

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Στέλεχος Εταιρείας δια Μεταφορών / Διαλογέας

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 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 της **διανομής/δια μεταφοράς** προϊόντων αναφέρεται σε μια πολύ ευρεία κατηγορία εργαζομένων με διαφορετικά εκπαιδευτικά επίπεδα, γνώσεις, προσόντα, δεξιότητες, καθήκοντα και εργασιακές ευθύνες που αφορούν υπηρεσίες διανομής προϊόντων και υπηρεσιών από και προς την διεύθυνση του πελάτη με βάση τα πρότυπα της Επιχείρησής του όσον αφορά την ταχύτητα, αξιοπιστία, ασφάλεια και ποιότητα, που διεξάγονται από το(ν) **στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέα)**. 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 όπως: παραλαβή και διανομή αντικειμένων ή εμπορευμάτων και παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών πώλησης και εξυπηρέτησης του πελάτη για κάθε προϊόν ή υπηρεσία που εμπεριέχεται στο προϊόντικό χαρτοφυλάκιο της Επιχείρησής του.

Η πιστοποίηση **Στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας)** 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 τεχνικών διανομής προϊόντων και υπηρεσιών ενός οργανισμού, 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 υφιστάμενα στελέχη εταιρειών δια μεταφορών (διαλογείς) 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 **Στελέχους εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέα)** της **PEOPLECERT** δηλώνει την ικανότητα του κατόχου της να ασκήσει/εκτελέσει εργασίες για τις ακόλουθες κατηγορίες εργασιών:

- i. Παραλαβή εσωτερικά στην Επιχείρηση ή εξωτερικά από πελάτες της Επιχείρησης των ταξινομημένων αντικειμένων/εμπορευμάτων
- ii. Επίδοση των αντικειμένων/εμπορευμάτων στον τόπο κατοικίας ή στον τόπο εργασίας του πελάτη
- iii. Είσπραξη ή Πληρωμή Τελών, Επιταγών, Λογαριασμών, Συντάξεων και Επιδομάτων – Βοηθημάτων
- iv. Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών της Επιχείρησης ή Τρίτων είτε άμεσα είτε έμμεσα

Η πιστοποίηση **Στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας)** 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 υπηρεσίες, σε οποιοδήποτε οργανισμό.

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 τεχνικών διανομής προϊόντων και υπηρεσιών έτσι ώστε να διεκπεραιώνουν όλες τις σχετικές και αναγκαίες για τη λειτουργία οργανισμού εργασίες.

Οι **κάτοχοι** της πιστοποίησης **Στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας)** 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 και υπηρεσιών διανομής προϊόντων και θα είναι σε θέση να:

- Παρέχει υπηρεσίες διανομής προϊόντων και υπηρεσιών από και προς την διεύθυνση του πελάτη με βάση τα πρότυπα της Επιχείρησής του όσον αφορά την ταχύτητα, αξιοπιστία, ασφάλεια και ποιότητα
- Προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες πώλησης και εξυπηρέτησης του πελάτη για κάθε προϊόν ή υπηρεσία που εμπεριέχεται στο προϊόντικό χαρτοφυλάκιο της Επιχείρησής του.
- Τηρεί τη Δεοντολογία

4. Εξέταση

Η εξέταση για την πιστοποίηση **Στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας)** 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 και τις πρακτικές των τεχνικών διανομής προϊόντων και υπηρεσιών μιας επιχείρησης.

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 **Στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας)** της **PEOPLECERT**.

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"> • Βασικά Μαθηματικά (επιπέδου Λυκείου) • Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών • Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) • Αγγλική γλώσσα

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.

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 διανομής και παραλαβής
- Διαδικασίες, κανόνες και διεργασίες διανομής και παραλαβής

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 αντίστοιχου 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. Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να έχει γνώση της των πεδίων που αφορούν την παραλαβή αντικειμένων ή εμπορευμάτων προς διανομή:

- 1.1. Βασικές αρχές

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να έχει γνώση των βασικών αρχών παραλαβής, αποστολής, διανομής, επίδοσης αντικειμένων - εμπορευμάτων, των βασικών αρχών υγιεινής και ασφάλειας, των κανόνων επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς και να διασφαλίζει της ιδιωτικότητας και της προστασίας των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων

- 1.2. Παραλαβή εξωτερικά, αντικειμένων ή εμπορευμάτων, προς διανομή

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να μεταβαίνει για την παραλαβή ή περισυλλογή των αντικειμένων ή των εμπορευμάτων από το προκαθορισμένο σημείο επαφής, να ελέγχει τα προς παραλαβή ή περισυλλογή αντικείμενα ή εμπορεύματα (διαστάσεις, βάρος, περιεχόμενο, συσκευασία), να τοποθετεί τα παραληφθέντα αντικείμενα ή εμπορεύματα στον ειδικό χώρο μεταφοράς του οχήματός του, να επιστρέφει στο Κατάστημα υπαγωγής του και να προωθεί για επεξεργασία και αποστολή τα παραληφθέντα αντικείμενα ή εμπορεύματα. Επίσης πρέπει να συμπληρώνει το φύλλο δρομολογίου για την παραλαβή ή περισυλλογή των αντικειμένων ή εμπορευμάτων της περιοχής ευθύνης του και να εκτελεί κάθε άλλη συναφή εργασία με την μεταφορά και προώθηση των αντικειμένων ή εμπορευμάτων.

