

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Προωθητής Πωλήσεων Λιανικού Εμπορίου (Merchandiser)

Syllabus

Μάρτιος 2017
Έκδοση 01.1



PEOPLECERT

PEOPLECERT ΕΛΛΑΣ Α.Ε – Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού

Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, Τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101, e-mail: info@peoplecert.gr, www.peoplecert.gr

Copyright © 2016-2017 PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε.

Το περιεχόμενο του εγγράφου αυτού είναι **αυστηρά εμπιστευτικό** και αποκλειστικά προορισμένο για το άτομο(α) ή νομικό(α) πρόσωπο(α) στο οποίο αποστέλλεται. Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Απαγορεύεται η ανατύπωση μέρους ή του συνόλου αυτού καθώς και η διανομή, αντιγραφή ή κοινοποίησή του σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο χωρίς την έγγραφη έγκριση της PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. Για άδεια αναπαραγωγής του υλικού θα πρέπει να απευθυνθείτε στον εκδότη.

ΑΠΟΚΗΡΥΞΗ: Παρ' όλα τα μέτρα που έχουν ληφθεί από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. για την προετοιμασία αυτής της έκδοσης, καμία εγγύηση δεν παρέχεται από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε., ως εκδότης, για την πληρότητα των πληροφοριών που περιέχονται εντός αυτής. Επίσης, η PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. δεν είναι υπεύθυνη ή υπόχρεη για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, φθορά, οποιοδήποτε μεγέθους προκύψει λόγω πληροφοριών, οδηγιών ή συμβουλών που περιέχονται σ' αυτό το έγγραφο.

1. Εισαγωγή

Ο κλάδος των πωλητών αναφέρεται σε μια πολύ ευρεία κατηγορία εργαζομένων με διαφορετικά εκπαιδευτικά επίπεδα, γνώσεις, προσόντα, δεξιότητες, καθήκοντα και εργασιακές ευθύνες όπου η προώθηση προϊόντων, σ' ένα κατάστημα λιανικής, σχετίζεται άμεσα με τη πληροφόρηση και την επεξήγηση των προϊόντων προς πώληση στο ευρύ κοινό (στον καταναλωτή) με την κορύφωση της διαδικασίας με την λιανική πώληση, που επάξια εκπροσωπείται από τον **προωθητή πωλήσεων λιανικού εμπορίου (merchandiser)**. Το σχήμα πιστοποίησης της **PEOPLECERT** παρέχει αναγνώριση, σε διεθνές επίπεδο, για τους επαγγελματίες που καλύπτουν θέσεις, για τα οποίες απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διάφορων εργασιών προώθησης λιανικών πωλήσεων όπως: προώθηση προϊόντων, καλή τοποθέτηση του προϊόντος στα ράφια του καταστήματος, την εμφάνιση της βιτρίνας, επιχειρηματολογία αναφορικά με τα χαρακτηριστικά και τα πλεονεκτήματα–οφέλη του προϊόντος, και με απόλυτο στόχο τη σωστή και ολοκληρωμένη πώληση του προϊόντος όπου ο ρόλος του προωθητή πωλήσεων λιανικού εμπορίου είναι κρίσιμος και σημαντικός για την επιχείρηση.

Η πιστοποίηση **Προωθητής Πωλήσεων Λιανικής** της **PEOPLECERT** καλύπτει τις απαιτούμενες **γνώσεις** που θα πρέπει να έχει ένας υποψήφιος για να αποδείξει μια σταθερή κατανόηση του περιεχομένου και τις απαιτήσεις των εθνικών και διεθνών πρακτικών και αρμοδιοτήτων της προώθησης λιανικών πωλήσεων μιας επιχείρησης, καθώς και των απαραίτητων **δεξιοτήτων πρακτικής** εφαρμογής αυτών. Περιλαμβάνει τις κύριες και επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες και επαγγελματικές εργασίες οι οποίες αποτελούν το βασικό του πυρήνα και ασκούνται σε πάσης φύσεως επιχειρήσεις οργανισμούς ή φορείς, ενώ ταυτόχρονα αποτελούν προϋπόθεση για οποιαδήποτε εξειδικευμένη άσκηση του.

