Διανομή φυλλαδίων
- Χορηγίες
- «Από στόμα σε στόμα»

ΠΕ2 Δημόσιες σχέσεις

- Συχνές επαφές
- Συμμετοχή σε εκδηλώσεις
- Χορηγίες
- Προσφορές

ΠΕ3 Αρχές

- Δήμος
- Αστυνομία
- Κοινοτικοί Σύλλογοι
- Σχολεία
- Κοινοφελή Ιδρύματα

ΠΕ4 Κοινοτικές εκδηλώσεις

- Αθλητικά γεγονότα
- Πανηγυρικές εκδηλώσεις
- Κοινοφελή έργα
- Πολιτιστικές εκδηλώσεις

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ18.5 Διαφημιστικές ενέργειες και άσκηση δημοσίων σχέσεων, μέσω δημιουργίας και καλλιέργειας επαφών με φορείς και κέντρα επιρροής.

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποιος είναι ο διαθέσιμος προϋπολογισμός από την επιχείρηση για διαφήμιση και ενέργειες δημοσίων σχέσεων και να συγκεκριμενοποιεί τους επιδιωκόμενους στόχους.

ΑΓ2 Ποιες είναι οι βασικές αρχές του μάρκετινγκ.

ΑΓ3 Πώς μπορείς να κτίζεις δημόσιες σχέσεις.

ΑΓ4 Πώς να μετράς τα αποτελέσματα των διαφημιστικών ενεργειών και των δημοσίων σχέσεων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ19 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία III

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Συμμετοχή στον προγραμματισμό, εφαρμογή, παρακολούθηση και έλεγχο των θεμάτων εργασιακής ασφάλειας και υγείας στο κατάστημα/τμήμα για εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας και κανονισμών. Εκτίμηση κινδύνων, καθορισμός και την εφαρμογή μέτρων προστασίας και πρόληψης για τους εργαζόμενους και τρίτα πρόσωπα.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ19.1 Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας

ΛΠ19.2 Εκτίμηση κινδύνων στο χώρο εργασίας

ΛΠ19.3 Καθορισμός και λήψη μέτρων προστασίας και πρόληψης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ19 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ19.1 Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να έχεις ενεργό συμμετοχή στην εφαρμογή της πολιτικής ασφάλειας και υγείας.
- ΚΑ2** Να υπάρχει ξεκάθαρη κατανομή **ευθυνών και καθηκόντων** στο κατάστημα/τμήμα.
- ΚΑ3** Να συμμετέχεις στην ανοικτή **επικοινωνία και διαβούλευση** με **συναδέλφους**, και **τρίτα άτομα**.
- ΚΑ4** Να παρέχεις βοήθεια στην εφαρμογή της μελέτης εκτίμησης κινδύνων και στην υλοποίηση των εισηγήσεων.
- ΚΑ5** Να παρέχεις **βοήθεια στην εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας και υγείας** της εταιρείας.
- ΚΑ6** Να αναγνωρίζεις τις **ανάγκες επιμόρφωσης** των εργαζομένων στο τμήμα/κατάστημα και να μεριμνείς για την κάλυψη τους.
- ΚΑ7** Να διατηρείς κατάλληλη υποδομή, σχέδια και εκπαίδευση για πρώτες βοήθειες, πυρόσβεση και έκτακτες ανάγκες.
- ΚΑ8** Να επιβλέπεις τους συναδέλφους κατά την εκτέλεση επικινδύνων εργασιών και τη χρήση εξοπλισμού ασφαλείας.
- ΚΑ9** Να εκτελείς συχνές επιθεωρήσεις και ελέγχους στους χώρους εργασίας, εξοπλισμό, μεθόδους εργασίας και τήρηση των μέτρων ασφάλειας με σκοπό την αναγνώριση προβλημάτων και αδυναμιών στους χώρους εργασίας για να επιλύονται προτού προκληθεί πρόβλημα ή ατύχημα.
- ΚΑ10** Να ασκείς άμεση **διαχείριση των αποτελεσμάτων επιθεωρήσεων**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ευθύνες και καθήκοντα

- Αναγνώριση και εκτίμηση κινδύνων
- Έκδοση και αναθεώρηση μελέτης εκτίμησης κινδύνων
- Σύνταξη και αναθεώρηση συστήματος ασφάλειας και υγείας
- Πρόσβαση σε αρχείο σχετικών νομοθεσιών και κανονισμών
- Τήρηση και ενημέρωση αρχείου ασφάλειας
- Εισηγήση και εφαρμογή μέτρων ασφάλειας
- Θέσπιση και εφαρμογή διαδικασιών και οδηγιών εργασίας
- Θέσπιση προγράμματος και στόχων ασφάλειας και υγείας
- Παραχώρηση και επίβλεψη της χρήσης μέσων ατομικής προστασίας
- Συντονισμός, επίβλεψη, έλεγχος και επιθεωρήσεις για την εφαρμογή των μέτρων, διαδικασιών και οδηγιών ασφάλειας
- Αναγνώριση εκπαιδευτικών αναγκών και παροχή εκπαίδευσης/ενημέρωσης
- Συσκέψεις για ασφάλεια και υγεία
- Λειτουργία της επιτροπής ασφάλειας
- Ετοιμασία αναφορών και εκθέσεων.
- Επικοινωνία και συντονισμός με τις αρμόδιες υπηρεσίες
- Διερεύνηση, καταγραφή και γνωστοποίηση ατυχημάτων, ασθενειών και συμβάντων
- Διατήρηση κατάλληλης υποδομής, σχεδίων και εκπαίδευσης για πρώτες βοήθειες, πυρόσβεση και έκτακτες ανάγκες
- Συντήρηση και επιθεώρηση εξοπλισμού
- Εκτέλεση αγορών σχετικών με τον τομέα ασφαλείας και υγείας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ19 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ19.1 Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

ΚΑ11 Να εφαρμόζεις τη **διαδικασία επίλυσης παρεκκλίσεων και προβλημάτων** τα οποία αναγνωρίζονται στο χώρο εργασίας και αφορούν την ασφάλεια, υγεία και ευημερία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ2 Επικοινωνία και διαβούλευση

- Τακτές συναντήσεις με συναδέλφους
- Συνεδρίες της επιτροπής ασφάλειας και υγείας
- Ενημέρωση εργαζομένων
- Γραπτές οδηγίες
- Εσωτερικά σημειώματα
- Εγχειρίδια ασφάλειας και υγείας
- Σημάνσεις στο χώρο εργασίας
- Επικοινωνία με αρμόδιες υπηρεσίες
- Σχόλια και παρατηρήσεις τρίτων ατόμων
- Ενημέρωση διεύθυνσης και υπεύθυνων για ελλείψεις, αδυναμίες και προβλήματα
- Ενημέρωση διεύθυνσης και υπεύθυνων για ατύχημα, ασθένεια και επικίνδυνο συμβάν

ΠΕ3 Συνάδελφοι

- Εργαζόμενοι στο τμήμα/κατάστημα
- Εργαζόμενοι σε άλλα τμήματα τα οποία επηρεάζονται ή επηρεάζουν την ασφάλεια και υγεία του τμήματος/καταστήματος
- Μέλη επιτροπής ασφάλειας της εταιρίας
- Εργαζόμενοι με ειδικά καθήκοντα στον τομέα της ασφάλειας και υγείας
- Υπεύθυνοι τμημάτων και διευθυντές
- Εκπαιδευόμενοι συνάδελφοι
- Εποχιακοί συνάδελφοι

ΠΕ4 Αρμόδιες υπηρεσίες

- Τμήμα Επιθεώρησης Εργασίας
- Πυροσβεστική υπηρεσία
- Ιατρικές υπηρεσίες
- Τοπική αυτοδιοίκηση
- Άλλες κρατικές υπηρεσίες

ΠΕ5 Τρίτα Άτομα

- Πελάτες
- Επισκέπτες
- Προμηθευτές
- Διανομείς
- Υπεργολάβοι
- Τεχνικοί
- Άλλοι συνεργάτες
- Διερχόμενοι
- Γείτονες

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ19 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ19.1 Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 Βοήθεια στην εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας και υγείας

- Ενημέρωση αρχείου ασφάλειας
- Αναγνώριση κινδύνων στο χώρο εργασίας
- Εισήγηση και εφαρμογή μέτρων ασφάλειας
- Εφαρμογή διαδικασιών και οδηγιών εργασίας
- Θέσπιση προγράμματος και στόχων ασφάλειας και υγείας
- Επίβλεψη της χρήσης μέσων ατομικής προστασίας
- Συντονισμός, επίβλεψη, έλεγχος και επιθεωρήσεις για την εφαρμογή των μέτρων, διαδικασιών και οδηγιών ασφάλειας
- Αναγνώριση εκπαιδευτικών αναγκών και παροχή εκπαίδευσης/ενημέρωσης
- Συσκέψεις για ασφάλεια και υγεία
- Ενημέρωση της διεύθυνσης για τυχόν προβλήματα και αποκλίσεις
- Ενημέρωση σε περιπτώσεις ατυχημάτων, ασθενειών και συμβάντων

ΠΕ7 Ανάγκες επιμόρφωσης

- Νέοι εργαζόμενοι
- Εξοπλισμός
- Καινούργιος εξοπλισμός
- Καινούργιες τεχνολογίες
- Εκτιμήσεις κινδύνου
- Ειδικοί κίνδυνοι
- Νέες πρακτικές ή μέθοδοι εργασίας
- Έκτακτες ανάγκες

ΠΕ8 Διαχείριση αποτελεσμάτων επιθεωρήσεων

- Καταγραφή
- Λήψη διορθωτικών μέτρων
- Ετοιμασία σχεδίου δράσης
- Προγραμματισμός εκπαίδευσης
- Κοινοποίηση στη διεύθυνση

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ19 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ19.1 Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ9 Διαδικασία επίλυσης παρεκκλίσεων και προβλημάτων

- Αναγνώριση
- Συλλογή στοιχείων και πληροφοριών
- Προσδιορισμός αιτιών
- Καταγραφή
- Απόφαση για διορθωτικά μέτρα
- Ετοιμασία σχεδίου δράσης
- Κοινοποίηση στη διεύθυνση
- Εφαρμογή και έλεγχος διορθωτικών μέτρων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ19.1 Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες οι πρόνοιες των σχετικών νομοθεσιών και κανονισμών περί ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
- ΑΓ2** Τι είναι η πολιτική ασφάλειας και υγείας. Ποια είναι η πολιτική ασφάλειας και υγείας της επιχείρησης.
- ΑΓ3** Τι είναι η εκτίμηση κινδύνου. Ποιο είναι το περιεχόμενο και οι εισηγήσεις της ισχύουσας μελέτης εκτίμησης κινδύνου για το τμήμα/κατάστημα. Πώς εφαρμόζονται οι εισηγήσεις αυτές.
- ΑΓ4** Τι είναι το σύστημα διαχείρισης ασφάλειας και υγείας. Ποιο είναι το περιεχόμενο και οι προδιαγραφές του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας και υγείας της επιχείρησης.
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι κύριες ευθύνες και καθήκοντα σε θέματα ασφάλειας και υγείας. Ποιοι είναι οι αρμόδιοι για το χειρισμό θεμάτων ασφάλειας και υγείας, ατυχημάτων και έκτακτων περιστατικών στην επιχείρηση.
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι γενικοί και οι ειδικοί κίνδυνοι και ποια μέτρα, οδηγίες ασφάλειας ισχύουν στο τμήμα/κατάστημα.
- ΑΓ7** Ποια είναι τα μέσα ατομικής προστασίας και πώς χρησιμοποιούνται.
- ΑΓ8** Ποιος είναι ο ρόλος, ευθύνες και τρόπος λειτουργίας της επιτροπής ασφάλειας.
- ΑΓ9** Ποια είναι τα θέματα επικοινωνίας και διαβούλευσης. Με ποιους τρόπους τα επιτυγχάνουμε.
- ΑΓ10** Ποια είναι τα θέματα κατάρτισης των εργαζόμενων. Πώς αναγνωρίζουμε τις ανάγκες κατάρτισης.
- ΑΓ11** Τι είναι η έκτακτη ανάγκη. Ποια τα σχέδια δράσης έκτακτων αναγκών.
- ΑΓ12** Πώς εκτελούνται επιθεωρήσεις ασφάλειας και υγείας στα πλαίσια της επιτροπής ασφάλειας ή ανεξάρτητα από αυτή.
- ΑΓ13** Πώς τεκμηριώνονται και επιλύονται τα αποτελέσματα επιθεωρήσεων, οι παρεκκλίσεις και προβλήματα.
- ΑΓ14** Πότε απαιτείται επίβλεψη εργασίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ19 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ19.2 Εκτίμηση κινδύνων στο χώρο εργασίας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να **εντοπίζεις τις πηγές κινδύνων** στο χώρο εργασίας και να συλλέγεις **πληροφορίες και στοιχεία**.
- ΚΑ2** Να εντοπίζεις τα **επηρεαζόμενα πρόσωπα** και τον **τρόπο επηρεασμού τους** από τους κινδύνους.
- ΚΑ3** Να εκτελείς **αξιολόγηση του κινδύνου** και να λαμβάνεις απόφαση για την αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων μέτρων πρόληψης.
- ΚΑ4** Να αποφασίζεις για τα επιπρόσθετα μετρά ασφαλείας που πρέπει να ληφθούν και τη **σειρά προτεραιότητάς τους**.
- ΚΑ5** Να καταγράφεις τα ευρήματα της εκτίμησης κινδύνου.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εντοπισμός πηγών κινδύνου

- Εργασίες που εκτελούνται
- Εκτελούμενα καθήκοντα
- Συνθήκες εργασίας
- Περιβάλλον εργασίας
- Κτίρια, υπαίθριοι χώροι και πρόσβαση σε αυτά
- Εξοπλισμός και εργαλεία
- Υλικά και ουσίες
- Κίνδυνοι που έχουν ήδη αναγνωριστεί και οι πηγές τους
- Ατυχήματα, επαγγελματικές ασθένειες και άλλα συμβάντα που έχουν συμβεί, είχαν συνέπειες στην υγεία και τα οποία έχουν αναφερθεί

ΠΕ2 Πληροφορίες και στοιχεία

- Παρατήρηση του εργασιακού περιβάλλοντος
- Παρατήρηση των εργασιών που εκτελούνται
- Συζήτηση με εργαζόμενους
- Παρατήρηση εξωτερικών παραγόντων
- Παρατήρηση εργασιών που εκτελούνται από τρίτους
- Ιστορικό ατυχημάτων και ασθενειών
- Γραπτές διαδικασίες και εγχειρίδια εργασίας
- Τεχνικά βιβλιάρια και οδηγοί χρήσης εξοπλισμού
- Δελτία δεδομένων ασφαλείας ουσιών
- Αποτελέσματα μετρήσεων επιβλαβών, παραγόντων στο χώρο εργασίας
- Ιστοσελίδα Τμήματος Επιθεώρησης Εργασίας
- Επιστημονική και τεχνική βιβλιογραφία

ΠΕ3 Επηρεαζόμενα πρόσωπα

- Εργαζόμενοι στο τμήμα/κατάστημα
- Εργαζόμενοι σε άλλα τμήματα τα οποία επηρεάζονται ή επηρεάζουν την ασφάλεια και υγεία του τμήματος/καταστήματος

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ19 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ19.2 Εκτίμηση κινδύνων στο χώρο εργασίας

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

- Άλλοι συνάδελφοι
- Εκπαιδευόμενοι συνάδελφοι
- Εποχιακοί συνάδελφοι
- Πελάτες
- Επισκέπτες
- Προμηθευτές
- Διανομείς
- Υπεργολάβοι
- Τεχνικοί
- Άλλοι συνεργάτες
- Διερχόμενοι
- Γείτονες

ΠΕ4 Τρόπος επηρεασμού

- Θάνατος
- Τραυματισμός
- Ασθένεια
- Υλική ζημία

ΠΕ5 Αξιολόγηση κινδύνου

- Σοβαρότητα
- Πιθανότητα
- Κίνδυνος

ΠΕ6 Σειρά προτεραιότητας

- Εξάλειψη κινδύνου
- Ελαχιστοποίηση κινδύνου με τη χρήση οργανωτικών μέτρων
- Ελαχιστοποίηση κινδύνου με τη χρήση συλλογικών μέτρων προστασίας
- Μείωση κινδύνου με τη χρήση μέσων ατομικής προστασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ19.2 Εκτίμηση κινδύνων στο χώρο εργασίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τις πρόνοιες των σχετικών νομοθεσιών και κανονισμών περί εκτίμησης κινδύνου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τη διαδικασία εκτίμησης κίνδυνου.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πηγές πληροφόρησης εντός και εκτός της επιχείρησης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τουλάχιστο μια μέθοδο διαβάθμισης του κίνδυνου.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τον τρόπο συμπλήρωσης του έντυπου εκτίμησης κίνδυνου που χρησιμοποιεί η επιχείρηση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ19 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ19.3 Καθορισμός και λήψη μέτρων προστασίας και πρόληψης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να εισηγείσαι προς τη διεύθυνση της επιχείρησης **μέτρα ασφάλειας** τα οποία αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά τους κινδύνους στο χώρο εργασίας.