- 1.3. Παραλαβή εσωτερικά, αντικειμένων ή εμπορευμάτων, προς διανομή

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να παραλαμβάνει αντικείμενα/εμπορεύματα ή αποστολές των αντικειμένων/εμπορευμάτων που είναι προς διανομή στην περιοχή ευθύνης του με βάση τις προκαθορισμένες διαδικασίες, να ελέγχει και να υπογράφει τα συνοδευτικά έγγραφα των αποστολών, να τις καταγράφει και να τις εξασφαλίζει. Πρέπει επίσης να ανοίγει τις αποστολές και να διαχωρίζει τα αντικείμενα ή εμπορεύματα ανά κατηγορία διευκολύνοντας την περαιτέρω επεξεργασία τους, να επεξεργάζεται τα προς διανομή αντικείμενα ή εμπορεύματα κατά προτεραιότητα επίδοσης τους και ειδικής διαχείρισής τους, να εκτελεί κάθε άλλη συναφή εργασία με την εσωτερική παραλαβή των αντικειμένων ή εμπορευμάτων που τον αφορούν.

- 1.4. Τιμολόγηση και είσπραξη τελών παρεχόμενων υπηρεσιών

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να ενημερώνει τον πελάτη για τις κατηγορίες των παρεχομένων υπηρεσιών μεταφοράς του αντικειμένου ή του εμπορεύματος, να υπολογίζει τα τέλη των παρεχομένων υπηρεσιών και να εκδίδει το Δελτίο παραλαβής – είσπραξης, όπου αποτυπώνει τις απαιτήσεις – επιλογές πρόσθετων υπηρεσιών του πελάτη, να εισπράττει τα τέλη των παρεχομένων υπηρεσιών ανά αντικείμενο ή ομάδα αντικειμένων και να εκδίδει την σχετική απόδειξη. Πρέπει επίσης να καταχωρεί αναλυτικά τις εισπράξεις στο βιβλίο δοσοληψιών και να υπολογίζει το συνολικό ημερήσιο εισπραχθέν ποσό, να κλείνει ταμείο και να αποδίδει τα χρήματα στον υπεύθυνο του καταστήματος υπαγωγής μαζί με τα αντίστοιχα παραστατικά.

2. Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων επίδοσης – παράδοσης των αντικειμένων ή εμπορευμάτων σε κάθε σημείο επαφής του πελάτη:

- 2.1. Επεξεργασία αντικειμένων ή εμπορευμάτων προς διανομή στην περιοχής ευθύνης

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να δρομολογεί τα παραληφθέντα αντικείμενα ή εμπορεύματα με βάση το υπό εκτέλεση δρομολόγιο, να χειρίζεται τον διατιθέμενο εξοπλισμό για την δεσμοποίηση των αντικειμένων ή εμπορευμάτων ανά πελάτη και σημείο επαφής, να τακτοποιεί τα αντικείμενα ή

εμπορεύματα με βάση την αναγραφόμενη ειδική διαχείριση τους. Πρέπει επίσης να προωθή για τις περαιτέρω ενέργειες τα αντικείμενα ή εμπορεύματα που είναι εκτός περιοχής ευθύνης του, να εκτελεί κάθε άλλη συναφή εργασία με την επεξεργασία των αντικειμένων ή εμπορευμάτων.

2.2. Επίδοση – Παράδοση αντικειμένων ή εμπορευμάτων

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να εκτελεί το δρομολόγιο του με βάση την προτεραιότητα επίδοσης των αντικειμένων ή εμπορευμάτων, να ελέγχει τα αναγραφόμενα στα προς επίδοση αντικείμενα ή εμπορεύματα με τα αντίστοιχα στοιχεία του πελάτη, να συμπληρώνει και να ενημερώνει όλα τα έντυπα επίδοσης των αντικειμένων ή εμπορευμάτων που είναι ειδικής διαχείρισης. Πρέπει επίσης να εκδίδει ειδοποιητήριο για κάθε ανεπίδοτο αντικείμενο και να τοποθετεί σε διαφορετικό σημείο τα επιστρεφόμενα αντικείμενα ή εμπορεύματα για την μεταφορά τους και πάλι στο κατάστημα υπαγωγής του.