Συνιστάται οι υποψήφιοι προτού λάβουν μέρος στις εξετάσεις πιστοποίησης αυτού του επιπέδου, να κατέχουν τις βασικές και προχωρημένες γνώσεις που αναφέρονται στην αναλυτική εξεταστέα ύλη που ακολουθεί καθώς και να έχουν παρακολουθήσει σχετικά προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης που συνδέονται με το αντικείμενο της πιστοποίησης.

2. Σε ποιους απευθύνεται / Ακροατήριο

Η παρούσα πιστοποίηση απευθύνεται σε υφιστάμενους προωθητές πωλήσεων λιανικής καθώς και σε υποψήφιους που επιθυμούν να στελεχώσουν έναν οργανισμό σε μια τέτοια θέση. Απαιτείται **βασικό** επίπεδο γνώσεων και εφαρμογής των σχετικών με το αντικείμενο δεξιοτήτων για την επιτυχή απόκτηση αυτής της πιστοποίησης, αφού η πιστοποίηση σε επίπεδο **Προωθητής Πωλήσεων Λιανικής** της **PEOPLECERT** δηλώνει την ικανότητα του κατόχου της να ασκήσει/εκτελέσει εργασίες για τις ακόλουθες κατηγορίες εργασιών:

- i. Ποιοτική εξυπηρέτηση και αναλυτική πληροφόρηση των πελατών,
- ii. Φροντίδα για την καλή τοποθέτηση του προϊόντος στο ράφι, την εμφάνιση της βιτρίνας, την εμφάνιση του καταστήματος, την προώθηση και προβολή των προϊόντων στο κατάστημα, δίνοντας ταυτόχρονα όλες τις σχετικές πληροφορίες που αφορούν
- iii. Υποστήριξη διοικητικών λειτουργιών του καταστήματος
- iv. Φροντίδα της λειτουργίας του χώρου και της αποθήκης του καταστήματος

Η πιστοποίηση **Προωθητής Πωλήσεων Λιανικής** της **PEOPLECERT** αποδεικνύει με τον καλύτερο και πλέον αξιόπιστο τρόπο ότι ο κάτοχός της κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και πρακτικές έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υψηλού επιπέδου και αποδοτικότητας προώθηση λιανικών πωλήσεων, σε οποιοδήποτε επιχείρηση.

3. Μαθησιακοί στόχοι

Δεδομένου ότι η πιστοποίηση αυτή είναι επαγγελματικού επιπέδου, οι υποψήφιοι θα εκπαιδευτούν σε όλες τις σχετικές γνώσεις και δεξιότητες των τυπικών ομάδων εργασιών και πρακτικών προώθησης πωλήσεων λιανικής έτσι ώστε να διεκπεραιώνουν όλες τις σχετικές και αναγκαίες για τη λειτουργία οργανισμού εργασίες.

Οι κάτοχοι της πιστοποίησης **Πρωθητής Πωλήσεων Λιανικής** της **PEOPLECERT** θα είναι σε θέση να αποδείξουν τις γνώσεις τους, την ικανότητα, την κατανόηση και την αρμοδιότητα για την εφαρμογή όλων των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων εκτέλεσης εργασιών προώθησης λιανικής πώλησης και θα μπορούν να:

- Φροντίζουν για την προώθηση, καλή τοποθέτηση του προϊόντος στο ράφι, την εμφάνιση της βιτρίνας, την εμφάνιση του καταστήματος, την προώθηση και προβολή των προϊόντων στο κατάστημα, δίνοντας ταυτόχρονα όλες τις σχετικές πληροφορίες που αφορούν χαρακτηριστικά του προϊόντος και προσφέροντας ποιοτική εξυπηρέτηση στους πελάτες- επισκέπτες του καταστήματος
- Εξυπηρετούν το πελατολόγιο τους στο κατάστημα λιανικής.
- Φροντίζουν την αποθήκη.
- Υλοποιούν τη διαδικασία λιανικής πώλησης.
- Γνωρίζουν τις βασικές αρχές και μεθόδους παρουσίασης, προώθησης και πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και των συναλλακτικών κανόνων και πρακτικών των επιχειρήσεων.
- Κατέχουν γνώση και πρακτικές δεξιότητες στις εργασίες που αφορούν τις πρακτικές λιανικής πώλησης μιας επιχείρησης και γνωρίζουν σύγχρονες αρχές επικοινωνιακής διαδικασίας, οριζόντιας και κάθετης, στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.
- Εφαρμόζουν προσωπική οργάνωση και σχεδιασμό σε βραχυχρόνιο και μακροχρόνιο επίπεδο.

4. Εξέταση

Η εξέταση για την πιστοποίηση **Πρωθητής Πωλήσεων Λιανικής** της **PEOPLECERT** έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να επικυρώνει τις γνώσεις των υποψηφίων σε σχέση τόσο επί των περιεχομένων των γνώσεων που απαιτούνται αλλά και στην εφαρμογή όλων όσων διέπουν τις εργασίες προώθησης πωλήσεων και τοποθέτησης προϊόντων μιας επιχείρησης λιανικής.

Η εξέταση επικεντρώνεται στις παρακάτω τέσσερις κατηγορίες των γνωστικών κατηγοριών της **Ταξινόμιας του Bloom (Bloom's taxonomy)**¹:

- **Γνώση (Knowledge)**
- **Κατανόηση (Comprehension)**
- **Εφαρμογή (Apply)**
- **Ανάλυση (Analyze)**

4.1 Κριτήρια Ένταξης / Απαιτήσεις Εκπαίδευσης

Υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια ένταξης στις εξετάσεις καθώς και ακαδημαϊκές, εκπαιδευτικές και επαγγελματικές απαιτήσεις για τις εξετάσεις πιστοποίησης **Πρωθητής Πωλήσεων Λιανικής** της **PEOPLECERT**.

¹ Η ταξινόμια/κατάταξη του Bloom (Bloom's taxonomy) ορίζει έξι (6) επίπεδα μάθησης σε **γνωστικό επίπεδο** (γνώση, κατανόηση, εφαρμογή, ανάλυση, σύνθεση, αξιολόγηση - know, comprehend, apply, analyze, evaluate, create), τα οποία είναι σειριακά/διαδοχικά και συσσωρευτικά αφού προχωρούν από το απλό προς το σύνθετο. Προκειμένου λοιπόν να επιτευχθεί το 6^ο επίπεδο μάθησης, πρέπει να διασφαλιστεί ότι τα προηγούμενα πέντε επίπεδα έχουν επιτευχθεί.

Πιο συγκεκριμένα οι απαιτήσεις είναι οι εξής:

Ακαδημαϊκά κριτήρια	<ul style="list-style-type: none">• -Απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ• -ή/και διαδρομές κατάρτισης όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση οποιουδήποτε εγκεκριμένου προγράμματος κατάρτισης στην αντίστοιχη ειδικότητα• -ή/ και πρόγραμμα κατάρτισης όπως αυτό προδιαγράφεται στο πλαίσιο του προγράμματος VOUCHER 29-64: Κατάρτιση και Πιστοποίηση Ανέργων 29-64 ετών σε κλάδους, ΕΠ Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια βίου Μάθηση.
Βασικές δεξιότητες/γνώσεις	<ul style="list-style-type: none">• Ελληνική Γλώσσα• Βασικές Γνώσεις Η/Υ• Γνώσεις Αγγλικής γλώσσας• Γνώσεις Μαθηματικών