ΚΑ2 Να καταγράψεις **ολοκληρωμένες οδηγίες εργασίας**.

ΚΑ3 Να ετοιμάζεις **στόχους ασφάλειας** και **πρόγραμμα δράσης** για το τμήμα/κατάστημα.

ΚΑ4 Να μεριμνάς για την **νημέρωση** των **επηρεαζόμενων προσώπων**.

ΚΑ5 Να μεριμνάς για την παροχή των **πόρων** για την εφαρμογή των μέτρων προστασίας και πρόληψης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μέτρα ασφάλειας

- Συλλογικά μέτρα προστασίας
- Ατομικά μέτρα προστασίας
- Αντικατάσταση επικίνδυνης ουσίας
- Συντήρηση, βελτίωση εξοπλισμού
- Βελτίωση εγκαταστάσεων
- Οργάνωση εργασίας
- Αλλαγή στον τρόπο εκτέλεσης μιας διαδικασίας ή εργασίας
- Εκπαίδευση προσωπικού
- Σήμανση
- Ετοιμασία οδηγιών εργασίας

ΠΕ2 Ολοκληρωμένες οδηγίες εργασίας

- Περιγραφή χώρου και εργασία που θα εκτελεστεί
- Προεργασία και προετοιμασία
- Μηχανήματα και εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί
- Έλεγχος μηχανημάτων και εξοπλισμού πριν και μετά την χρήση τους
- Ποιος/οι είναι εξουσιοδοτημένος/οι να εκτελέσει/ούν την εργασία
- Πότε θα γίνει η εργασία σε σχέση με άλλες δραστηριότητες στον χώρο
- Σήμανση και περιορισμοί στην πρόσβαση
- Μέσα ατομικής προστασίας

ΠΕ3 Στόχοι ασφάλειας

- Εκπαίδευση και ενημέρωση
- Βελτίωση σήμανσης
- Βελτίωση εγκαταστάσεων
- Βελτίωση περιβάλλοντος εργασίας
- Βελτίωση συνθηκών εργασίας και ευημερίας
- Βελτίωση ή αντικατάσταση εξοπλισμού
- Βελτίωση οργάνωσης ασφάλειας
- Βελτίωση σχεδίων και μέσων εκτάκτων αναγκών

ΠΕ4 Πρόγραμμα δράσης

- Ενέργειες για υλοποίηση του κάθε στόχου
- Υπευθυνότητες
- Χρονικά πλαίσια
- Προϋπολογισμός

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ19 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ19.3 Καθορισμός και λήψη μέτρων προστασίας και πρόληψης

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ5 Ενημέρωση

- Συγκεντρώσεις και συναντήσεις
- Γραπτές οδηγίες
- Εσωτερικά σημειώματα
- Εγχειρίδια ασφάλειας και υγείας
- Σημάνσεις στο χώρο εργασίας

ΠΕ6 Επηρεαζόμενα πρόσωπα

- Εργαζόμενοι στο τμήμα/κατάστημα
- Εργαζόμενοι σε άλλα τμήματα τα οποία επηρεάζονται ή επηρεάζουν την ασφάλεια και υγεία του τμήματος/καταστήματος
- Άλλοι συνάδελφοι
- Εκπαιδευόμενοι συνάδελφοι
- Εποχιακοί συνάδελφοι
- Πελάτες
- Επισκέπτες
- Προμηθευτές
- Διανομείς
- Υπεργολάβοι
- Τεχνικοί
- Άλλοι συνεργάτες
- Διερχόμενοι
- Γείτονες

ΠΕ7 Πόροι

- Οικονομικοί
- Ανθρώπινοι
- Κατάρτιση
- Εγκαταστάσεις
- Εξοπλισμός
- Υλικά
- Οργανωτικοί

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ19.3 Καθορισμός και λήψη μέτρων προστασίας και πρόληψης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι πρόνοιες των σχετικών νομοθεσιών και κανονισμών περί ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πηγές πληροφόρησης εντός και εκτός της επιχείρησης για αναγνώριση των μέτρων ασφάλειας.
- ΑΓ3** Τι είναι το σύστημα διαχείρισης ασφάλειας και υγείας. Ποιο είναι το περιεχόμενο και οι προδιαγραφές του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας και υγείας της επιχείρησης.
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι γενικοί και οι ειδικοί κίνδυνοι και ποια μέτρα, οδηγίες ασφάλειας ισχύουν στο τμήμα/κατάστημα.
- ΑΓ5** Ποια είναι τα μέσα ατομικής προστασίας και πώς χρησιμοποιούνται.
- ΑΓ6** Τι είναι η έκτακτη ανάγκη. Ποια είναι τα σχέδια δράσης εκτάκτων αναγκών.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πως να συντάσσεις γραπτές οδηγίες ασφάλειας.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις τι είναι το σχέδιο δράσης. Να επιλέγεις στόχους ασφαλείας και να ετοιμάζεις σχέδιο δράσης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ20 Ατομική απόδοση ΙΙΙ

ΙΙ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Προσωπική αποτελεσματικότητα και ικανότητα της εργασίας βάσει στόχων και σε συνθήκες πίεσης.

ΙΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ20.1 Προσωπική αποτελεσματικότητα

ΛΠ20.2 Ικανότητα εργασίας βάσει στόχων και υπό συνθήκες πίεσης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ20 Ατομική απόδοση ΙΙΙ

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ20.1 Προσωπική αποτελεσματικότητα

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να διατηρείς χρονοδιαγράμματα.
- ΚΑ2** Να μεταδίδεις μηνύματα προς τους **συνεργάτες** με αποτελεσματικό τρόπο.
- ΚΑ3** Να κάνεις συχνά **αυτοκριτική**, να διορθώνεις τα λάθη σου και να βελτιώνεις την προσωπική σου απόδοση αλλά και του τμήματος/καταστήματος.
- ΚΑ4** Να ασκείς διοίκηση διατηρώντας **κλίμα ομάδας**.
- ΚΑ5** Να πετυχαίνεις **ατομικούς στόχους** καθώς και τους **στόχους της ομάδας σου**.
- ΚΑ6** Να **προκαλείς έμπνευση** στους συνεργάτες σου στην εκτέλεση των εργασιών τους.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Συνεργάτες

- Υφιστάμενοι
- Συνάδελφοι
- Υπεύθυνοι τμημάτων
- Προμηθευτές

ΠΕ2 Αυτοκριτική

- Αυστηρότητα
- Αντικειμενικότητα
- Συγγνώμη
- Βελτίωση

ΠΕ3 Κλίμα ομάδας

- Ομόνοια
- Αλληλεξάρτηση
- Κοινός σκοπός
- Αλληλοβοήθεια
- Συναίνεση

ΠΕ4 Ατομικοί στόχοι

- Ποσοτικοί
- Ποιοτικοί

ΠΕ5 Στόχοι ομάδας

- Ποσοτικοί
- Ποιοτικοί

ΠΕ6 Έμπνευση

- Όραμα
- Σκοπός
- Αποτέλεσμα
- Επιτυχία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ20.1 Προσωπική αποτελεσματικότητα

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς να διαχειρίζεσαι σωστά τον χρόνο σου και να βάζεις τις σωστές προτεραιότητες.
- ΑΓ2** Πώς να συνεργάζεσαι ακόμη και με άτομα με διαφορετική αντίληψη από τη δική σου.
- ΑΓ3** Πώς να επικοινωνείς αποτελεσματικά με τα άτομα του περιβάλλοντος σου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τεχνικές παρακίνησης και ηγεσίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ20** Ατομική απόδοση III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ20.2** Ικανότητα εργασίας βάσει στόχων και υπό συνθήκες πίεσης**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να εργάζεσαι και να αξιολογείς την **αποτελεσματικότητα** της εργασίας σου με βάση **στόχους**.
- ΚΑ2** Να ζητάς από τους συνεργάτες σου να εργάζονται και να κρίνονται βάσει **στόχων**.
- ΚΑ3** Να θεσπίζεις τη βραχυπρόθεσμη και μεσοπρόθεσμη στοχοθεσία του τμήματος/καταστήματος που διευθύνεις η οποία προάγει το όραμα της επιχείρησης.
- ΚΑ4** Να εργάζεσαι σε **συνθήκες πίεσης** και έντονης φόρτισης.
- ΚΑ5** Να ζητάς από τους συνεργάτες σου να εργάζονται σε παρόμοιες συνθήκες.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Αποτελεσματικότητα**

- Απόδοση
- Επίδοση
- Παραγωγικότητα

ΠΕ2 Στόχοι

- Ατομικοί
- Τμηματικοί
- Εταιρικοί

ΠΕ3 Συνθήκες πίεσης

- Έντονη εργασία
- Αντίξοες συνθήκες
- Πίεση χρόνου
- Ελλείψεις πόρων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ20.2 Ικανότητα εργασίας βάσει στόχων και υπό συνθήκες πίεσης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Πώς να εργάζεσαι βάσει στόχων.

ΑΓ2 Πώς να θέτεις βραχυπρόθεσμους και μεσοπρόθεσμους στόχους στους συνεργάτες σου.

ΑΓ3 Ποιο είναι το όραμα της επιχείρησης.

ΑΓ4 Πώς να διαχωρίζεις τα σημαντικά και τα επείγοντα θέματα προκειμένου να θέτεις αναγκαίες προτεραιότητες που θα σου επιτρέπουν να φέρνεις σε πέρας την εργασία σου σε συνθήκες πίεσης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ21** Επαγγελματική συμπεριφορά ΙΙΙ**ΙΙ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Επαγγελματική συμπεριφορά, επικοινωνία και συνεργασία με υφισταμένους, προϊσταμένους και τρίτα πρόσωπα, διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων και επίβλεψη των επαγγελματικών σχέσεων και λήψη βελτιωτικών ή διορθωτικών ενεργειών.

ΙΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ21.1 Επαγγελματική συμπεριφορά, επικοινωνία και συνεργασία με υφισταμένους, προϊσταμένους και τρίτα πρόσωπα

ΛΠ21.2 Διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων, επίβλεψη επαγγελματικών σχέσεων και λήψη βελτιωτικών ή διορθωτικών ενεργειών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ21** Επαγγελματική συμπεριφορά III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ21.1** Επαγγελματική συμπεριφορά, επικοινωνία και συνεργασία με υφισταμένους, προϊσταμένους και τρίτα πρόσωπα**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να εκπέμπεις **επαγγελματισμό** στις επαφές σου και στις συμπεριφορές σου κατά τη διάρκεια της εργασίας σου.
- ΚΑ2** Να διατηρείς μια **αποτελεσματική επικοινωνία** με τους συναδέλφους σου, προϊσταμένους και υφισταμένους κατά τη διάρκεια της εργασίας.
- ΚΑ3** Να μεταδίδεις στους συναδέλφους σου το όραμα της επιχείρησης και τους εταιρικούς και τμηματικούς στόχους.
- ΚΑ4** Να χρησιμοποιείς αποτελεσματικά διάφορους **τρόπους και εργαλεία επικοινωνίας**.
- ΚΑ5** Να διατηρείς **αρμονική συνεργασία** και αποδοτικότητα με τους συναδέλφους ακόμη και σε συνθήκες πίεσης.
- ΚΑ6** Να εξυπηρετείς το όραμα, τις ανάγκες και τα **συμφέροντα της επιχείρησης**, τηρώντας τους νόμους και τη δεοντολογία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Επαγγελματισμός**

- Αξιοπιστία
- Συνέπεια
- Σοβαρότητα
- Σεβασμός του χώρου
- Γνώση αντικειμένου σε βάθος

ΠΕ2 Αποτελεσματική επικοινωνία

- Αποστολή σαφούς μηνύματος
- Ικανότητα λήψης μηνύματος
- Προφορική επικοινωνία
- Γραπτή επικοινωνία
- Γλώσσα σώματος

ΠΕ3 Τρόποι και εργαλεία επικοινωνίας

- Προφορική επικοινωνία.
- Συναντήσεις ενδοτμηματικές/διοίκησης/προσωπικού.
- Ενημερώσεις
- Γραπτή επικοινωνία
- Εσωτερικά σημειώματα
- Εκθέσεις
- Οδηγίες
- Πινακίδες ανακοινώσεων
- Μη-λεκτική επικοινωνία

ΠΕ4 Αρμονική Συνεργασία

- Πρόθεση συνεργασίας
- Σεβασμός ιδεών
- Σεβασμός προσωπικότητας
- Αποδοχή διαφορετικότητας
- Συναινεση

ΠΕ5 Συμφέροντα επιχείρησης

- Κερδοφορία
- Καλή φήμη
- Απόδοση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ21.1 Επαγγελματική συμπεριφορά, επικοινωνία και συνεργασία με υφισταμένους, προϊστάμενους και τρίτα πρόσωπα