2.3. Εκτέλεση συναφών εργασιών ολοκλήρωσης δρομολογίου επίδοσης

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να συμπληρώνει και ενημερώνει όλα τα έντυπα ολοκλήρωσης του δρομολογίου επίδοσης και του οχήματός του, να διαχωρίζει τα επιστρεφόμενα ή ανεπίδοτα αντικείμενα ή εμπορεύματα και παραδίδει κατά περίπτωση προκειμένου να προωθηθούν και να επιδοθούν στον πελάτη, να καταγράφει τις ελλείψεις ή τα προβλήματα των διατιθέμενων πόρων και συνεργάζεται για την τακτοποίησή τους και να ενημερώνει και να καταγράφει αντίστοιχα τις αλλαγές των οικιστικών και λοιπών δεδομένων της περιοχής ευθύνης του.

3. Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων πληρωμών στην διεύθυνση του πελάτη επιταγών, συντάξεων και βοηθημάτων:

3.1. Προετοιμασία ημερήσιων πληρωμών δρομολογίου

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να τοποθετεί τις επιταγές, συντάξεις και βοηθήματα στον ειδικό χώρο μεταφοράς τους, να καταχωρεί αναλυτικά τις ημερήσιες πληρωμές στο βιβλίο δοσοληψιών του, να παραλαμβάνει, καταμετρά και συμφωνεί το συνολικό ποσό χρηματοδότησης των ημερήσιων πληρωμών του με τα αντίστοιχα παραστατικά πληρωμών. Πρέπει επίσης να συνεργάζεται για την αντιμετώπιση ιδιαιτεροτήτων της πληρωμής των επιταγών, συντάξεων, βοηθημάτων σε συγκεκριμένους πελάτες.

3.2. Πληρωμή στον πελάτη επιταγής, σύνταξης, βοηθήματος

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να προσδιορίζει τον τρόπο και το χώρο πληρωμής των επιταγών, συντάξεων, βοηθημάτων, να ελέγχει την ακρίβεια και την ορθότητα του πληρωτέου ποσού και των αντίστοιχων δικαιολογητικών πληρωμής της επιταγής, της σύνταξης του βοηθήματος, να καταβάλει το πληρωτέο ποσό στον πελάτη και να του παραδίδει το σχετικό αποδεικτικό πληρωμής. Πρέπει επίσης να εκδίδει ειδοποιητήριο, σε πιθανή απουσία του πελάτη, για την πληρωμή και να παρακολουθεί την παραλαβή του.

3.3. Κλείσιμο Ταμείου και παράδοση παραστατικών και επιστρεφόμενων χρημάτων

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να ασφαρίζει τα επιστρεφόμενα χρήματα και παραστατικά κατά την επάνοδο του στο Κατάστημα, να καταχωρεί τις ημερήσιες πληρωμές που πραγματοποιήθηκαν αναλυτικά και σφραγίζει τα παραστατικά στοιχεία, να κλείνει Ταμείο και παραδίδει στον υπεύθυνο του Καταστήματος το βιβλίο δοσοληψιών με το υπόλοιπο Ταμείου και τα παραστατικά πληρωμής, να ενημερώνει και καταγράφει αντίστοιχα για τις αλλαγές των δεδομένων πληρωμής των δικαιούχων της περιοχής ευθύνης του.

4. Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων προώθησης και πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών:

4.1. Προώθηση παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να εντοπίζει τους υποψήφιους πελάτες των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρει η επιχείρησή του, να κατηγοριοποιεί τους πελάτες του και να καταρτίζει το ημερήσιο σχέδιο δράσης του, να συλλέγει πληροφορίες για τον πελάτη και να ανιχνεύει τις ανάγκες του. Πρέπει επίσης να προσχεδιάζει και να καταγράφει ολοκληρωμένες λύσεις για τον πελάτη, να προετοιμάζει ή και να συμπληρώνει το υλικό προώθησης και διαφήμισης των προϊόντων και υπηρεσιών.

4.2. Πώληση Προϊόντων και Υπηρεσιών Επιχείρησης

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να προτείνει και διαπραγματεύεται τις εναλλακτικές του προτάσεις με τον πελάτη και κλείνει την πώληση, να εισπράττει λογαριασμούς για παρεχόμενες υπηρεσίες από τρίτους και να αποδίδει τα εισπραχθέντα στον Υπεύθυνο του Καταστήματος υπαγωγής του. Επίσης πρέπει να παρακολουθεί προσωπικά την τήρηση των δεσμεύσεων πώλησης απέναντι στον πελάτη και να επιμελείται την ποιοτική εξυπηρέτησή του, να ενημερώνει τον πελάτη για νέα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρησή του ή βελτιώσεις των ήδη υπάρχοντων προϊόντων και υπηρεσιών και να χειρίζεται τις αντιρρήσεις του Πελάτη.