4.2 Μέθοδος Αξιολόγησης

Η μεθοδολογία της αξιολόγησης εστιάζει στις βασικές κατηγορίες Γνώση, Κατανόηση, Εφαρμογή και Ανάλυση. Η **Γνώση (Knowledge)** ορίζεται ως η ανάκληση υλικού και πληροφοριών που έχει ήδη μάθει κάποιος, από γεγονότα μέχρι θεωρίες και αντιπροσωπεύει το χαμηλότερο επίπεδο μαθησιακών αποτελεσμάτων στο γνωστικό τομέα. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα μετατρέπονται σε στόχους αξιολόγησης και περιλαμβάνουν γνώση και ανάκληση σε:

- Κοινές ή/και βασικές έννοιες, ορισμούς, ορολογία και αρχών επικοινωνίας
- Τυπικές απαιτήσεις και δεξιότητες προώθησης και τοποθέτησης προϊόντων
- Διαδικασίες, κανόνες και διεργασίες προώθησης και τοποθέτησης προϊόντων

Η **Κατανόηση (Comprehension)** είναι το χαμηλότερο επίπεδο αντίληψης και κατανόησης και συνεπάγεται την ικανότητα αντίληψης της σημασίας της ύλης που διδάσκεται, συμπεριλαμβανομένου και κάποιου είδους ερμηνείας, μετάφρασης ή εκτίμησης κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα και στη συνέχεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Κατανόηση γεγονότων, εννοιών και αρχών
- Ερμηνεία υλικού (π.χ. διαγράμματα, γραφήματα, κείμενο)
- Αιτιολόγηση μιας διαδικασίας, διεργασίας και μεθόδου αξιολόγησης

Η **Εφαρμογή (Application)** αφορά το επίπεδο όπου οι υποψήφιοι πρέπει να συνδυάζουν τη γνώση και την κατανόηση ενός αντικειμένου ή θέματος έτσι ώστε να είναι σε θέση να αντιληφθούν το αφηρημένο ή/και να δημιουργήσουν μία αφηρημένη έννοια (abstraction). Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι αναμένεται να εφαρμόσουν τις γνώσεις και την κατανόησή τους έτσι ώστε να δημιουργούνται αφηρημένες/γενικότερες έννοιες, γενικές αρχές και γενικεύσεις και να εφαρμόζονται σε συγκεκριμένες νέες καταστάσεις. Δηλαδή, σε αυτό το επίπεδο, ο υποψήφιος μπορεί να χρησιμοποιήσει μια έννοια ή γενίκευση σε νέες καταστάσεις και πλαίσια, και να εφαρμόσει τη γνώση από τη μάθηση/εκπαίδευση σε άλλους χώρους ή/και τομείς. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση και κατανόηση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Χρήση ιδεών, αρχών και θεωριών σε νέες, ιδιαίτερες και συγκεκριμένες καταστάσεις
- Δυνατότητα επιλογής της κατάλληλης διαδικασίας, εφαρμογή αρχών και χρήση ειδικών προσεγγίσεων ή προσδιορισμός των διαθέσιμων επιλογών σε μια δεδομένη κατάσταση
- Εφαρμογή του υλικού εκμάθησης και εκπαίδευσης σε μια νέα κατάσταση
- Εφαρμογή κανόνων, μεθόδων, εννοιών, αρχών, νόμων και θεωριών

Τα μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτήν την κατηγορία απαιτούν ένα υψηλότερο επίπεδο κατανόησης και αντίληψης που είναι πέραν του προηγούμενου επιπέδου κατανόησης.