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις σε βάθος την εργασία σου και τις επιπτώσεις που δημιουργούνται από τυχόν λάθη και παραλείψεις.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι παράγοντες που εμπλέκονται στην επαγγελματική συμπεριφορά.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι παράγοντες που εμπλέκονται στην αποτελεσματική επικοινωνία με υφιστάμενους, προϊστάμενους και τρίτα πρόσωπα.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις τεχνικές διεξαγωγής συναντήσεων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς να συμπεριφέρεσαι στους συναδέλφους σου και σε τρίτους με τρόπο που να προωθείς την συνεργασία και την αποτελεσματικότητα του τμήματος/καταστήματος.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς να αναπτύσσουν οι υφιστάμενοι σου επαγγελματική συμπεριφορά.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιο είναι το όραμα της επιχείρησης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ21** Επαγγελματική συμπεριφορά III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ21.2** Διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων, επίβλεψη επαγγελματικών σχέσεων και λήψη βελτιωτικών ή διορθωτικών ενεργειών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να διατηρείς **διαπροσωπικές σχέσεις** σου με τους συναδέλφους σου.
- ΚΑ2** Να φροντίζεις ώστε οι διαπροσωπικές σχέσεις των υφισταμένων σου μεταξύ τους να είναι σε ικανοποιητικό επίπεδο.
- ΚΑ3** Να αντιλαμβάνεσαι τις **ατομικές σου ικανότητες και περιορισμούς** και πως αυτές επηρεάζουν τις διαπροσωπικές σχέσεις.
- ΚΑ4** Να παίρνεις τα αναγκαία **μέτρα πρόληψης για αποφυγή συγκρούσεων**.
- ΚΑ5** Να εκτελείς **παρέμβαση στις διαπροσωπικές σχέσεις** των συνεργατών σου προς όφελος της εργασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Διαπροσωπικές σχέσεις**

- Συναίσθημα
- Επαφή
- Αλληλεπίδραση
- Αλληλοβοήθεια
- Υποστήριξη
- Αυτοέλεγχος

ΠΕ2 Ατομικές ικανότητες και περιορισμοί

- Διαπροσωπική επικοινωνία και επίλυση επικοινωνιακών προβλημάτων.
- Διαχείριση παραπόνων, διαφωνιών, διαπληκτισμών.
- Διαχείριση πολλαπλών τύπων νοημοσύνης.
- Διαχείριση στρες
- Διαχείριση χρόνου

ΠΕ3 Μέτρα πρόληψης για αποφυγή συγκρούσεων

- Πρόβλεψη
- Αποτρεπτικές ενέργειες
- Καλλιέργεια κουλτούρας
- Ενθάρρυνση συζήτησης διαφωνιών
- Επίλυση

ΠΕ4 Συγκρούσεις

- Προσωπικές
- Ομαδικές
- Εργασιακές

ΠΕ5 Παρέμβαση στις διαπροσωπικές σχέσεις

- Διαιτησία
- Διευθέτηση
- Τιμωρία – Επίπληξη
- Συμβιβασμός
- Αποφυγή σύγκρουσης
- Επιβολή
- Συνεργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ21.2 Διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων, επίβλεψη επαγγελματικών σχέσεων και λήψη βελτιωτικών ή διορθωτικών ενεργειών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η τεχνική διαχείρισης των διαπροσωπικών σχέσεων.
- ΑΓ2** Πώς μπορείς να δημιουργείς κλίμα συνεργασίας και ομαδικότητας.
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι τεχνικές επίλυσης προσωπικών συγκρούσεων.
- ΑΓ4** Πώς πρέπει να παρεμβαίνεις στην επίλυση διαπροσωπικών διαφορών.
- ΑΓ5** Πώς να χρησιμοποιείς αποτελεσματικά την αναγνώριση, επιβράβευση, επίπληξη.
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι δικές σου ικανότητες και περιορισμοί που επηρεάζουν τις διαπροσωπικές σχέσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ22 Κλοπές και απώλειες ΙΙΙ

ΙΙ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Συμμετοχή στη θέσπιση κανόνων και διαδικασιών και έλεγχος της λειτουργίας του συστήματος ασφάλειας των εμπορευμάτων και των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης.

ΙΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΛΠ22.1 Συμμετοχή στη θέσπιση και εφαρμογή κανόνων και διαδικασιών για την ασφάλεια των εμπορευμάτων και των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης

ΛΛΠ22.2 Έλεγχος της λειτουργίας των κανόνων και διαδικασιών για την ασφάλεια των εμπορευμάτων και περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ22** Κλοπές και απώλειες ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ22.1** Συμμετοχή στη θέσπιση και εφαρμογή κανόνων και διαδικασιών για την ασφάλεια των εμπορευμάτων και των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να συμμετέχεις στη δημιουργία και να εφαρμόσεις γραπτούς κανόνες και διαδικασίες που θα βοηθούν στην ασφάλεια των εμπορευμάτων και των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης.

ΚΑ2 Να οργανώσεις σύστημα ώστε κίνδυνοι από **κλοπές, απώλειες και κακόβουλες ενέργειες** που επιφέρουν ζημιά στην επιχείρηση να αναγνωρίζονται και να αναφέρονται αμέσως.

ΚΑ3 Να διαχειρίζεσαι **εξοπλισμό ασφάλειας** που θα αποτρέπει ενέργειες κακόβουλες επί των εμπορευμάτων και των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κλοπές**

- Από το προσωπικό
- Από τρίτους

ΠΕ2 Απώλειες

- Φθορές
- Ζημιές
- Έλλειψη αποτρεπτικών μέσων
- Λάθη
- Λαθροχειρίες

ΠΕ3 Κακόβουλες ενέργειες

- Ζημιές
- Καταστροφές
- Κλοπές
- Διαρρήξεις
- Ληστείες

ΠΕ4 Εξοπλισμός ασφάλειας

- Σύστημα ασφάλειας
- Κάμερες
- Συναγερμός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ22.1 Συμμετοχή στη θέσπιση και εφαρμογή κανόνων και διαδικασιών για την ασφάλεια των εμπορευμάτων και περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις την αναγκαιότητα θέσπισης μέτρων για την ασφάλεια των εμπορευμάτων και των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τη χρήση του εξοπλισμού ασφάλειας.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις τους κανόνες και διαδικασίες για την ασφάλεια των εμπορευμάτων.

ΑΓ4 Να γνωρίζεις να συνεργάζεσαι με τους συναδέλφους σου και με τρίτους.

ΑΓ5 Να γνωρίζεις τι επιδιώκεις και να καταστρώνεις ανάλογα το πρόγραμμα σου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ22** Κλοπές και απώλειες ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ22.2** Έλεγχος της λειτουργίας των κανόνων και διαδικασιών για την ασφάλεια των εμπορευμάτων και περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να φροντίζεις για τη συστηματική **παρακολούθηση** της λειτουργίας και της εφαρμογής των κανόνων και διαδικασιών.

ΚΑ2 Να λαμβάνεις **άμεσες ενέργειες** όποτε χρειαστεί.

ΚΑ3 Να φροντίζεις για τη συστηματική βελτίωση και ανανέωση των κανονισμών και διαδικασιών σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Παρακολούθηση**

- Συστηματική επίβλεψη
- Κάμερες
- Στοιχεία
- Λειτουργία συναγερμών
- Εγρήγορση προσωπικού

ΠΕ2 Άμεσες ενέργειες

- Ενημέρωση
- Αλλαγές σε κανόνες και διαδικασίες
- Προσθήκη, αντικατάσταση εξοπλισμού ασφάλειας
- Εκπαίδευση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ22.2 Έλεγχος της λειτουργίας των κανόνων και διαδικασιών για την ασφάλεια των εμπορευμάτων και περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Πώς να εκπαιδεύεις και να κατευθύνεις τους συνεργάτες σου στην τήρηση των κανόνων και διαδικασιών ασφάλειας.

ΑΓ2 Πότε και πώς να ενεργείς προληπτικούς ελέγχους καλής λειτουργίας του συστήματος.

ΑΓ3 Ποιες είναι οι άμεσες ενέργειες.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ23 Υγιεινή τροφίμων ΙΙΙ

ΙΙ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Οργάνωση και συντονισμός της λειτουργίας τμήματος τροφίμων, έλεγχος λειτουργίας και εφαρμογής ενός συστήματος HACCP, μέθοδοι εποπτείας και λήψης ενεργειών για την ασφάλεια και την ποιότητα των τροφίμων.

ΙΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ23.1 Οργάνωση και συντονισμός λειτουργίας τμήματος τροφίμων

ΛΠ23.2 Έλεγχος λειτουργίας και εφαρμογής κανονισμών και διαδικασιών HACCP

ΛΠ23.3 Μέθοδοι εποπτείας, ελέγχου, μέτρησης και λήψης ενεργειών για την ασφάλεια και την ποιότητα των τροφίμων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ23** Υγιεινή τροφίμων III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ23.1** Οργάνωση και συντονισμός λειτουργίας τμήματος τροφίμων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να οργανώνεις και να ελέγχεις με αποτελεσματικό τρόπο το **τμήμα τροφίμων** υπό την ευθύνη σου.
- ΚΑ2** Να μεριμνάς για τη διατήρηση του ορθού **περιβάλλοντος εργασίας**.
- ΚΑ3** Να επιβεβαιώνεις την εφαρμογή των **αρχών βασικής υγιεινής**.
- ΚΑ4** Να **εκπαιδεύεις** σε τακτά διαστήματα τα στελέχη του τμήματος στις αρχές βασικής υγιεινής.
- ΚΑ5** Να φροντίζεις ώστε τα μηχανήματα, συσκευές και εργαλεία του τμήματος να λειτουργούν με τους κανόνες υγιεινής.
- ΚΑ6** Να εφαρμόζεις σύστημα πληροφόρησης για περιπτώσεις που εμποδίζουν την επίτευξη σωστών επιπέδων καθαριότητας.
- ΚΑ7** Να εφαρμόζεις συχνούς ελέγχους για την εφαρμογή των αρχών βασικής υγιεινής και προδιαγραφών HACCP.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τμήμα τροφίμων**

- Χώροι
- Υγιεινό περιβάλλον
- Προδιαγραφές υγιεινής
- Ατομική υγιεινή- συμπεριφορά
- Παραλαβή προϊόντων
- Επεξεργασία προϊόντων
- Εγκαταστάσεις –Μηχανήματα

ΠΕ2 Περιβάλλον εργασίας

- Θερμοκρασία
- Υγρασία
- Φωτισμός
- Εξαερισμός
- Θόρυβος

ΠΕ3 Αρχές βασικής υγιεινής

- Παραλαβή
- Αποσυσκευασία
- Ατομική υγιεινή
- Καθαρισμός
- Απολύμανση
- Αποθήκευσης/φύλαξης
- Διατήρησης
- Μεταφοράς

ΠΕ4 Εκπαίδευση

- Κίνδυνοι στα τρόφιμα
- Νομοθεσία και ευρωπαϊκές οδηγίες
- Αρχές βασικής υγιεινής
- HACCP
- Υπευθυνότητες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ23.1 Οργάνωση και συντονισμός λειτουργίας τμήματος τροφίμων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι βασικές αρχές τις νομοθεσίας που διέπουν τους χώρους τροφίμων και πού πρέπει ν' ανατρέχεις για να συμπληρώσεις τις γνώσεις σου.
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι φυσικοί, χημικοί και μικροβιολογικοί κίνδυνοι των τροφίμων τις επιχείρησης.
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι αρχές βασικής υγιεινής.
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι προδιαγραφές του περιβάλλοντος εργασίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ23 Υγιεινή τροφίμων ΙΙΙ

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ23.2 Έλεγχος λειτουργίας και εφαρμογής κανονισμών και διαδικασιών HACCP

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να εφαρμόζεις στο τμήμα σου τις **διαδικασίες του συστήματος ασφάλειας τροφίμων HACCP.**

ΚΑ2 Να ελέγχεις ότι τα κρίσιμα σημεία ελέγχου είναι εντός ορίων και ότι οι μετρήσεις εκτελούνται και καταγράφονται.

ΚΑ3 Να ελέγχεις ότι δεν υπάρχουν **παραλείψεις ή παρατυπίες** στην εφαρμογή των διαδικασιών του συστήματος ασφάλειας τροφίμων HACCP.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαδικασίες συστήματος ασφάλειας τροφίμων HACCP

- Ανάλυση κινδύνων
- Κρίσιμα σημεία ελέγχου
- Καθορισμός ορίων ανοχής
- Έλεγχος
- Διορθωτικές ενέργειες

ΠΕ2 Παράλειψη – παρατυπία

- Αδιαφορία εφαρμογής
- Άγνοια εφαρμογής
- Μερική εφαρμογή
- Παρεξήγηση

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ23.2 Έλεγχος λειτουργίας και εφαρμογής κανονισμών και διαδικασιών HACCP

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Τι είναι το HACCP, ποιες οι αρχές του και ποια τα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή του.

ΑΓ2 Πώς εφαρμόζεται ένα σύστημα ασφάλειας τροφίμων (HACCP).

ΑΓ3 Ποια είναι τα κρίσιμα σημεία ελέγχου, τα όρια και οι μέθοδοι ελέγχου τους.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ23 Υγιεινή τροφίμων ΙΙΙ

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ23.3 Μέθοδοι εποπτείας, ελέγχου, μέτρησης και λήψης ενεργειών για την ασφάλεια και την ποιότητα των τροφίμων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να επιβεβαιώνεις ότι κατά την παραλαβή των τροφίμων ελέγχονται τα **οργανοληπτικά χαρακτηριστικά** των τροφίμων.
- ΚΑ2** Να επιβεβαιώνεις ότι ελέγχεται σχολαστικά η θερμοκρασία φορητών/ψυγείων και καταψυκτών και η καθαριότητα των μεταφορικών μέσων.
- ΚΑ3** Να επιβεβαιώνεις ότι η συσκευασία είναι σε άριστη κατάσταση και η **ημερομηνία λήξης** των προϊόντων είναι μέσα στα καθορισμένα χρονικά όρια.
- ΚΑ4** Να ελέγχεις ότι η αποθήκευση των προϊόντων γίνεται σύμφωνα με τις αρχές βασικής υγιεινής.
- ΚΑ5** Να ελέγχεις ότι η **θερμοκρασία των ψυγείων** του τμήματος να είναι στην αναγκαία για τη συντήρηση ένταση.
- ΚΑ6** Να λειτουργείς σύστημα ενημέρωσης για τυχόν προβλήματα και λανθασμένες ενέργειες ή βλάβες του εξοπλισμού και των μηχανημάτων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Οργανοληπτικά χαρακτηριστικά

- Εμφάνιση
- Χρώμα
- Οσμή
- Γεύση

ΠΕ2 Ημερομηνία λήξης

- Καταλληλότητα
- Χρόνος επαρκής Σαφής και εμφανής αναγραφή

ΠΕ3 Θερμοκρασία ψυγείων

- Βαθμοί ψύξης
- Συντήρηση
- Σταθερότητα
- Παρακολούθηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ23.3 Μέθοδοι εποπτείας, ελέγχου, μέτρησης και λήψης ενεργειών για την ασφάλεια και την ποιότητα των τροφίμων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποιες είναι οι λειτουργίες, οι ενέργειες και οι διαδικασίες του τμήματος τροφίμων

ΑΓ2 Ποιες είναι οι αρχές βασικής υγιεινής

ΑΓ3 Ποιες είναι οι απαιτήσεις του HACCP

ΑΓ4 Τι έλεγχοι πρέπει να διενεργούνται σε κάθε φάση της λειτουργίας του τμήματος τροφίμων

ΑΓ5 Ποιες είναι οι ενέργειες πρόληψης ή διόρθωσης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ24 Οικονομική λειτουργία του καταστήματος

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Οργάνωση και έλεγχος του ταμείου, οικονομική διαχείριση και συναλλαγές της επιχείρησης και συνεργασία με τις οικονομικές υπηρεσίες της επιχείρησης.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ24.1 Οργάνωση και έλεγχος της λειτουργίας του ταμείου

ΛΠ24.2 Διαχείριση εισπράξεων και πληρωμών και συναλλαγή με τράπεζες και τρίτους

ΛΠ24.3 Συνεργασία με τις οικονομικές υπηρεσίες

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ24** Οικονομική λειτουργία του καταστήματος**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ24.1** Οργάνωση και έλεγχος της λειτουργίας του ταμείου**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να διευθύνεις τη **διαδικασία λειτουργίας του ταμείου** του τμήματος/καταστήματος.

