

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Πωλητής Λιανικής

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 πώληση προϊόντων, σ' ένα κατάσταση λιανικής, σχετίζεται άμεσα με την 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 **πωλητή λιανικής**. Το σχήμα πιστοποίησης της **PEOPLECERT** παρέχει αναγνώριση, σε διεθνές επίπεδο, για τους επαγγελματίες που καλύπτουν θέσεις, για τις οποίες απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διάφορων εργασιών λιανικής πώλησης όπως: προώθηση προϊόντων, 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 πωλητή λιανικής είναι κρίσιμος και σημαντικός για την επιχείρηση.

Η πιστοποίηση **Πωλητής 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 των 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 άσκησή 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 πωλητές 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 **Πωλητής Λιανικής** της **PEOPLECERT** δηλώνει την ικανότητα του κατόχου της να ασκήσει/εκτελέσει εργασίες για τις ακόλουθες κατηγορίες εργασιών:

- i. Εξυπηρέτηση και πληροφόρηση πελατών.
- ii. Υποστήριξη διοικητικών λειτουργιών του καταστήματος.
- iii. Φροντίδα λειτουργίας του χώρου και της αποθήκης
- iv. Υποστήριξη πελατών και επίλυση προβλημάτων
- v. Διατήρηση της φήμης των προϊόντων.

Η πιστοποίηση **Πωλητής 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 λιανικές πωλήσεις, 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 πωλήσεων λιανικής έτσι ώστε να διεκπεραιώνουν όλες τις σχετικές και αναγκαίες για τη λειτουργία οργανισμού εργασίες.

Οι **κάτοχοι** της πιστοποίησης **Πωλητής 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 λιανικής πώλησης και θα

μπορούν να:

- 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 **Πωλητής 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 πώλησης 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 τη εξέτασεις πιστοποίησης **Πωλητής Λιανικής της PEOPLECERT**.

Πιο συγκεκριμένα οι απαιτήσεις είναι οι εξής:

Ακαδημαϊκά κριτήρια

- -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 Ανθρωπίνου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια βίου Μάθηση.**

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.

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 λιανικών πωλήσεων
- Διαδικασίες, κανόνες και διεργασίες λιανικών πωλήσεων

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 αντίστοιχους 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 (24/40 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 (Calculator) εφόσον απαιτείται.</i>
Προαπαιτούμενα	<ul style="list-style-type: none"> • Ακαδημαϊκά κριτήρια • Βασικές δεξιότητες/γνώσεις <i>όπως περιγράφονται στην ενότητα 4.1 του παρόντος εγγράφου</i>
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 πωλητής λιανικής πρέπει να έχει γνώση των πεδίων που αφορούν την εξυπηρέτηση και πληροφόρηση των πελατών:
 - 1.1. Υποδοχή, εξυπηρέτηση και πληροφόρηση πελατών
Ο πωλητής λιανικής πρέπει να υποδέχεται, να εξυπηρετεί και να πληροφορεί τους πελάτες για τα προϊόντα και τις τιμές τους και να ενημερώνει τους πελάτες για τις προσφορές προϊόντων.
 - 1.2. Διεκπεραίωση παραγγελιών
Ο πωλητής λιανικής πρέπει να καταγράφει και να επιβεβαιώνει το περιεχόμενο της παραγγελίας και να ενημερώνει τον πελάτη για τη διαθεσιμότητα του προϊόντος, να διαχειρίζεται τις ταχυδρομικές ή ηλεκτρονικές παραγγελίες των πελατών, να υπολογίζει το αντίτιμο και να παραδίδει την παραγγελία στον πελάτη.
 - 1.3. Χειρισμός προβλημάτων πελατών
Ο πωλητής λιανικής πρέπει να χειρίζεται τις επιστροφές πωληθέντων προϊόντων, να αναλαμβάνει αλλαγές προϊόντων και να ενημερώνει τους πελάτες για το service των προϊόντων.
2. Ο πωλητής λιανικής πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων διοικητικής υποστήριξης καταστήματος:
 - 2.1. Δημιουργία και διατήρηση πελατολόγιου
Ο πωλητής λιανικής πρέπει να καταγράφει τα στοιχεία των πελατών, να επικοινωνεί και ενημερώνει τους πελάτες για νέα προϊόντα, και να διαπιστώνει και να ενημερώνει τους ανωτέρους του για τον ανταγωνισμό σε προϊόντα και τιμές.
 - 2.2. Ενημέρωση για νέα προϊόντα καταστήματος
Ο πωλητής λιανικής πρέπει να συμμετέχει σε σεμινάρια ενημέρωσης νέων προϊόντων, να μελετά τις προδιαγραφές και τα χαρακτηριστικά τους, να ελέγχει την ποιότητα και δοκιμάζει τη λειτουργία των νέων προϊόντων.
 - 2.3. Συμμετοχή στις δημόσιες σχέσεις καταστήματος
Ο πωλητής λιανικής 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 πωλητής λιανικής πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων φροντίδας της λειτουργίας του χώρου και της αποθήκης του καταστήματος:
 - 3.1. Επιμέλεια εικόνας καταστήματος
Ο πωλητής λιανικής πρέπει να επιβλέπει την καθαριότητα του χώρου του καταστήματος κατά τη διάρκεια της εργασίας του, να παραλαμβάνει και τακτοποιεί τα προϊόντα, να φροντίζει τη διακόσμηση της βιτρίνας του καταστήματος.
 - 3.2. Διαχείριση και διεκπεραίωση προμηθειών
Ο πωλητής λιανικής πρέπει να παρακολουθεί και να ελέγχει την κίνηση και την επάρκεια των προϊόντων, να συνεννοείται και να συνεργάζεται με το αρμόδιο άτομο