Η **Ανάλυση (Analysis)** είναι το επίπεδο μάθησης το οποίο υπερβαίνει την απλή εφαρμογή αφού απαιτείται από τους υποψήφιους να μπορούν να διασπούν τις πληροφορίες σε βασικότερα στοιχεία και να διακρίνουν τα συστατικά μιας πληροφορίας, έτσι ώστε να καταλαβαίνουν και να αντιλαμβάνονται την οργανωτική δομή της πληροφορίας και να μπορούν να κάνουν αντίστοιχες αναγωγές. Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι θα πρέπει να διασπούν, διακρίνουν, ανιχνεύουν, ξεχωρίζουν και αναπαριστούν όλες τις σημαντικές εργασίες αυτού του επιπέδου μάθησης και συμπεριλαμβάνει και τα προηγούμενα επίπεδα γνώσης, κατανόηση και εφαρμογής. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν τη γνώση, την κατανόηση και την εφαρμογή και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Αναγνώριση μοτίβων που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση ενός προβλήματος
- Ανάπτυξη διαφορετικών συμπερασμάτων για να αναγνώριση/εντοπισμό κινήτρων ή αιτίων
- Εξαγωγή συμπερασμάτων
- Εύρεση στοιχείων για την υποστήριξη γενικεύσεων
- Αναγνώριση/Προσδιορισμός τμημάτων, ανάλυση των σχέσεων μεταξύ των τμημάτων και αναγνώριση των οργανωτικών αρχών που εμπλέκονται.

Τα μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτό το επίπεδο αντιπροσωπεύουν ένα υψηλότερο πνευματικό επίπεδο από την απλή κατανόηση και εφαρμογή του υλικού αφού απαιτεί την κατανόηση τόσο του περιεχομένου όσο και της δομικής μορφής του υλικού.

Η αξιολόγηση ενσωματώνει τα παραπάνω μαθησιακά αποτελέσματα μάθησης καθώς χρησιμοποιεί αντίστοιχο στόχους της αξιολόγησης που ανταποκρίνονται στις παραπάνω γνωστικές κατηγορίες.

4.3 Μορφή Εξέτασης

Η μορφή της εξέτασης πιστοποίησης παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Μέθοδος	Γραπτώς (paper based) ή Μέσω Η/Υ (web)
Τύπος Τεστ	1 ενιαίο τεστ 40 ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής (Multiple choice) με ή χωρίς σενάριο εργασίας (θεωρητικές και πρακτικές καταστάσεις) <i>40 συνολικά βαθμοί.</i> <i>Μία δυνατή απάντηση από 4 πιθανές απαντήσεις.</i> <i>Κάθε ερώτηση λαμβάνει ένα (1) βαθμό.</i>
Διάρκεια	1 ώρα (60 λεπτά)
Βάση Επιτυχίας	Τουλάχιστον 60% στο σύνολο του τεστ (24/60 βαθμοί)
Επιτήρηση	Ναι <i>Φυσική επιτήρηση ή μέσω Online Proctoring</i>
Χρήση Βιβλίων ή άλλου Υλικού	Όχι <i>Δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλου υλικού κατά τη διάρκεια της εξέτασης.</i> <i>Επιτρέπεται η χρήση Απλής Αριθμομηχανής με δυνατότητα εκθέτη</i>

	(Calculator) εφόσον απαιτείται.
Προαπαιτούμενα	<ul style="list-style-type: none"> • Ακαδημαϊκά κριτήρια • Βασικές δεξιότητες/γνώσεις όπως περιγράφονται στην ενότητα 4.1 του παρόντος εγγράφου
Διάκριση	ΔΕΝ υφίσταται

Οι ερωτήσεις προέρχονται από μια βάση ερωτήσεων (Question Test Base - QTB) που ενημερώνεται τακτικά βάσει των προδιαγραφών εξέτασης που περιγράφεται παρακάτω. Οι ερωτήσεις χρησιμοποιούνται εναλλακτικά μεταξύ διάφορων τεστ σετ. Όλα τα τεστ σετ που παράγονται έχουν τον ίδιο βαθμό δυσκολίας. Δεν ανατίθεται ποτέ το ίδιο τεστ σετ σ' έναν υποψήφιο στην περίπτωση πολλαπλών προσπαθειών στην ίδια ενότητα πιστοποίησης.