ΚΑ2 Να παραλαμβάνεις και να ελέγχεις τις **εισπράξεις** του τμήματος/καταστήματος.

ΚΑ3 Να διενεργείς **ταμειακές συμφωνίες** συναλλαγών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Διαδικασία λειτουργίας του ταμείου**

- Περιεχόμενο ταμείου
- Άνοιγμα ταμείου
- Κλείσιμο ταμείου
- Φύλαξη ταμείου

ΠΕ2 Εισπράξεις

- Περιεχόμενο ταμείου
- Προκαταβολές πελατών
- Φύλαξη χρημάτων

ΠΕ3 Ταμειακές συμφωνίες

- Υπόλοιπα
- Κάρτες
- Επιταγές
- Εντάλματα πληρωμής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ24.1 Οργάνωση και έλεγχος της λειτουργίας του ταμείου.

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς γίνεται το άνοιγμα και το κλείσιμο ενός ταμείου.
- ΑΓ2** Ποια είναι τα στοιχεία που πρέπει να δίνεις και να παίρνεις από τους ταμίες του καταστήματος.
- ΑΓ3** Πώς γίνεται ο έλεγχος ταμείων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ24** Οικονομική λειτουργία του καταστήματος**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ24.2** Διαχείριση εισπράξεων και πληρωμών και συναλλαγή με τράπεζες και τρίτους**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να διευθύνεις τη **διαδικασία εισπράξεων** του τμήματος/καταστήματος.
- ΚΑ2** Να διαχειρίζεσαι τις **οικονομικές συναλλαγές** πελατών.
- ΚΑ3** Να διευθύνεις τη **διαδικασία πληρωμών οφειλών** του τμήματος/καταστήματος.
- ΚΑ4** Να προβαίνεις ή να **αναθέτεις** σε συνάδελφους τις πληρωμές των οφειλών του τμήματος/καταστήματος.
- ΚΑ5** Να ελέγχεις και να πραγματοποιείς τις **συναλλαγές με τις τράπεζες**.
- ΚΑ6** Να ελέγχεις και να πραγματοποιείς τις **συναλλαγές με τρίτους**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Διαδικασία εισπράξεων**

- Πολιτική εισπράξεων
- Περιεχόμενο ταμείου
- Άνοιγμα ταμείου
- Κλείσιμο ταμείου
- Προκαταβολές πελατών
- Φύλαξη ταμείου
- Εισπράξεις μετρητών
- Πώλησης με πίστωση
- Εισπράξεις πιστωτικών καρτών
- Επιστροφές χρημάτων

ΠΕ2 Οικονομικές συναλλαγές

- Έκδοση γραμματίων εισπραξης
- Έκδοση ενταλμάτων πληρωμής
- Έκδοση λοιπών παραστατικών

ΠΕ3 Διαδικασία πληρωμών οφειλών

- Κατάσταση οφειλών
- Οροί πληρωμών, περίοδος εξόφλησης
- Πρόγραμμα πληρωμών
- Τρόποι πληρωμής
- Ανάθεση πληρωμής
- Αποδεικτικά έγγραφα πληρωμών
- Τήρηση αρχείου

ΠΕ4 Ανάθεση

- Εξουσιοδότηση
- Προφορική εντολή
- Εκπροσώπηση

ΠΕ5 Συναλλαγές με τράπεζες

- Καταθέσεις, αναλήψεις
- Πληρωμές
- Εισπράξεις εμβασμάτων
- Ψιλά

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ24 Οικονομική λειτουργία του καταστήματος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ24.2 Διαχείριση εισπράξεων και πληρωμών και συναλλαγή με τράπεζες και τρίτους

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 Συναλλαγές με τρίτους

- Πληρωμές προμηθευτών/ συνεργατών
- Πληρωμές λογαριασμών σε κοινωφελείς οργανισμούς
- Πληρωμές υποχρεώσεων σε κρατικές υπηρεσίες
- Πιστωτικές σημειώσεις εμπορευμάτων και υπηρεσιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ24.2 Διαχείριση εισπράξεων και πληρωμών και συναλλαγή με τράπεζες και τρίτους

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Πώς γίνεται ο χειρισμός εισπράξεων, ταμείου, επιστροφών χρημάτων και πιστώσεων. Ποια η πολιτική της επιχείρησης.

ΑΓ2 Ποιες είναι οι οικονομικές απαιτήσεις και οι υποχρεώσεις του καταστήματος προς τρίτους και πώς γίνεται η εξόφληση.

ΑΓ3 Ποιες είναι οι τραπεζικές διαδικασίες και πώς διεξάγονται.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ24 Οικονομική λειτουργία του καταστήματος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ24.3 Συνεργασία με τις οικονομικές υπηρεσίες

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να βοηθάς ώστε οι **οικονομικές υπηρεσίες** να εκπληρώνουν έγκαιρα και αποτελεσματικά τις **αρμοδιότητες** τους.

ΚΑ2 Να υπάρχει **αρμονική συνεργασία** με τις **οικονομικές υπηρεσίες** της επιχείρησης.

ΚΑ3 Να ερμηνεύεις τα **οικονομικά αποτελέσματα και το κόστος** του τμήματος/καταστήματος σε συνεργασία με τις οικονομικές υπηρεσίες.

ΚΑ4 Να αποστέλλεις και να λαμβάνεις από τις οικονομικές υπηρεσίες **οικονομικά και λογιστικά στοιχεία**.

ΚΑ5 Να χειρίζεσαι με αποτελεσματικό τρόπο ότι αφορά στις **μισθολογικές υποχρεώσεις** της επιχείρησης προς τους εργαζομένους

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Οικονομικές υπηρεσίες

- Γενική διεύθυνση
- Οικονομική διεύθυνση
- Λογιστήριο
- Τμήμα προγραμματισμού
- Τμήμα εσωτερικού έλεγχου
- Τμήμα ανθρώπινου δυναμικού
- Ελεγκτικό γραφείο
- Σύμβουλος επιχειρήσεων

ΠΕ2 Αρμοδιότητες

- Ετοιμασία και παρακολούθηση προϋπολογισμού
- Ετοιμασία και παρακολούθηση οικονομικών στόχων
- Παρακολούθηση δαπανών
- Προγραμματισμός και διεκπεραίωση πληρωμών
- Διαχείριση λογιστικών εγγράφων, τιμολογίων, αποδείξεων, δελτίων παραλαβής και άλλων παραστατικών
- Μισθοδοσία
- Στατιστικά στοιχεία

ΠΕ3 Αρμονική Συνεργασία

- Γνώση
- Διάθεση
- Ευγένεια
- Συναδελφικότητα
- Τυπικότητα
- Εφαρμογή διαδικασιών και κανονισμών

ΠΕ4 Οικονομικά αποτελέσματα και κόστος

- Μικτό κέρδος
- Καθαρό κέρδος
- Λειτουργικά έξοδα
- Έξοδα πωλήσεων
- Εργατικό κόστος
- Απόσβεση
- Χρηματοδότηση

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ24 Οικονομική λειτουργία του καταστήματος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ24.3 Συνεργασία με τις οικονομικές υπηρεσίες

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ5 Οικονομικά και λογιστικά στοιχεία

- Τιμολόγια
- Αποδείξεις εισπράξεων
- Δελτία επιστροφών
- Δελτία αποστολής
- Δελτία παραγγελιών
- Δελτία αγορών
- Αποδείξεις πληρωμών

ΠΕ6 Μισθολογικές υποχρεώσεις

- Αμοιβές
- Αποκοπές
- Επιδόματα
- Υπερωρίες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ24.3 Συνεργασία με τις οικονομικές υπηρεσίες

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Τι είναι κόστος, κέρδος και ζημιά. Πως υπολογίζεται ένα κόστος.

ΑΓ2 Ποια η σημασία του κέρδους. Ποιο είναι το ικανοποιητικό κέρδος.

ΑΓ3 Πώς μπορούν να μειωθούν τα κόστη ενός καταστήματος/τμήματος.

ΑΓ4 Ποιοι αποτελούν τις οικονομικές υπηρεσίες της επιχείρησης και ποιες είναι οι αρμοδιότητες τους.

ΑΓ5 Ποια είναι τα στοιχεία που πρέπει να δίνεις και να παίρνεις προς/από τις οικονομικές υπηρεσίες.

ΑΓ6 Ποιες είναι οι μισθολογικές υποχρεώσεις της επιχείρησης προς τους εργαζομένους.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ25 Αγορές αγαθών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Επιλογή αγαθών, υπολογισμός των ποσοτήτων προς παραγγελία και η παραγγελία τους.
Επιλογή και αξιολόγηση των προμηθευτών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΛΠ25.1 Αναγνώριση και παραγγελία αγαθών

ΛΛΠ25.2 Επιλογή και αξιολόγηση προμηθευτή

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ25 Αγορές αγαθών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ25.1 Αναγνώριση και παραγγελία αγαθών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να συνεργάζεσαι με τους **συνεργάτες** σου και
- ΚΑ2** Να αντλείς **πληροφορίες** προκειμένου να καθορίζεις τα είδη και τις ποσότητες που χρειάζεται να παραγγείλεις.
- ΚΑ3** Να επισκέπτεσαι εκθέσεις προϊόντων και χώρους προμηθευτών, για να είσαι ενήμερος για τα προϊόντα που κυκλοφορούν στη αγορά.
- ΚΑ4** Να **παρακολουθείς τον ανταγωνισμό**.
- ΚΑ5** Να εφαρμόζεις στο τμήμα/κατάστημα διαδικασία προκειμένου να προβαίνεις έγκαιρα σε παραγγελίες προϊόντων.
- ΚΑ6** Να θέτεις **ολοκληρωμένες παραγγελίες** προς προμηθευτές με διάφορες **μεθόδους παραγγελιών**.
- ΚΑ7** Να εφαρμόζεις μέθοδο παρακολούθησης **της πορείας των παραγγελιών**, προκειμένου να είσαι έγκαιρα ενήμερος για επικείμενες παραλαβές.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Συνεργάτες

- Υφιστάμενοι
- Προϊστάμενοι
- Συνάδελφοι άλλων τμημάτων/καταστημάτων
- Προμηθευτές
- Σύμβουλοι

ΠΕ2 Πληροφορίες

- Απαιτήσεις πελατών
- Προτιμήσεις πελατών
- Τάσεις και μόδα
- Εποχικότητα προϊόντων
- Επικείμενες εορτές, εκδηλώσεις, δραστηριότητες που επηρεάζουν τη ζήτηση αγαθών.
- Επικείμενες προσφορές ή προωθητικές ενέργειες προμηθευτών
- Επικείμενη αύξηση στην τιμή πώλησης.
- Απόσυρση αγαθών
- Σημαντικές αλλαγές σε αγαθά

ΠΕ3 Παρακολούθηση ανταγωνισμού

- Γειτονικά καταστήματα
- Κορυφαίες, πρωτοποριακές επιχειρήσεις
- Προϊόντα
- Ποιότητα
- Τιμή – όροι πληρωμής
- Ποικιλία

ΠΕ4 Ολοκληρωμένες παραγγελίες

- Περιγραφή είδους και τύπου
- Αναφορά σε κωδικό αγαθού
- Τεχνικά ή άλλα χαρακτηριστικά
- Συσσκευασία
- Ποσότητα
- Χρόνος παράδοσης
- Ειδικές απαιτήσεις

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ25 Αγορές αγαθών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ25.1 Αναγνώριση και παραγγελία αγαθών

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ5 Μέθοδοι παραγγελιών

- Τηλεφωνικά
- Γραπτά
- Προσωπική επίσκεψη
- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο

ΠΕ6 Πορεία παραγγελιών

- Διαβίβαση
- Κατασκευή – εισαγωγή από τον προμηθευτή
- Φόρτωση
- Άφιξη
- Παραλαβή

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ25.1 Αναγνώριση και παραγγελία αγαθών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα προϊόντα που εμπορεύεται το τμήμα/κατάστημα.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις από πού μπορείς να αντλεις πληροφορίες συναφείς με νέα προϊόντα, προμηθευτές κλπ.
- ΑΓ3** Πώς μπορείς να διαπραγματεύεσαι με επιτυχία με τους προμηθευτές.
- ΑΓ4** Ποια είναι η διαδικασία της αγοράς και της τοποθέτησης παραγγελίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ25** Αγορές αγαθών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ25.2** Επιλογή και αξιολόγηση προμηθευτή**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να εντοπίζεις πιθανούς προμηθευτές από **πολλαπλές πηγές**.

ΚΑ2 Να επιλέγεις τους προμηθευτές του τμήματος / καταστήματος χρησιμοποιώντας **κριτήρια επιλογής**.

ΚΑ3 Να ζητάς από τον προμηθευτή όπως προσκομίσει δείγματα και **γραπτά στοιχεία** για το προϊόν και την επιχείρηση.

ΚΑ4 Να αξιολογείς τη συνεργασία με ένα προμηθευτή σε τακτά χρονικά διαστήματα χρησιμοποιώντας **κριτήρια αξιολόγησης**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Πολλαπλές πηγές**

- Διαδίκτυο
- Εμπορικές εκθέσεις
- Εμπορικοί κατάλογοι
- Γνωριμίες
- Διασυνδέσεις, συνεργάτες
- Εμπορικά και βιομηχανικά επιμελητήρια
- Επισκέψεις νέων προμηθευτών

ΠΕ2 Κριτήρια επιλογής

- Φερεγγυότητα
- Συνέπεια
- Ικανότητα απρόσκοπτης και έγκαιρης τροφοδοσίας προϊόντων
- Οικονομικοί όροι
- Πακέτο προωθητικών ενεργειών
- Εφαρμογή προτύπων και προδιαγραφών
- Εξυπηρέτηση μετά την πώληση
- Ανανέωσης γκάμας προϊόντων

ΠΕ3 Γραπτά στοιχεία

- Πιστοποιητικά εφαρμογής συστημάτων διαχείρισης
- Δηλώσεις συμμόρφωσης
- Δελτία δεδομένων ασφάλειας
- Τεχνικές προδιαγραφές
- Οδηγίες χρήσης
- Εγγύηση
- Άδεια εξασκήσεως επαγγέλματος

ΠΕ4 Κριτήρια αξιολόγησης

- Τήρηση συμφωνηθέντων
- Εξυπηρέτηση
- Συμπεριφορά
- Ελλείψεις
- Κόστος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ25.2 Επιλογή και αξιολόγηση προμηθευτή

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Από που μπορείς να αντλεις πληροφορίες συναφείς με νέα προϊόντα και προμηθευτές.