για τις προμήθειες των προϊόντων και να διενεργεί απογραφή των προϊόντων.

3.3. Χειρισμός εξοπλισμού καταστήματος

Ο πωλητής λιανικής πρέπει να χειρίζεται τον αντικλεπτικό μηχανισμό του καταστήματος, να αναγνωρίζει και να αντιμετωπίζει τα προβλήματα λειτουργίας του εξοπλισμού του καταστήματος και να επικοινωνεί με τους τεχνικούς για την αποκατάσταση των βλαβών του εξοπλισμού.

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

Πωλητής Λιανικής				
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα	
1. Εξυπηρέτηση και πληροφόρηση πελατών	1.1 Υποδοχή, εξυπηρέτηση και πληροφόρηση πελατών	1.1.1	Υποδοχή και εξυπηρέτηση των πελάτων	
		1.1.2	Παροχή πληροφόρησης στους πελάτες για τα προϊόντα και τις τιμές	
		1.1.3	Ενημέρωση των πελατών για προσφορές προϊόντων	
	1.2 Διεκπεραίωση παραγγελιών	1.2.1	Καταγραφή περιεχομένων παραγγελιών	
		1.2.2	Επιβεβαίωση περιεχομένων παραγγελιών και ενημέρωση των πελατών για τη διαθεσιμότητα των προϊόντων	
		1.2.3	Διαχείριση των ταχυδρομικών ή ηλεκτρονικών παραγγελιών των πελατών	
		1.2.4	Υπολογισμός του αντίτιμου και παράδοση παραγγελίας σε πελάτη	
	1.3 Χειρισμός προβλημάτων πελατών	1.3.1	Χειρισμός επιστροφών πωληθέντων προϊόντων	
		1.3.2	Αλλαγή προϊόντων	
		1.3.3	Ενημέρωση των πελατών για το service των προϊόντων	
	2. Διοικητική υποστήριξη καταστήματος	2.1 Δημιουργίας και διατήρηση πελατολόγιου	2.1.1	Καταγραφή στοιχείων των πελατών
			2.1.2	Επικοινωνία και ενημέρωση των πελατών για νέα προϊόντα
			2.1.3	Έλεγχος και ενημέρωση των ανωτέρων στην ιεραρχία για τον ανταγωνισμό σε προϊόντα και τιμές
2.2 Ενημέρωση για νέα προϊόντα καταστήματος		2.2.1	Συμμετοχή σε σεμινάρια ενημέρωσης νέων προϊόντων	
		2.2.2	Μελέτη των προδιαγραφών των νέων προϊόντων και των χαρακτηριστικών τους	
		2.2.3	Έλεγχος της ποιότητας και δοκιμή τη λειτουργίας των νέων προϊόντων	
2.3 Συμμετοχή στις δημόσιες σχέσεις καταστήματος		2.3.1	Συμμετοχή σε εκθέσεις για νέα προϊόντα και τεχνολογίες	
		2.3.2	Πρωώθηση νέων προϊόντων του καταστήματος	
		2.3.3	Διακίνηση έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού με τα προϊόντα	

Πωλητής Λιανικής			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
3. Φροντίδα λειτουργίας χώρου και αποθήκης καταστήματος	3.1 Επιμέλεια εικόνας καταστήματος	3.1.1	Επίβλεψη της καθαριότητας του χώρου του καταστήματος κατά τη διάρκεια της 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 προμήθειων	3.2.1	Παρακολούθηση και έλεγχος της κίνησης και της επάρκειας των προϊόντων
		3.2.2	Συνεννόηση και συνεργασία τα αρμόδια άτομα για τις προμήθειες των προϊόντων
		3.2.3	Διενέργεια απογραφής των προϊόντων
	3.3 Χειρισμός εξοπλισμού καταστήματος	3.3.1	Χειρισμός του αντικλεπτικού μηχανισμού του καταστήματος
		3.3.2	Αναγνώριση και αντιμετώπιση των προβλημάτων λειτουργίας του εξοπλισμού του καταστήματος
		3.3.3	Επικοινωνία με τους τεχνικούς για την αποκατάσταση των βλαβών του εξοπλισμού

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 πελατών	40%
2	Διοικητική υποστήριξη καταστήματος	40%
3	Φροντίδα λειτουργίας χώρου και αποθήκης καταστήματος	20%
	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