4.4 Η Εξεταστέα Ύλη Αναλυτικά

Η εξεταστέα ύλη περιλαμβάνει τις κυριότερες ενότητες που αφορούν σε σημαντικά θέματα, ομαδοποιημένα ανά κατηγορία, βάση των γνώσεων και πρακτικών εφαρμογών τους, με μονοψήφιο αριθμό σε κάθε κατηγορία.

Πιο συγκεκριμένα το περίγραμμα της Εξεταστέας (και Διδακτέας) Ύλης έχει ως εξής:

1. Ο προωθητής πωλήσεων λιανικού εμπορίου (merchandiser) πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων εξυπηρέτησης και πληροφόρησης των πελατών:
 - 1.1. Υποδοχή, εξυπηρέτηση και πληροφόρηση πελάτων καταστήματος

Ο merchandiser πρέπει να υποδέχεται και εξυπηρετεί τους πελάτες, να πληροφορεί τους πελάτες για τα προϊόντα και τις τιμές και να ενημερώνει τους πελάτες για προσφορές προϊόντων.
 - 1.2. Διευκόλυνση πελάτων καταστήματος για καλύτερη επιλογή προϊόντων

Ο merchandiser πρέπει να φροντίζει ώστε η βιτρίνα του καταστήματος να είναι αντιπροσωπευτική των προϊόντων, να φροντίζει ώστε τα ράφια να περιέχουν αντιπροσωπευτικές σειρές προϊόντων και να φροντίζει ώστε τα προϊόντα προς δοκιμή να είναι εύκολα στην προσέγγιση ώστε να διευκολύνονται οι πελάτες να τα δοκιμάσουν.
 - 1.3. Κατεύθυνση πελατών καταστήματος προς τις βέλτιστες επιλογές

Ο merchandiser πρέπει να φροντίζει ώστε η βιτρίνα του καταστήματος να έχει ελκυστικά προϊόντα, να φροντίζει ώστε τα ράφια και τα σημεία παρουσίασης-έκθεσης των προϊόντων μέσα στο κατάστημα να έχουν ελκυστικά προϊόντα και να φροντίζει ώστε να είναι άμεσα διακριτές οι προσφορές και οι εκπτώσεις των προϊόντων.
2. Ο προωθητής πωλήσεων λιανικού εμπορίου (merchandiser) πρέπει να έχει γνώσεις του πεδίου υποστήριξης διοικητικών λειτουργιών του καταστήματος:
 - 2.1. Υποστήριξη δημιουργίας και διατήρησης πελατολόγιου

Ο merchandiser πρέπει να διαπιστώνει και ενημερώνει τους ανωτέρους του για τον ανταγωνισμό σε προϊόντα και τιμές, να σχεδιάζει προγράμματα προβολής των προϊόντων στο κατάστημα και να υποβάλλει προτάσεις για την καλύτερη προσέγγιση πελατών μέσα στο κατάστημα.
 - 2.2. Ενημέρωση για νέα προϊόντα καταστήματος

Ο merchandiser πρέπει να συμμετέχει σε σεμινάρια ενημέρωσης νέων προϊόντων, να ενημερώνεται για τις προδιαγραφές των νέων προϊόντων και τα χαρακτηριστικά τους και να ενημερώνεται για την ποιότητα και λειτουργία των νέων προϊόντων.

2.3. Συμμετοχή στις δημόσιες σχέσεις καταστήματος

Ο merchandiser πρέπει να συμμετέχει σε εκθέσεις για νέα προϊόντα και τεχνολογίες, να προωθεί τα νέα προϊόντα του καταστήματος και να διακινεί έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό με τα προϊόντα.

3. Ο προωθητής πωλήσεων λιανικού εμπορίου (merchandiser) πρέπει να έχει γνώσεις του πεδίου της διαμόρφωσης και λειτουργίας του χώρου και της αποθήκης του καταστήματος:

3.1. Επιμέλεια εικόνας καταστήματος

Ο merchandiser πρέπει να επιβλέπει την καθαριότητα του χώρου εργασίας του, να παραλαμβάνει και να τακτοποιεί τα προϊόντα και να φροντίζει τη διακόσμηση της βιτρίνας του καταστήματος.