ΑΓ2 Πώς μπορείς να διαπραγματεύεσαι με επιτυχία, με τους προμηθευτές.

ΑΓ3 Ποια κριτήρια αξιολόγησης και ποια μέθοδος θα σε βοηθήσει στην επιλογή του κάθε προμηθευτή.

ΑΓ4 Ποιες είναι οι νομοθετικές, κανονιστικές και άλλες υποχρεώσεις που πρέπει να ικανοποιεί ένα προϊόν.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ26** Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Χειρισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή και περιφερειακών συσκευών, λειτουργία προγράμματος επεξεργαστή κειμένου όσον αφορά στη δημιουργία επεξεργασία και διαχείριση κειμένων, ρύθμιση και λειτουργία ενός φυλλομετρητή, πλοήγηση και έρευνα στο διαδίκτυο και διαχείριση μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΛΠ26.1** Χειρισμός του ηλεκτρονικού υπολογιστή και περιφερειακών συσκευών**ΛΠ26.2** Χειρισμός επεξεργαστή κειμένου**ΛΠ26.3** Χειρισμός διαδικτύου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ26** Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ26.1** Χειρισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή και περιφερειακών συσκευών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να εκκινείς, τερματίζεις και επανεκκινείς τον ηλεκτρονικό υπολογιστή.
- ΚΑ2** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τα **μέρη και συσκευές ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή**.
- ΚΑ3** Να ρυθμίζεις **βασικές ρυθμίσεις του λειτουργικού προγράμματος** του ηλεκτρονικού υπολογιστή.
- ΚΑ4** Να χειρίζεσαι και να ρυθμίζεις τα **στοιχεία της επιφάνειας εργασίας**.
- ΚΑ5** Να ανοίγεις και κλίνεις εφαρμογές.
- ΚΑ6** Να κάνεις **χρήση των παραθύρων**.
- ΚΑ7** Να **χειρίζεσαι φακέλους και αρχεία**.
- ΚΑ8** Να διαχειρίζεσαι **εκτυπώσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέρη και συσκευές ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή**

- Κεντρική μονάδα
- Οθόνη
- Πληκτρολόγιο
- Ποντίκι
- Εκτυπωτής
- Σαρωτής
- Εξωτερικοί σκληροί δίσκοι
- Συσκευές οπτικών και μαγνητικών δίσκων

ΠΕ2 Βασικές ρυθμίσεις του λειτουργικού προγράμματος

- Ημερομηνία και ώρα
- Επιλογή γλώσσας
- Ένταση ήχου
- Ανάλυση οθόνης
- Βάθος χρώματος
- Ρυθμίσεις και προφύλαξη οθόνης

ΠΕ3 Στοιχεία επιφάνειας εργασίας

- Μενού έναρξης
- Γραμμή εργασιών
- Επιφάνεια εργασίας
- Εικονίδια συντόμευσης

ΠΕ4 Χρήση παραθύρων

- Χρήση στοιχείων παραθύρων
- Ελαχιστοποίηση, μεγιστοποίηση, επαναφορά, κλείσιμο, μετακίνηση παραθύρων
- Ταξινόμηση περιεχόμενων

ΠΕ5 Χειρισμός φακέλων και αρχείων

- Δημιουργία φακέλων, υποφακέλων και αρχείων
- Μετονομασία
- Μετακίνηση - Αντιγραφή
- Διαγραφή και επαναφορά από τον κάδο ανακύκλωσης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ26 Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ26.1 Χειρισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή και περιφερειακών συσκευών

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 Εκτυπώσεις

- Επιλογή εκτυπωτή
- Εντολή εκτύπωσης
- Ρύθμιση εκτύπωσης
- Παύση και διαγραφή εκτύπωσης
- Τοποθέτηση μελανοδοχείου

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ26.1 Χειρισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή και περιφερειακών συσκευών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να αναγνωρίζεις και να περιγράφεις τη λειτουργία του ηλεκτρονικού υπολογιστή και των κύριων μερών του.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τη χρησιμότητα του ηλεκτρονικού υπολογιστή.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τη χρησιμότητα των παραθύρων.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τη χρησιμότητα των φακέλων και των αρχείων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ένα γενικής χρήσης λειτουργικό πρόγραμμα.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΛΠ26 Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ26.2 Χειρισμός επεξεργαστή κειμένου

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να εκτελείς αποτελεσματικό **χειρισμό εγγράφων**.
- ΚΑ2** Να διαμορφώνεις το **περιβάλλον του λογισμικού επεξεργασίας κειμένων**.
- ΚΑ3** Να εκτελείς **επεξεργασία κειμένου**.
- ΚΑ4** Να εκτελείς **διαμόρφωση εγγράφου**.
- ΚΑ5** Να εισάγεις και να διαμορφώνεις **αντικείμενα** στο έγγραφο.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Χειρισμός εγγράφων

- Δημιουργία, άνοιγμα, κλείσιμο εγγράφου
- Αποθήκευση εγγράφου
- Αλλαγή ονόματος εγγράφου
- Εναλλαγή μεταξύ ανοικτών εγγράφων

ΠΕ2 Περιβάλλον του λογισμικού επεξεργασίας

- Εμφάνιση και απόκρυψη γραμμών εργαλείων
- Ρύθμιση ποσοστού μεγέθυνσης
- Βασικές ρυθμίσεις

ΠΕ3 Επεξεργασία κειμένου

- Πληκτρολόγηση κειμένου
- Διόρθωση και διαγραφή κειμένου
- Εισαγωγή συμβόλων
- Επιλογή μέρους ή ολόκληρου του κειμένου
- Αντιγραφή, αποκοπή και επικόλληση κειμένου στο ίδιο έγγραφο ή σε άλλο
- Χρήση της αναίρεσης και της επαναφοράς
- Ορθογραφικός έλεγχος κειμένου

ΠΕ4 Διαμόρφωση εγγράφου

- Επιλογή γραμματοσειράς και μεγέθους
- Έντονη, πλάγια και υπογραμμισμένη μορφή
- Χρώμα γραμματοσειράς
- Αντιγραφή μορφοποίησης
- Στοιχίση παραγράφου
- Δημιουργία εσοχών
- Δημιουργία λίστας
- Ρυθμίσεις σελίδας

ΠΕ5 Αντικείμενα

- Εικόνα
- Γραφικό
- Γραφική παράσταση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ26.2 Χειρισμός επεξεργαστή κειμένου

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις τη χρήση ενός επεξεργαστή κειμένου.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τη λειτουργία ενός γενικής χρήσης επεξεργαστή κειμένου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ26** Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ26.3** Χειρισμός διαδικτύου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να ρυθμίζεις και να λειτουργείς το **περιβάλλον ενός φυλλομετρητή**.
- ΚΑ2** Να πραγματοποιείς **πλοήγηση στον παγκόσμιο ιστό**.
- ΚΑ3** Να εκτελείς **αναζήτηση πληροφοριών** στον παγκόσμιο ιστό.
- ΚΑ4** Να ρυθμίζεις και να λειτουργείς το **περιβάλλον ενός προγράμματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**.
- ΚΑ5** Να **διαχειρίζεσαι μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Περιβάλλον φυλλομετρητή**

- Αλλαγή της αρχικής ιστοσελίδας
- Διακοπή λήψης μιας ιστοσελίδας
- Ανανέωση εμφάνισης μιας ιστοσελίδας
- Εμφάνιση και απόκρυψη γραμμών εργαλείων

ΠΕ2 Πλοήγηση στον παγκόσμιο ιστό

- Μετάβαση σε μια ιστοσελίδα
- Πλοήγηση εντός μιας ιστοσελίδας
- Μετακίνηση προς και πίσω μεταξύ ιστοσελίδων
- Λήψη αρχείου και αποθήκευση του

ΠΕ3 Αναζήτηση πληροφοριών

- Αναζήτηση μιας πληροφορίας με τη χρήση μηχανών αναζήτησης
- Χρήση λέξεων κλειδιών κατά την αναζήτηση
- Αξιολόγηση και χρήση πληροφοριών

ΠΕ4 Περιβάλλον προγράμματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

- Άνοιγμα βασικών φακέλων
- Άνοιγμα, ανάγνωση και κλείσιμο μηνύματος
- Διαγραφή ή μετακίνηση ενός μηνύματος
- Επαναφορά μηνύματος ή άδειασμα φακέλου διαγραμμένων μηνυμάτων.
- Δημιουργία και ονομασία φακέλων για οργάνωση μηνυμάτων
- Προσθήκη μιας επαφής στο βιβλίο επαφών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ26 Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ26.3 Χειρισμός διαδικτύου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ5 Διαχείριση μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

- Δημιουργία νέου μηνύματος.
- Εισαγωγή στοιχείων στα πεδία παραλήπτη, κοινοποίησης και κρυφής κοινοποίησης
- Εισαγωγή θέματος
- Καταχώρηση μηνύματος
- Έλεγχος ορθογραφίας
- Επισύναψη αρχείων
- Συμπίεση και επισύναψη αρχείων
- Αποστολή μηνύματος
- Προώθηση ενός μηνύματος
- Απάντηση ενός μηνύματος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ26.3 Χειρισμός διαδικτύου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τις έννοιες διαδίκτυο, παγκόσμιος ιστός, διεύθυνση ιστοσελίδας, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις χρήσεις ενός γενικής χρήσης φυλλομετρητή.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τη λειτουργία ενός γενικής χρήσης φυλλομετρητή.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις το ρόλο και τη χρήση γενικής χρήσης μηχανών αναζήτησης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τις χρήσεις ενός προγράμματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τη λειτουργία ενός γενικής χρήσης προγράμματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ27** Τεχνική της πώλησης II**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Επικοινωνία με πελάτες, για την παροχή σχετικών πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας, ώστε οι πελάτες να καταλήξουν σε αγοραστική απόφαση από εναλλακτικές επιλογές, ή/και το χειρισμό αντιρρήσεων και παραπόνων τους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ27.1 Επικοινωνία με πελάτες για αναγνώριση και ικανοποίηση των αναγκών τους σε αγορές εμπορευμάτων

ΛΠ27.2 Παροχή σχετικών πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας σε πελάτες για χρήση των προϊόντων

ΛΠ27.3 Χειρισμός αντιρρήσεων των πελατών

ΛΠ27.4 Συμφωνία στους όρους και κλείσιμο της πώλησης

ΛΠ27.5 Χειρισμός παραπόνων των πελατών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ27** Τεχνική της πώλησης ΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ27.1** Επικοινωνία με πελάτες για αναγνώριση και ικανοποίηση των αναγκών τους σε αγορές εμπορευμάτων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να αναγνωρίζεις και να διευκρινίζεις τις **ανάγκες** των **πελατών** και να τις επιβεβαιώνεις με ακρίβεια.

ΚΑ2 Να ενεργείς με τρόπο, ώστε η **επικοινωνία** να γίνεται κατανοητή και να ικανοποιεί τις ανάγκες των πελατών.

ΚΑ3 Να ενεργείς λαμβάνοντας υπόψη τα **αισθήματα** και τις ανάγκες των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Ανάγκες πελατών:**

- Ενημέρωση
- Παραγγελία προϊόντων
- Πληρωμή προϊόντων
- Επιστροφή προϊόντων
- Εναλλακτικές επιλογές

ΠΕ2 Επικοινωνία

- Λεκτική
- Μη λεκτική

ΠΕ3 Αισθήματα

- Ηρεμία
- Θυμός, νεύρα, αγανάκτηση
- Απάθεια
- Ειρωνεία
- Ενθουσιασμός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ27.1 Επικοινωνία με πελάτες για αναγνώριση και ικανοποίηση των αναγκών τους σε αγορές εμπορευμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της διατήρησης της αφοσίωσης και εμπιστοσύνης των πελατών.
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι τρόποι λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας με στόχο, τη θετική ανταπόκριση των πελατών και την προϋπάντηση τους με ένθερμο χαιρετισμό, φιλικότητα και χαμόγελο.
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι τρόποι αναγνώρισης των αναγκών των πελατών που πρέπει να ακολουθούνται.
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι κανονισμοί και η πολιτική της επιχείρησης για εξυπηρέτηση πελατών που πρέπει να ακολουθούνται.
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι διαδικασίες παραγγελίας,, πληρωμής και επιστροφής εμπορευμάτων.
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι εναλλακτικές λύσεις που παρέχονται σε πελάτες.
- ΑΓ7** Με ποιο τρόπο παρέχονται οι εναλλακτικές λύσεις.
- ΑΓ8** Ποια είναι τα «βήματα της πώλησης».

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ27** Τεχνική της πώλησης II**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ27.2** Παροχή σχετικών πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας σε πελάτες για χρήση των προϊόντων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να ακολουθείς τα σωστά «**βήματα της πώλησης**».
- ΚΑ2** Να παρέχεις **πληροφόρηση και συμβουλή** που είναι ακριβής και συμπληρωμένη αλλά και σχετική με τις ανάγκες των πελατών.
- ΚΑ3** Να παρέχεις **επεξήγηση** για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και τα οφέλη τους για τους πελάτες.
- ΚΑ4** Να κάνεις **παρουσίαση** για το χειρισμό/τη λειτουργία των εμπορευμάτων.
- ΚΑ5** Να κατευθύνεις τους πελάτες στην κατάλληλη **πηγή**, όταν η πληροφόρηση και η συμβουλή δεν μπορεί να είναι ολοκληρωμένη.

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

- Παρουσίαση χαρακτηριστικών και οφελών των προϊόντων
- Χειρισμός αντιρρήσεων/αποριών
- Αναγνώριση θετικών σημαδιών αγοραστικής διάθεσης
- Κλείσιμο της πώλησης
- Επιβράβευση/Ευχαριστία

ΠΕ2 Πληροφόρηση και συμβουλή:

- Προϊοντικές πληροφορίες
- Τοποθεσία προϊόντων
- Παραγγελία προϊόντων
- Πληρωμή προϊόντων
- Επιστροφή προϊόντων
- Προωθητικές δραστηριότητες

ΠΕ3 Επεξήγηση/ παρουσίαση προϊόντων

- Λεκτική
- Μη λεκτική
- Γραπτή-διαφημιστικό
- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές
- Επίδειξη προϊόντων

ΠΕ4 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ27.2 Παροχή σχετικών πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας σε πελάτες για χρήση των προϊόντων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα τεχνικά χαρακτηριστικά (προδιαγραφές) των προϊόντων και τα οφέλη τους στους πελάτες.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι τεχνικές παρουσίασης σε πελάτες.
- ΑΓ3** Ποια είναι η οργανωτική δομή της επιχείρησης.
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι αρμοδιότητες των άλλων συναδέλφων και τμημάτων.
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι διαδικασίες παραπομπής των πελατών.
- ΑΓ6** Ποια είναι τα «βήματα της πώλησης».

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ27 Τεχνική της πώλησης II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ27.3 Χειρισμός αντιρρήσεων των πελατών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις και να συγκεκριμενοποιείς τις **αντιρρήσεις** των πελατών.
- ΚΑ2** Να φροντίζεις ώστε ο **τρόπος** που χειρίζεσαι τις αντιρρήσεις να γίνεται σε ήπιο κλίμα.
- ΚΑ3** Να παραπέμπεις τους πελάτες στην αρμόδια **πηγή** σε περίπτωση που δεν μπορείς να χειριστείς τις αντιρρήσεις τους.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις ή/και να καταγράφεις τις σημαντικότερες νέες αντιρρήσεις στην αρμόδια **πηγή**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Αντιρρήσεις

- Πραγματικές/Δικαιολογημένες
- Αδικοιολόγητες
- Αόριστες
- Αναποφασιστικότητας

ΠΕ2 Τρόπος

- Πρόβλεψη αντιρρήσεων
- Συμμετοχική ακρόαση
- Κατανόηση των πελατών
- Παρουσίαση των χαρακτηριστικών και οφελών των προϊόντων με πειστικότητα
- Παρακολούθηση για θετικά σημάδια αγοραστικής διάθεσης

ΠΕ3 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ27.3 Χειρισμός αντιρρήσεων των πελατών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς δημιουργείς ήπιο κλίμα.
- ΑΓ2** Πώς παρουσιάζεις τα χαρακτηριστικά και οφέλη των προϊόντων.
- ΑΓ3** Πώς γίνεσαι πειστικός.
- ΑΓ4** Πώς αναγνωρίζεις θετικά σημάδια αγοραστικής διάθεσης.
- ΑΓ5** Πώς αναγνωρίζεις τις αντιρρήσεις των πελατών.
- ΑΓ6** Πώς προβλέπεις τις αντιρρήσεις των πελατών.
- ΑΓ7** Πώς εφαρμόζεις συμμετοχική ακρόαση.
- ΑΓ8** Ποιες είναι οι διαδικασίες παραπομπής των πελατών στην αρμόδια πηγή.
- ΑΓ9** Ποιες είναι οι διαδικασίες καταγραφής των αντιρρήσεων των πελατών.
- ΑΓ10** Ποια είναι τα «βήματα της πώλησης».

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ27** Τεχνική της πώλησης II**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ27.4** Συμφωνία στους όρους και κλείσιμο της πώλησης**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να βεβαιώνεσαι ότι οι **όροι** που διαπραγματεύεσαι με τους πελάτες είναι μέσα στα πλαίσια της πολιτικής της επιχείρησης, την οποία και εφαρμόζεις σωστά.

ΚΑ2 Να παραπέμπεις στην αρμόδια **πηγή** περιπτώσεις που δεν μπορείς να χειριστείς και που είναι εκτός της πολιτικής της επιχείρησης και να εισηγείσαι στην αρμόδια **πηγή** αλλαγές στους όρους πώλησης.

ΚΑ3 Να προχωρείς στο κλείσιμο της πώλησης, ώστε η **μέθοδος κλεισίματος** να είναι συγκεκριμένη.

ΚΑ4 Να ευχαριστείς τους πελάτες μετά την πώληση.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Όροι:**

- Πίστωση
- Έκπτωση
- Αλλαγές προϊόντων
- Χρόνος παράδοσης
- Τρόπος παράδοσης
- Τρόπος πληρωμής-μετρητά
Επιταγές/Πιστωτικές κάρτες

ΠΕ2 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

ΠΕ3 Μέθοδος Κλεισίματος

- Άμεση προσπάθεια για κλείσιμο
- Έμμεση προσπάθεια για κλείσιμο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ27.4 Συμφωνία στους όρους και κλείσιμο της πώλησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η πολιτική της επιχείρησης για τους όρους πώλησης.
- ΑΓ2** Ποια είναι η αρμόδια πηγή για τους όρους πώλησης της επιχείρησης.
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι διαδικασίες για διαπραγμάτευση όρων πώλησης με τους πελάτες.
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι διαδικασίες και η πολιτική τιμολόγησης και είσπραξης.
- ΑΓ5** Ποια είναι τα «βήματα της πώλησης».
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι άμεσοι και έμμεσοι μέθοδοι κλεισίματος της πώλησης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ27** Τεχνική της πώλησης II**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ27.5** Χειρισμός παραπόνων των πελατών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις επακριβώς τον **τύπο** των **παραπόνων** με πληροφορίες από πελάτες και να αντιλαμβάνεσαι και να εκτιμάς την έκταση του παραπόνου.
- ΚΑ2** Να παρουσιάζεις **δραστηριότητα** που να ικανοποιεί τους πελάτες και να είναι μέσα στα πλαίσια της πολιτικής εξυπηρέτησης πελατών της επιχείρησης.
- ΚΑ3** Να κατευθύνεις τους πελάτες στην κατάλληλη αρμόδια **πηγή**, όταν η δραστηριότητα που πρέπει να γίνει είναι εκτός των ορίων ευθύνης σου και να επεξηγείς πλήρως τη διαδικασία στους πελάτες.
- ΚΑ4** Να παρουσιάζεις **ευγενική συμπεριφορά** σε όλα τα στάδια του χειρισμού του παραπόνου.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τύπος παραπόνων**

- Για Προϊόντα/Υπηρεσίες
- Για Εξυπηρέτηση
- Για Διαδικασίες/Πολιτική

ΠΕ2 Δραστηριότητα

- Απολογία
- Αλλαγή προϊόντων
- Επιστροφή χρημάτων/Κουπόνια
- Παραπομπή σε αρμόδιο άτομο

ΠΕ3 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

ΠΕ4 Ευγενική συμπεριφορά

- Τόνος φωνής
- Χαμόγελο
- Χειρονομίες
- Στάση
- Λεξιλόγιο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ27.5 Χειρισμός παραπόνων των πελατών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα νομικά δικαιώματα των πελατών.
- ΑΓ2** Ποια είναι τα νομικά δικαιώματα της επιχείρησης.
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι διαδικασίες χειρισμού παραπόνων.
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι διαδικασίες αλλαγής προϊόντων ή επιστροφής χρημάτων.
- ΑΓ5** Ποια είναι τα κριτήρια για άρνηση σε αλλαγή προϊόντων ή επιστροφή χρημάτων.
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι διαδικασίες αναφοράς και καταγραφής παραπόνων.
- ΑΓ7** Ποια είναι η σημασία και πώς επιτυγχάνεται η διατήρηση της αφοσίωσης και εμπιστοσύνης των πελατών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ28** Εξυπηρέτηση πελατών ΙΙ**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Αναγνώριση και υλοποίηση βελτιώσεων στο επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών και τρόποι αξιολόγησης και βελτίωσης της ποιότητας της εξυπηρέτησης.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ28.1 Αναγνώριση και υποβολή εισηγήσεων για βελτιώσεις στο επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών.

ΛΠ28.2 Υλοποίηση των βελτιώσεων στο επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών και στις διαδικασίες της επιχείρησης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ28** Εξυπηρέτηση πελατών II**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ28.1** Αναγνώριση και υποβολή εισηγήσεων για βελτιώσεις στο επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να συμμετέχεις θετικά και ενεργά στο υφιστάμενο **σύστημα εξυπηρέτησης πελατών** της επιχείρησής.
- ΚΑ2** Να συλλέγεις πληροφορίες από πελάτες για το βαθμό ικανοποίησης που αφορά το **επίπεδο εξυπηρέτησης** της επιχείρησής.
- ΚΑ3** Να εισηγείσαι βελτιώσεις που έχουν προοπτικές για ανάπτυξη του επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών.
- ΚΑ4** Να καταγράφεις και να αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή** περιπτώσεις που εμποδίζουν την επίτευξη των στόχων της εξυπηρέτησης πελατών.
- ΚΑ5** Να επισημαίνεις ανάγκες και να αξιοποιείς ευκαιρίες για **εκπαίδευση/κατάρτιση** στην εξυπηρέτηση πελατών.
- ΚΑ6** Να βεβαιώνεσαι ότι γνωρίζεις και αποδέχεσαι την ευθύνη για τη σωστή εξυπηρέτηση των πελατών.
- ΚΑ7** Να συλλέγεις πληροφορίες για τον ανταγωνισμό και να εισηγείσαι τρόπους αντιμετώπισης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Σύστημα εξυπηρέτησης πελατών**

- Τρόποι συμπεριφοράς σε πελάτες
- Κανονισμοί εξυπηρέτησης

ΠΕ2 Επίπεδο εξυπηρέτησης

- Ποιότητα αποτελέσματος
- Ποσότητα αποτελέσματος

ΠΕ3 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

ΠΕ4 Εκπαίδευση/Κατάρτιση

- Πρακτική στο χώρο εργασίας
- Σεμινάρια/Συνέδρια

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ28.1 Αναγνώριση και υποβολή εισηγήσεων για βελτιώσεις στο επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία του συστήματος εξυπηρέτησης πελατών για την ανάπτυξη της επιχείρησης.
- ΑΓ2** Ποια είναι τα στοιχεία που επηρεάζουν την εξυπηρέτηση πελατών.
- ΑΓ3** Πώς αναβαθμίζονται οι σχέσεις με τους πελάτες.
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο αρμόδιος στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος εξυπηρέτησης πελατών.
- ΑΓ5** Πώς μπορούν να επισημανθούν σχετικές ανάγκες και ευκαιρίες εκπαίδευσης/κατάρτισης.
- ΑΓ6** Πώς τοποθετούμε και πώς μετρούμε το επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ28** Εξυπηρέτηση πελατών ΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ28.2** Υλοποίηση των βελτιώσεων στο επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών και στις διαδικασίες της επιχείρησης**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να αποδέχεσαι ότι η ατομική ευθύνη για επίτευξη των στόχων εξυπηρέτησης είναι επακριβώς συμφωνημένη με τους **συνεργάτες** σου.

ΚΑ2 Να εξυπηρετείς πελάτες, ενεργά και θετικά, ώστε να επιτευχθούν οι **στόχοι** του συστήματος εξυπηρέτησης πελατών.

ΚΑ3 Να βοηθάς θετικά και ενεργά τους συναδέλφους σου για ανάπτυξη του συστήματος εξυπηρέτησης πελατών.

ΚΑ4 Να συνεισφέρεις στην επίλυση προβλημάτων σχετικών με **κακή εξυπηρέτηση** πελατών και να ενημερώνεις την αρμόδια **πηγή**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Συνεργάτες**

- Συνάδελφοι
- Προϊστάμενοι

ΠΕ2 Στόχοι

- Παροχή πληροφοριών
- Παροχή συμβουλής
- Πρακτική βοήθεια

ΠΕ3 Κακή εξυπηρέτηση

- Άσχημη συμπεριφορά
- Παρεξηγήσεις
- Αδιαφορία
- Αμέλεια
- Καθυστερήσεις

ΠΕ4 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ28.2 Υλοποίηση των βελτιώσεων στο επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών και στις διαδικασίες της επιχείρησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς ορίζεται η ατομική ευθύνη για την εξυπηρέτηση πελατών.
- ΑΓ2** Πώς τοποθετούνται οι στόχοι του συστήματος εξυπηρέτησης πελατών.
- ΑΓ3** Πώς βοηθάς συναδέλφους στην επίτευξη των στόχων του συστήματος εξυπηρέτησης πελατών.
- ΑΓ4** Πώς ορίζεται η κακή εξυπηρέτηση.
- ΑΓ5** Ποια είναι η αρμόδια πηγή για την εξυπηρέτηση πελατών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ29** Αποθέματα και έκθεση εμπορευμάτων**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Διατήρηση ικανοποιητικών αποθεμάτων προς πώληση, και αναπλήρωσή τους στο ράφι, έκθεση προϊόντων, δημιουργία έκθεσης και χρήση πληροφοριών για πωλήσεις, για το σωστό σχεδιασμό της έκθεσης και τη σωστή σήμανση του εκθεσιακού χώρου.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΛΠ29.1 Διατήρηση και έλεγχος των επιπέδων των αποθεμάτων ραφιού και αναπλήρωση των ελλείψεων.

ΛΛΠ29.2 Συμμετοχή στη δημιουργία, διατήρηση και αλλαγή της έκθεσης με ή χωρίς προκαθορισμένο πλάνο.

ΛΛΠ29.3 Σήμανση εκθεσιακού χώρου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ29** Αποθέματα και έκθεση εμπορευμάτων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ29.1** Διατήρηση και έλεγχος των επιπέδων των αποθεμάτων ραφίου και αναπλήρωση των ελλείψεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να κάνεις συχνούς και ακριβείς ελέγχους, ώστε τα αποθέματα των εμπορευμάτων του ραφίου να είναι σύμφωνα με τα προκαθορισμένα επίπεδα, χρησιμοποιώντας τα **συστήματα ελέγχου αποθεμάτων** της επιχείρησης.

ΚΑ2 Να βάζεις έγκαιρα και σωστά παραγγελία προς την αποθήκη/ παραγωγή για αναπλήρωση των ελλείψεων του ραφίου.

ΚΑ3 Να καταγράφεις και να αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή** περιπτώσεις που τα επίπεδα των αποθεμάτων ή η ποιότητα έχουν σημαντικές αποκλίσεις (ελλείψεις ή περισσεύματα) από τα προκαθορισμένα επίπεδα.

ΚΑ4 Να αναπληρώνεις τις ελλείψεις τοποθετώντας τα προϊόντα στο ράφι με προκαθορισμένο πλάνο ή μη.

ΚΑ5 Να βεβαιώνεσαι ότι οι **προδιαγραφές/σημάνσεις** των προϊόντων στο ράφι και των συμπληρώσεων είναι σύμφωνες με τα προκαθορισμένα επίπεδα.