3.2. Διαχείριση και διεκπεραίωση προμηθειών

Ο merchandiser πρέπει να ενημερώνεται για την κίνηση και την επάρκεια των προϊόντων, να συνεννοείται και να συνεργάζεται με το αρμόδιο άτομο για τις προμήθειες και να ενημερώνει το αρμόδιο τμήμα ώστε να υπάρχει επάρκεια προϊόντων στην αποθήκη.

3.3. Χειρισμός εξοπλισμού καταστήματος

Ο merchandiser πρέπει να χειρίζεται τον εξοπλισμό προβολής του καταστήματος, να χειρίζεται τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές του τμήματος και να συντονίζει τις εργασίες που αφορούν στη δημιουργία και σχεδιασμό υλικού προβολής σε ηλεκτρονικό υπολογιστή.

3.4. Εκπαίδευση πωλητών σε θέματα merchandising

Ο merchandiser πρέπει να εκπαιδεύει πωλητές στην αναπλήρωση των προϊόντων, να εκπαιδεύει πωλητές στην καλύτερη προσέγγιση των υλικών προβολής προς τους πελάτες.

Οι λεπτομέρειες επί των στόχων και των γνωστικών αντικειμένων ή δεξιοτήτων ανά θεματική κατηγορία, παρουσιάζονται στον παρακάτω συγκεντρωτικό πίνακα της εξεταστέας ύλης:

Στέλεχος Προώθησης Λιανικού Εμπορίου			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
1. Εξυπηρέτηση και πληροφόρηση πελάτων	1. Υποδοχή, εξυπηρέτηση και πληροφόρηση πελάτων καταστήματος	1.1.1	Υποδοχή και εξυπηρέτηση των πελάτων
		1.1.2	Πληροφόρηση των πελάτων για τα προϊόντα και τις τιμές
		1.1.3	Ενημέρωση των πελατών για προσφορές προϊόντων
	1.2 Διευκόλυνση πελάτων καταστήματος για καλύτερη επιλογή προϊόντων	1.2.1	Φροντίδα της βιτρίνας του καταστήματος ώστε να είναι αντιπροσωπευτική των προϊόντων
		1.2.2	Φροντίδα των ραφιών ώστε να περιέχουν αντιπροσωπευτικές σειρές προϊόντων
		1.2.3	Φροντίδα ώστε τα προϊόντα προς δοκιμή να είναι εύκολα στην προσέγγιση και έτσι να διευκολύνονται οι πελάτες να τα δοκιμάσουν
	1.3 Κατεύθυνση πελατών καταστήματος προς τις βέλτιστες επιλογές	1.3.1	Φροντίδα της βιτρίνας του καταστήματος ώστε να έχει ελκυστικά προϊόντα

Στέλεχος Προώθησης Λιανικού Εμπορίου			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
		1.3.2	Φροντίδα των ραφιών και των σημείων παρουσίασης-έκθεσης των προϊόντων μέσα στο κατάστημα ώστε να έχουν ελκυστικά προϊόντα
		1.3.3	Φροντίδα ώστε να είναι άμεσα διακριτές οι προσφορές και οι εκπτώσεις των προϊόντων
2 Υποστήριξη διοικητικών λειτουργιών καταστήματος	2.1 Υποστήριξη δημιουργίας και διατήρησης πελατολόγιου	2.1.1	Έλεγχος και ενημέρωση των ανωτέρων του για τον ανταγωνισμό σε προϊόντα και τιμές
		2.1.2	Σχεδιασμός προγραμμάτων προβολής των προϊόντων στο κατάστημα
		2.1.3	Υποβολή προτάσεων για την καλύτερη προσέγγιση πελατών μέσα στο κατάστημα
	2.2 Ενημέρωση για νέα προϊόντα καταστήματος	2.2.1	Συμμετοχή σε σεμινάρια ενημέρωσης νέων προϊόντων
		2.2.2	Ενημέρωση για τις προδιαγραφές των νέων προϊόντων και τα χαρακτηριστικά τους
		2.2.3	Ενημέρωση για την ποιότητα και λειτουργία των νέων προϊόντων
	2.3 Συμμετοχή στις δημόσιες σχέσεις καταστήματος	2.3.1	Συμμετοχή σε εκθέσεις για νέα προϊόντα και τεχνολογίες
		2.3.2	Προώθηση των νέων προϊόντων του καταστήματος
		2.3.3	Διακίνηση εντύπων και ηλεκτρονικού υλικού με τα προϊόντα
3. Διαμόρφωση και λειτουργία εκθεσιακού χώρου και αποθήκης καταστήματος	3.1 Επιμέλεια εικόνας καταστήματος	3.1.1	Επίβλεψη της καθαριότητας του χώρου εργασίας του
		3.1.2	Παραλαβή και τακτοποίηση των προϊόντων
		3.1.3	Φροντίδα της διακόσμησης της βιτρίνας του καταστήματος
	3.2 Διαχείριση και διεκπεραίωση προμηθειών	3.2.1	Ενημέρωση για την κίνηση και την επάρκεια των προϊόντων
		3.2.2	Συνεννόηση και συνεργασία με το αρμόδιο άτομο για τις προμήθειες
		3.2.3	Ενημέρωση του αρμόδιου τμήματος ώστε να υπάρχει επάρκεια προϊόντων στην αποθήκη
	3.3 Χειρισμός εξοπλισμού καταστήματος	3.3.1	Χειρισμός του εξοπλισμού προβολής του καταστήματος
		3.3.2	Χειρισμός των ηλεκτρονικών υπολογιστών του τμήματος
		3.3.3	Συντονισμός των εργασιών που αφορούν στη δημιουργία και σχεδιασμό υλικού προβολής σε ηλεκτρονικό υπολογιστή
	3.4 Εκπαίδευση πωλητών σε	3.4.1	Εκπαίδευση των πωλητών στην αναπλήρωση των προϊόντων

Στέλεχος Προώθησης Λιανικού Εμπορίου			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
	θέματα merchandising		
		3.4.2	Εκπαίδευση των πωλητών στην καλύτερη προσέγγιση των υλικών προβολής προς τους πελάτες
		3.4.3	Εκπαίδευση των πωλητών στη δημιουργία υλικών προβολής

4.5 Προδιαγραφές Εξέτασης

Η εξέταση αποτελείται από ένα ενιαίο τεστ σετ, που αποτελείται από **τρεις (3)** ενότητες, σχετικές με την Εξεταστέα ύλη, με την παρακάτω δομή:

Τμήμα	Περιγραφή (Κατηγορία Εξ. Ύλης)	Τεστ (%)
1	Εξυπηρέτηση και πληροφόρηση πελάτων	25%
2	Υποστήριξη διοικητικών λειτουργιών καταστήματος	40%
3	Διαμόρφωση και λειτουργία εκθεσιακού χώρου και αποθήκης καταστήματος	35%
	Σύνολο (40 ερωτήσεις - 40 βαθμοί)	100%

Οι ερωτήσεις ανάλογα με το βαθμό δυσκολίας τους έχουν διακριθεί σε: χαμηλής, μέτριας και υψηλής δυσκολίας. Η κατανομή των ερωτήσεων του τεστ επί του συνόλου των 40 ερωτήσεων ανά κατηγορία δυσκολίας είναι: **25% χαμηλής δυσκολίας, 50% μέτριας δυσκολίας και 25% υψηλής δυσκολίας.**

PEOPLECERT

PEOPLECERT - Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων
Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101
www.peoplecert.gr