ΚΑ6 Να τοποθετείς τα νέα προϊόντα στο ράφι με προκαθορισμένο πλάνο ή μη.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Συστήματα ελέγχου αποθεμάτων**

- Χειρωνακτικά
- Αυτοματοποιημένα

ΠΕ2 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

ΠΕ3 Προδιαγραφές/σημάνσεις

- Ημερομηνίες λήξης
- Λειτουργικότητα προϊόντων
- Καθαριότητα προϊόντων
- Σωστά πακεταρισμένα προϊόντα
- Μη ελαττωματικά/Μη κτυπημένα/Μη αλλοιωμένα προϊόντα
- Σωστές τιμές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ29.1 Διατήρηση και έλεγχος των επιπέδων των αποθεμάτων ραφίου και αναπλήρωση των ελλείψεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία των σωστών αποθεμάτων ραφίου για την ανάπτυξη των πωλήσεων και της κερδοφορίας της επιχείρησης.
- ΑΓ2** Ποια είναι τα σωστά επίπεδα αποθεμάτων για κάθε προϊόν.
- ΑΓ3** Ποια είναι τα απαιτούμενα επίπεδα ποιότητας.
- ΑΓ4** Ποια είναι τα συστήματα ελέγχου αποθεμάτων και πώς τα χειριζόμαστε.
- ΑΓ5** Πώς επισημαίνεις και χειρίζεσαι αλλαγές στην κίνηση των προϊόντων.
- ΑΓ6** Ποιος είναι ο αρμόδιος για τα θέματα χειρισμού αποθεμάτων και ποιότητας προϊόντων.
- ΑΓ7** Ποιες είναι οι διαδικασίες αναπλήρωσης αποθεμάτων.
- ΑΓ8** Ποιες είναι οι διαδικασίες τοποθέτησης νέων προϊόντων στο ράφι.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ29** Αποθέματα και έκθεση εμπορευμάτων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ29.2** Συμμετοχή στη δημιουργία, διατήρηση και αλλαγή της έκθεσης με ή χωρίς προκαθορισμένο πλάνο**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να αντιλαμβάνεσαι τις **προϋποθέσεις** της **έκθεσης** χρησιμοποιώντας **προκαθορισμένο πλάνο** ή μη.
- ΚΑ2** Να συμμετέχεις έμπρακτα στη δημιουργία (στήσιμο) ή σε αλλαγές στην έκθεση χρησιμοποιώντας σωστά τα κατάλληλα **υλικά** και λαμβάνοντας τα κατάλληλα **μέτρα ασφάλειας** για συναδέλφους και πελάτες.
- ΚΑ3** Να αναγνωρίζεις **ευκαιρίες βελτίωσης** και **ανάπτυξης** της έκθεσης και να τις αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή**.
- ΚΑ4** Να ζητάς από την αρμόδια **πηγή** καθοδήγηση για αλλαγές στο πλάνο έκθεσης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Προϋποθέσεις έκθεσης**

- Είδος/Φύση εμπορεύματος
- Διαθέσιμος χώρος
- Επιλογή σημείου έκθεσης
- Διάρκεια έκθεσης
- Διαφύλαξη και ασφάλεια προϊόντων
- Προδιαγραφές έκθεσης
- Έγκαιρη τοποθέτηση προϊόντων

ΠΕ2 Προκαθορισμένο πλάνο

- Χειρωνακτικό
- Αυτοματοποιημένο

ΠΕ3 Υλικά

- Ράφια/Σκελετοί (Μεταλλικά ή/και Ξύλινα)
- Βιτρίνες/Πάγκοι/Κούκλες

ΠΕ4 Μέτρα ασφάλειας

- Πρόληψη κινδύνων
- Απομάκρυνση κινδύνων
- Εκκένωση χώρων
- Παροχή πρώτων βοηθειών
- Ενημέρωση
- Ασφαλής μετακίνηση προϊόντων και εξοπλισμού

ΠΕ5 Ευκαιρίες βελτίωσης/ανάπτυξης

- Στην έκθεση υφιστάμενων και νέων προϊόντων
- Για αύξηση των πωλήσεων σε υφιστάμενα προϊόντα

ΠΕ6 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΠ29.2 Συμμετοχή στη δημιουργία, διατήρηση και αλλαγή της έκθεσης με ή χωρίς προκαθορισμένο πλάνο

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η πολιτική έκθεσης της επιχείρησης και ποιος είναι ο αρμόδιος για την εφαρμογή της.
- ΑΓ2** Πώς χρησιμοποιούμε το προκαθορισμένο πλάνο έκθεσης εμπορευμάτων.
- ΑΓ3** Πώς αναγνωρίζεις τις σωστές προϋποθέσεις έκθεσης.
- ΑΓ4** Ποια είναι η σημασία της σωστής έκθεσης των εμπορευμάτων.
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι διαδικασίες δημιουργίας (στήσιμο) έκθεσης.
- ΑΓ6** Πώς αναγνωρίζεις ευκαιρίες βελτίωσης και ανάπτυξης της έκθεσης.
- ΑΓ7** Ποια είναι τα μέτρα ασφάλειας για συναδέλφους και πελάτες, όταν δημιουργείται μια έκθεση.
- ΑΓ8** Ποια είναι η πολιτική έκθεσης της επιχείρησης για προμηθευτές που ευθύνονται για την τοποθέτηση και έκθεση των προϊόντων τους.
- ΑΓ9** Πώς δημιουργείται (στήνεται) μια έκθεση με τη χρήση των σωστών υλικών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΠ29** Αποθέματα και έκθεση εμπορευμάτων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΠ29.3** Σήμανση εκθεσιακού χώρου**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να βεβαιώνεσαι ώστε οι **προϋποθέσεις** για **σήμανση** της έκθεσης να ελέγχονται και να διευκρινίζονται.

ΚΑ2 Να συμμετέχεις έμπρακτα στη σωστή **σήμανση** μέσα στα προκαθορισμένα χρονικά πλαίσια.

ΚΑ3 Να καταγράψεις και να αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή** περιπτώσεις που η σήμανση δεν συμβαδίζει με τις σωστές **προϋποθέσεις** και την πολιτική σήμανσης της επιχείρησης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Προϋποθέσεις**

- Νομικές υποχρεώσεις για σήμανση
- Ορατότητα των πληροφοριών
- Αναγνωρισιμότητα των πληροφοριών

ΠΕ2 Σήμανση

- Προϊόντων
- Εκθεσιακών χώρων

ΠΕ3 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος
- Προμηθευτής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ29.3 Σήμανση εκθεσιακού χώρου

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της σωστής σήμανσης των εκθεσιακών χώρων και προϊόντων.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι απαραίτητες προϋποθέσεις για σήμανση των εκθεσιακών χώρων και προϊόντων.
- ΑΓ3** Ποια είναι η πολιτική σήμανσης της επιχείρησης.
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο αρμόδιος για την πολιτική σήμανσης της επιχείρησης.
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι διαδικασίες καταγραφής και αναφοράς αποκλίσεων από την πολιτική σήμανσης της επιχείρησης και πώς ελέγχονται βάσει των νομικών υποχρεώσεων.
- ΑΓ6** Πώς η σωστή σήμανση επηρεάζει την αποτελεσματικότητα της προώθησης των εμπορευμάτων στην έκθεση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΠ30 Διαχείριση εμπορευμάτων ΙΙ

ΙΙ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Προετοιμασία και έλεγχος υλικών, χώρων και εξοπλισμού για πραγματοποίηση μιας παραλαβής, ή αποστολής και τοποθέτηση, τακτοποίηση εμπορευμάτων και υλικών στην αποθήκη.

ΙΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΠ30.1 Προετοιμασία για παραλαβή και αποστολή εμπορευμάτων και υλικών

ΛΠ30.2 Έλεγχος και παραλαβή εμπορευμάτων και υλικών

ΛΠ30.3 Τακτοποίηση εμπορευμάτων και υλικών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ30** Διαχείριση εμπορευμάτων ΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ30.1** Προετοιμασία για παραλαβή και αποστολή εμπορευμάτων και υλικών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να βεβαιώνεσαι ότι παίρνεις εκ των προτέρων τις σχετικές πληροφορίες και έγγραφα για τα **εμπορεύματα** και **υλικά** που θα παραλάβεις ή θα αποστείλεις.
- ΚΑ2** Να βεβαιώνεσαι ότι ο χώρος παραλαβής/παράδοσης είναι ελεύθερος, συγυρισμένος και ασφαλισμένος από **εμπόδια** και ότι δεν υπάρχουν **κίνδυνοι**.
- ΚΑ3** Να βεβαιώνεσαι ότι ο **εξοπλισμός** είναι διαθέσιμος και σε λειτουργική κατάσταση.
- ΚΑ4** Να ετοιμάζεις τα εμπορεύματα και τα υλικά για αποστολή.
- ΚΑ5** Να κάνεις αναφορά για την προετοιμασία και την κατάσταση του **εξοπλισμού** στην αρμόδια **πηγή** και να διατηρείς τα κατάλληλα έντυπα ενημερωμένα.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εμπορεύματα/Υλικά**

- Παραδόσεις σε πελάτες
- Επιστροφές από πελάτες
- Κρατήσεις για πελάτες
- Παραλαβές από προμηθευτές
- Επιστροφές σε προμηθευτές
- Παραδόσεις σε άλλες αποθήκες/καταστήματα

ΠΕ2 Εμπόδια/Κίνδυνοι

- Περιβαλλοντικά/κοί
- Δομικά/κοί
- Ανθρώπινα/νοι
- Εξοπλισμός

ΠΕ3 Εξοπλισμός

- Προετοιμασίας
- Παραλαβής
- Παράδοσης

ΠΕ4 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ30.1 Προετοιμασία για παραλαβή και αποστολή εμπορευμάτων και υλικών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διαδικασίες παραλαβής και αποστολής εμπορευμάτων και υλικών.
- ΑΓ2** Από πού παίρνεις και πώς χρησιμοποιείς πληροφορίες ποσότητας, ποιότητας και χαρακτηριστικών των προϊόντων και υλικών για παραλαβή και αποστολή.
- ΑΓ3** Ποια έντυπα παραλαβής και αποστολής υπάρχουν και πώς τα χρησιμοποιούμε.
- ΑΓ4** Τι εξοπλισμός υπάρχει και πώς χρησιμοποιείται.
- ΑΓ5** Ποιος είναι ο αρμόδιος για αναφορά και καθοδήγηση σε περιπτώσεις διαφορών από τα προκαθορισμένα επίπεδα στην παραλαβή και αποστολή.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ30** Διαχείριση εμπορευμάτων ΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ30.2** Έλεγχος και παραλαβή εμπορευμάτων και υλικών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να προετοιμάζεις τους χώρους για παραλαβή και τακτοποίηση των εμπορευμάτων.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις ώστε τα εμπορεύματα και τα υλικά που παραλαμβάνονται να είναι σύμφωνα με την παραγγελία και να ελέγχονται και να καταχωρούνται στα **συστήματα ελέγχου αποθεμάτων**.
- ΚΑ3** Να καταγράφεις και να αναφέρεις στην αρμόδια **πηγή** τις **διαφορές/προβλήματα** στην παραγγελία και να εγκρίνεις ή να απορρίπτεις την παραλαβή σύμφωνα με την πολιτική της επιχείρησης..
- ΚΑ4** Να φροντίζεις ώστε ο **έλεγχος** που χρησιμοποιείται να ελαχιστοποιεί τις ζημιές στο απόθεμα και ο χειρισμός των προϊόντων να γίνεται με ασφαλισμένο και υγιεινό τρόπο.
- ΚΑ5** Να ενημερώνεις τα κατάλληλα έγγραφα/ηλεκτρονικά μέσα.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Συστήματα ελέγχου αποθεμάτων**

- Χειρωνακτικά
- Μηχανογραφημένα

ΠΕ2 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

ΠΕ3 Διαφορές/Προβλήματα

- Έλλειμμα/περίσσειμα σε ποσότητα
- Λάθος ποιότητα
- Λάθος τιμές
- Λάθος ημερομηνία παράδοσης
- Λάθος εμπόρευμα

ΠΕ 4 Έλεγχος

- Ποιοτικός
- Ποσοτικός
- Χρονικός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ30.2 Έλεγχος και παραλαβή εμπορευμάτων και υλικών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς χρησιμοποιούνται τα συστήματα ελέγχου αποθεμάτων.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι διαδικασίες παραλαβής εμπορευμάτων και ποιες πληροφορίες και έγγραφα χρειάζονται.
- ΑΓ3** Πώς επισημαίνονται οι διαφορές από τα προκαθορισμένα πλαίσια.
- ΑΓ4** Πώς γίνονται οι έλεγχοι για μείωση των ζημιών στις παραλαβές/παραδόσεις.
- ΑΓ5** Ποιος είναι ο αρμόδιος για τις παραλαβές.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΛΠ30** Διαχείριση εμπορευμάτων ΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΛΠ30.3** Τακτοποίηση εμπορευμάτων και υλικών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να τοποθετείς έγκαιρα και σωστά τα εμπορεύματα και υλικά σε προκαθορισμένους χώρους.
- ΚΑ2** Να βεβαιώνεσαι ότι χρησιμοποιούνται οι σωστές **μέθοδοι** για ασφάλεια και υγεία ανθρώπων και προστασία εξοπλισμού και κτιριακών εγκαταστάσεων.
- ΚΑ3** Να τοποθετείς σωστά τα εμπορεύματα και τα υλικά, με τρόπο ώστε να τηρούνται οι κανονισμοί για σωστή διακίνηση/εναλλαγή τους.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις και να καταγράφεις προβλήματα σχετικά με τη τοποθέτηση εμπορευμάτων και υλικών στην αρμόδια **πηγή**.
- ΚΑ5** Να βεβαιώνεσαι ότι τα κατάλληλα έγγραφα/ηλεκτρονικά μέσα είναι ενημερωμένα.
- ΚΑ6** Να τοποθετείς σωστά τα εμπορεύματα και τα υλικά σύμφωνα με τις **δυνατότητες** της επιχείρησης.
- ΚΑ7** Να μεριμνάς για την απομάκρυνση των άχρηστων υλικών που προκύπτουν από την παραλαβή/παράδοση εμπορευμάτων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέθοδοι**

- Χειρωνακτικές
- Χειρισμός μηχανημάτων και εξοπλισμού

ΠΕ2 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

ΠΕ3 Δυνατότητες

- Διαθέσιμα υποστατικά
- Συνθήκες αποθήκευσης
- Εξοπλισμός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΛΠ30.3 Τακτοποίηση εμπορευμάτων και υλικών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διαδικασίες και τρόποι σωστής τοποθέτησης εμπορευμάτων και υλικών.
- ΑΓ2** Πώς ενημερώνουμε την αρμόδια πηγή για προβλήματα τοποθέτησης εμπορευμάτων και υλικών.
- ΑΓ3** Πώς γίνεται διακίνηση/εναλλαγή εμπορευμάτων και υλικών.
- ΑΓ4** Ποια είναι τα έγγραφα/ηλεκτρονικά μέσα και πώς ενημερώνονται.
- ΑΓ5** Ποιος είναι ο αρμόδιος σε θέματα τακτοποίησης εμπορευμάτων και υλικών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

First in First Out (F.I.F.O.)

Αφορά στον τρόπο διακίνησης προϊόντων στην αποθήκη, δηλαδή το πρώτο προϊόν του είδους που εισέρχεται στην αποθήκη είναι και το πρώτο προϊόν που εξέρχεται από την αποθήκη.

Ανάγκες

Οι ελλείψεις που παρουσιάζονται στον άνθρωπο και συνοδεύονται από την επιθυμία ικανοποίησης τους με τα αντίστοιχα αγαθά.

Αναγνώριση συνεργατών

Η συμπεριφορά του διευθυντή που δείχνει στους συνεργάτες του ότι δεν περνούν απαρατήρητες από αυτόν κάποιες σωστές ενέργειες ή συμπεριφορές τους.

Αναγνώριση θετικών σημαδιών αγοραστικής διάθεσης

Το να καταλάβεις τα διάφορα σημάδια/ενδείξεις που αφήνουν οι πελάτες είτε λεκτικά είτε μη λεκτικά, που δείχνουν ότι σκέφτονται ζεστά να αγοράσουν.

Ανάθεση

Η επιφόρτιση για την εκτέλεση κάποιας πράξης ή εντολής.

Ανακύκλωση

Η επανεπεξεργασία υλικών, ιδιαίτερα απορριμμάτων, σε νέα προϊόντα.

Αναπληροφόρηση συνεργατών

Η ενημέρωση του υπαλλήλου σχετικά με το επίπεδο που βρίσκεται από πλευράς απόδοσης.

Ανοικτές ερωτήσεις

Ερωτήσεις που δεν μπορούν ν' απαντηθούν μονολεκτικά .

Αντιρρήσεις πελατών

Τα επιχειρήματα/ερωτήσεις/σχόλια των πελατών που προσπαθούν να λύσουν απορίες τους, ώστε να είναι σίγουροι ότι αγοράζουν σωστά.

Αξιολόγηση

Ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζεται η ικανότητα και η πρόοδος σε ένα θέμα, τομέα ή ενός ατόμου με συγκεκριμένα κριτήρια.

Αυτοαξιολόγηση

Ο τρόπος με τον οποίο ένα άτομο χρησιμοποιεί συγκεκριμένα κριτήρια για να υπολογίζει τις ικανότητες του και την πρόοδο του χωρίς εξωτερική παρέμβαση.

Απαιτούμενα ποιοτικά επίπεδα σχετικά με το ρόλο κάθε μέλους της ομάδας

Αφορά την προσφορά των μελών της ομάδας στην επίτευξη των ποιοτικών στόχων της, όπως η επικοινωνία, η συνεργασία, η συνεισφορά σε συζητήσεις, η καθοδήγηση κ.ά.

Αποδοτικότητα

Η σχέση αποτελέσματος ως προς τους πόρους που χρησιμοποιήθηκαν σε μία διεργασία.

Αποθέματα

Ποσότητα εμπορευμάτων που βρίσκεται στις αποθήκες της επιχείρησης για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες της.

Αποτελεσματικότητα

Το να κάνεις τα σωστά πράγματα με το σωστό τρόπο.

Αυτορρύθμιση	Μεθοδική, συστηματική και συνεχής προσπάθεια βελτίωσης αδύναμων πλευρών της προσωπικότητας αλλά και των ικανοτήτων, ούτως ώστε να ανταποκρίνεται ένας εργαζόμενος ευχερέστερα, επιτυχεστερα και αποτελεσματικότερα στις ανάγκες και προκλήσεις της εργασίας του/της.
Άχρηστα υλικά	Αφορά διάφορα υλικά, όπως χαρτοκιβώτια, παλέτες, χαρτιά περιτυλίγματος, πολυστερίνες κτλ. τα οποία ύστερα από μια παραλαβή ή παράδοση είναι άχρηστα για την επιχείρηση.
Εξυπηρέτηση μετά την πώληση	Οι κάθε είδους υπηρεσίες που προσφέρονται στον πελάτη μετά την αγορά του προϊόντος, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ικανοποίησή του.
«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.
Γλώσσα του σώματος	Η μη λεκτική επικοινωνία. Η επικοινωνία με νοήματα, εκφράσεις, στάση του σώματος κ.λπ.
Δεοντολογία	Σύστημα κανόνων που αφορά τον τρόπο συμπεριφοράς κατά την άσκηση ενός επαγγέλματος.
Δημόσιες σχέσεις	Η δραστηριότητα για να δημιουργηθούν και να διατηρηθούν σταθερές και παραγωγικές σχέσεις με το κοινό.
Διαδικασία	Η προετοιμασία για την διεξαγωγή μιας ενέργειας.
Διαδικασίες παραπομπής πελατών	Όταν δεν μπορείς να λύσεις το πρόβλημα ή απορίες των πελατών τους παραπέμπεις σε κάποιο αρμόδιο άτομο που μπορεί να βοηθήσει.
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 την προώθηση της πώλησης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας ανεξαρτήτως τόπου ή χρησιμοποιούμενου μέσου.
Διερεύνηση αναγκών	Η μέθοδος με την οποία ο πωλητής ανακαλύπτει τι κρύβεται πίσω από την επιθυμία του πελάτη για αγορά κάποιου προϊόντος.
Έκθεση με προκαθορισμένο ή μη πλάνο	Η διαδικασία τοποθέτησης των προϊόντων στο ράφι βάσει συγκεκριμένου τρόπου προκαθορισμένου από την επιχείρηση. Πολλές φορές μπορεί να γίνεται η τοποθέτηση χωρίς να υπάρχει κάποιο προκαθορισμένο πλάνο.

Έκπτωση	Η ηθελημένη μείωση της τιμής πώλησης του προϊόντος προκειμένου να επιτευχθεί η πώληση του.
Εκτίμηση κίνδυνου	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.
Ελαττωματικά εμπορεύματα	Εμπορεύματα με μειονεκτήματα, φθορές, δυσλειτουργίες.
Επίβλεψη	Ο ποσοτικός και ποιοτικός έλεγχος που γίνεται από το διευθυντή στους υφισταμένους του.
Επικοινωνία	Το σύστημα διακίνησης πληροφοριών, αναφορών και εντολών
Επίπληξη	Ήπια μέθοδος τιμωρίας του εργαζόμενου για εσφαλμένες πράξεις ή και παραλήψεις στον τομέα ευθύνης του ή και ευρύτερα.
Εργασίες ρουτίνας	Εργασίες που γίνονται καθημερινά και πολλές φορές σχεδόν με μηχανικό τρόπο.
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.
Καθοδήγηση	Οι ενέργειες του διευθυντή για βελτίωση της εργασιακής συμπεριφοράς των συνεργατών του.
Κακόβουλες ενέργειες	Ενέργειες που γίνονται με σκοπό να προκαλέσουν φθορές ή καταστροφές.
Κανονικές εργασιακές ρουτίνες καθαριότητας	Εργασίες καθαριότητας που γίνονται καθημερινά και έχουν σχέση με την παρουσίαση των προϊόντων.
Κατηγορίες εμπορευμάτων	Ομοιογενείς ομάδες όπου κατατάσσονται εμπορεύματα για καλύτερη παρακολούθηση και ανάλυση.
Κλειστές ερωτήσεις	Ερωτήσεις που μπορούν ν' απαντηθούν μονολεκτικά.
Κλίμα ομάδας	Η δημιουργία στην ομάδα ατμόσφαιρας όπου αναπτύσσονται σχέσεις εμπιστοσύνης, αλληλεξάρτησης και συνεργασίας.

Κόστος	Το σύνολο των δαπανών που αναλώθηκαν για την παραγωγή ή την αγορά προϊόντος.
Λιανική πώληση	Η πώληση που απευθύνεται και αφορά τον καταναλωτή.
Μέθοδος κλεισίματος/ άμεση/ έμμεση	Κλείσιμο είναι η τελική πράξη της πώλησης όπου οι πελάτες οδηγούνται από τους πωλητές στη λήψη της αγοραστικής τους απόφασης. Άμεσο κλείσιμο είναι η απευθείας παρακίνηση του πελάτη από τον πωλητή να αγοράσει, π.χ. «θα το αγοράσετε, κυρία μου;». Έμμεσο κλείσιμο είναι πλάγιος τρόπος παρακίνησης του πελάτη από τον πωλητή, π.χ. «θα πάρετε το κόκκινο ή το μπλε κυρία μου;», αφήνοντας να νοηθεί ότι ο πελάτης έχει ήδη πάρει την απόφαση να αγοράσει, αλλά προβληματίζεται μόνο για το χρώμα.
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
Merchandising	Η τεχνική, να γίνονται τα προϊόντα επιθυμητά και προσβάσιμα στον καταναλωτή, αυξάνοντας έτσι την ικανοποίηση του, αλλά και τον τζίρο και την κερδοφορία της επιχείρησης.
Οργανωτική δομή	Η κατανομή του προσωπικού της επιχείρησης σε τμήματα και σε επίπεδα ιεραρχίας.
Παράπονο πελάτη	Η έκφραση της δυσαρέσκειας του πελάτη λόγω μη εκπλήρωσης των προσδοκιών του κατά τη διάρκεια ή μετά την αγορά.
Ποιότητα αποτελέσματος/ Ποσότητα αποτελέσματος	Αφορά την κατάσταση του εξοπλισμού και χώρου, ώστε να επιτυγχάνονται τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα. Όταν αυτά βρίσκονται μέσα στα σωστά πλαίσια, τότε το αποτέλεσμα είναι και ποιοτικά και ποσοτικά σωστό. Επίσης, αφορά και την ατομική εμφάνιση.
Πολιτική τμήματος, επιχείρησης κ.λ.π.	Ο τρόπος αντιμετώπισης, η τακτική που εφαρμόζει το τμήμα ή επιχείρηση στις διάφορες δραστηριότητες του/της.
Προβολή εμπορευμάτων	Η παρουσίαση των προϊόντων, των χαρακτηριστικών και των οφελών τους με διάφορα μέσα με σκοπό να γίνουν ελκυστικά στον πελάτη.
Πρόγραμμα προβολής	Το σύνολο των λεπτομερειών της ενέργειας της προβολής.
Πρόθεση εξυπηρέτησης	Η εμφανής διάθεση για εξυπηρέτηση του πελάτη.

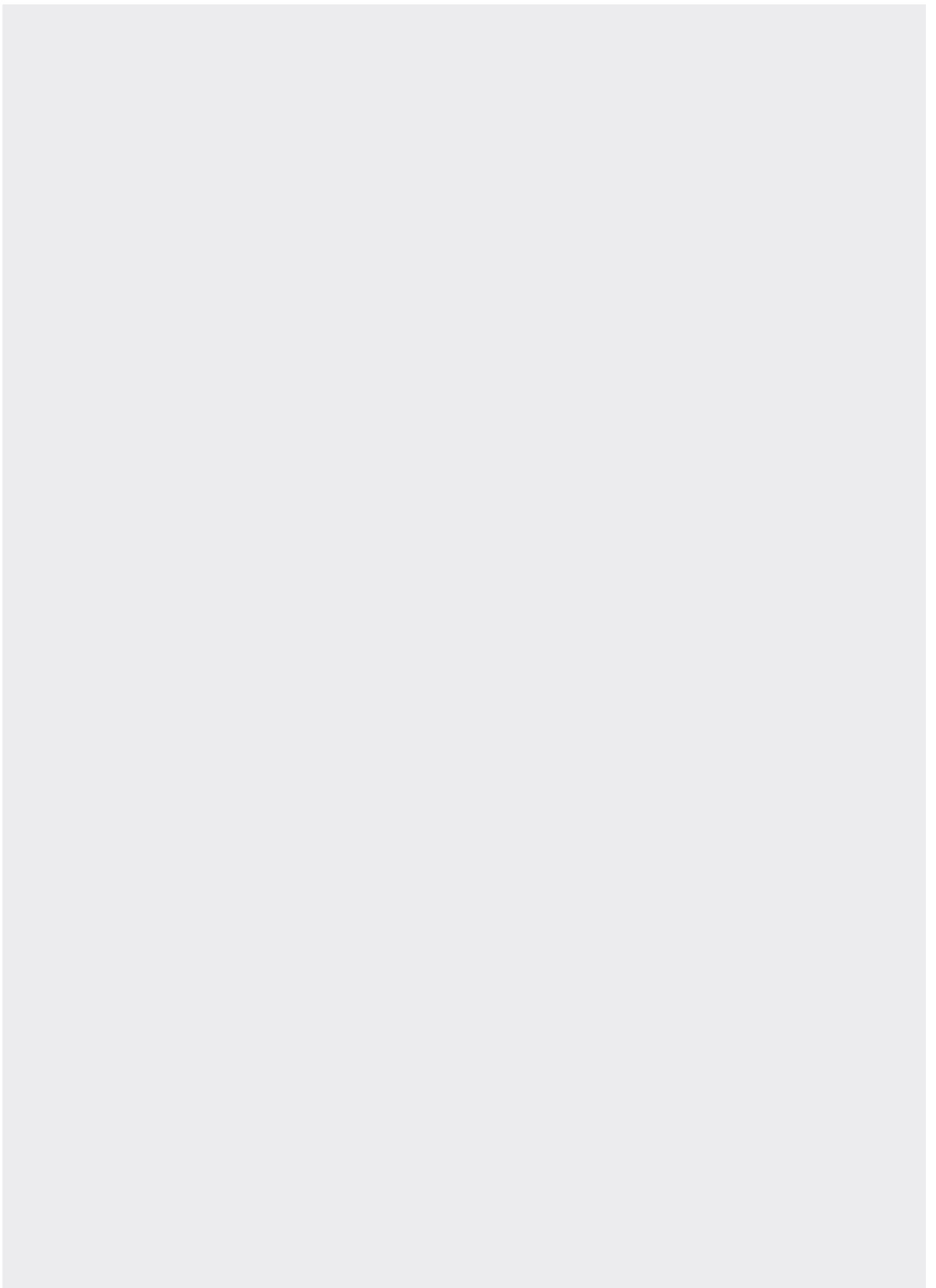
Προσωπική εκτίμηση της ατομικής απόδοσης	Το να κάνεις αξιολόγηση της απόδοσής σου.
Σήμανση εκθεσιακού χώρου	Είναι η διαδικασία τοποθέτησης ενημερωτικών ή διαφημιστικών πληροφοριών στο ράφι/βιτρίνα ή στα προϊόντα με σκοπό την ενημέρωση του κοινού.
Στόχος	Οτιδήποτε επιδιώκει κανείς ή το σημείο στην πορεία επίτευξης ενός σκοπού.
Συμμετέχεις έμπρακτα	Αφορά τη χειρωνακτική συμμετοχή σου στην τοποθέτηση των σωστών ενημερωτικών/διαφημιστικών πληροφοριών σε προκαθορισμένο χρονικό διάστημα σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησης.
Συμμετοχική ακρόαση	Όταν ακούς τους πελάτες με ιδιαίτερη προσοχή για να αντιληφθείς σωστά τις θέσεις τους.
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.
Συντελεστές κλειδιά	Αφορά τους κύριους παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοση του ατόμου στην εργασία του, π.χ. περιβάλλον, χώρο, ωράρια, εκπαίδευση, εξοπλισμό, οργάνωση, συναδέλφους, ομάδα, κ.ά.
Συντήρηση τροφίμων	Η παραμονή των τροφίμων σε υγιεινή κατάσταση με διάφορες μεθόδους όπως κατάψυξη, αφυδάτωση, αποθήκευση κλπ.
Συσκευασία	Η εξωτερική περικάλυψη ενός εμπορεύματος, που γίνεται για την προστασία του ή για την αισθητική ικανοποίηση του καταναλωτή.
Σύστημα ελέγχου	Σύνολο τυποποιημένων διαδικασιών και ενεργειών με σκοπό τον έλεγχο της λειτουργίας.
Σχέδιο ανάπτυξης	Αφορά ένα πρόγραμμα σχετικό με τη διαδικασία που θα σε βοηθήσει στη βελτίωση της ατομικής σου απόδοσης και στην επίτευξη των στόχων σου στην επιχείρηση.
Σχέδιο δράσης	Σύνολο ενεργειών με χρονικό όριο και κατανομή υπευθυνοτήτων για την εκπλήρωση στόχων. Τηρείται σε γραπτή μορφή.
Turn over	Η εναλλαγή του προσωπικού.

**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: 978-9963-43-868-6

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:



Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

τηλ. 22390300

www.hrdauth.org.cy