4.3. Διατήρηση της πελατείας και δημιουργία νέας

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να παρακολουθεί και να αξιολογεί τις πωλήσεις και να ενημερώνει σχετικά την υπηρεσία του, να καταγράφει τα αποτελέσματα των πωλήσεων στο σύστημα εξυπηρέτησης πελατών με βάση τις προκαθορισμένες διαδικασίες και να οργανώνει και να εφαρμόζει ενέργειες διατήρησης των Πελατών.

5. Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων παραλαβής, επίδοσης και παράδοσης εμπορευμάτων προς διανομή:

5.1. Παραλαβή εσωτερικά καταναλωτικών προϊόντων προς διανομή

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να παραλαμβάνει αντικείμενα που είναι προς διανομή στην περιοχή ευθύνης του με βάση τις προκαθορισμένες διαδικασίες και να δρομολογεί τα παραληφθέντα αντικείμενα ή εμπορεύματα με βάση το υπό εκτέλεση δρομολόγιο. Πρέπει επίσης να τοποθετεί τα παραληφθέντα αντικείμενα ή εμπορεύματα στον ειδικό χώρο μεταφοράς του οχήματός του, να ρυθμίζει το δρομολόγιο του με βάση την προτεραιότητα επίδοσης των αντικειμένων ή εμπορευμάτων, να ελέγχει τα αναγραφόμενα στα προς επίδοση αντικείμενα ή εμπορεύματα με τα αντίστοιχα στοιχεία του Πελάτη και να τα παραδίδει.

5.2. Είσπραξη αξίας καταναλωτικών προϊόντων

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να εισπράττει τα τέλη των παρεχομένων υπηρεσιών ανά αντικείμενο ή ομάδα αντικειμένων και να εκδίδει την σχετική απόδειξη με βάση τους κανόνες και τις διαδικασίες είσπραξης της επιχείρησης, να κλείνει ταμείο και να αποδίδει τα χρήματα στον υπεύθυνο του καταστήματος υπαγωγής μαζί με τα αντίστοιχα παραστατικά. Πρέπει επίσης να ενημερώνει τον πελάτη για τις κατηγορίες των παρεχομένων υπηρεσιών μεταφοράς του αντικειμένου ή του εμπορεύματος και να εκτελεί κάθε άλλη συναφή εργασία με την παραλαβή – επίδοση – είσπραξη των καταναλωτικών προϊόντων.

5.3. Τήρηση κώδικα δεοντολογίας

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να εφαρμόζει την υφιστάμενη νομοθεσία, να τηρεί τον κώδικα δεοντολογίας και να γνωστοποιεί στις αρχές περιπτώσεις μη τήρησής τους.

5.4. Ποιότητα έργου

Το στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας) πρέπει να διασφαλίζει λογικούς και εφικτούς στόχους υλοποίησης εργασιών να μεριμνά για την κατάλληλη γνωστική και τεχνική του κατάρτιση, να τηρεί τα επαγγελματικά πρότυπα (όταν υπάρχουν) και να διασφαλίζει την ιδιωτικότητα και την προστασία των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων.

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

Στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
1. Παραλαβή αντικειμένων ή εμπορευμάτων προς διανομή	1.1 Βασικές αρχές	1.1.1	Βασικές αρχές παραλαβής, αποστολής, διανομής, επίδοσης αντικειμένων - εμπορευμάτων
		1.1.2	Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας
		1.1.3	Κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς
		1.1.4	Διασφάλιση της ιδιωτικότητας και της προστασίας των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων
	1.2 Παραλαβή εξωτερικά, αντικειμένων ή εμπορευμάτων, προς διανομή	1.2.1	Παραλαβή ή περισυλλογή των αντικειμένων ή των εμπορευμάτων από το προκαθορισμένο σημείο επαφής
		1.2.2	Έλεγχος των προς παραλαβή ή περισυλλογή αντικειμένων ή των εμπορευμάτων (διαστάσεις, βάρος, περιεχόμενο, συσκευασία)
		1.2.3	Τοποθέτηση των παραληφθέντων αντικειμένων ή των εμπορευμάτων στον ειδικό χώρο μεταφοράς του οχήματός του
		1.2.4	Επιστροφή στο Κατάστημα υπαγωγής του και προώθηση για επεξεργασία και αποστολή των παραληφθέντων αντικειμένων ή των εμπορευμάτων
		1.2.5	Συμπλήρωση του φύλλου δρομολογίου για την παραλαβή ή περισυλλογή των αντικειμένων ή εμπορευμάτων της περιοχής ευθύνης του
		1.2.6	Εκτέλεση κάθε άλλης συναφούς εργασίας με την μεταφορά και προώθηση των αντικειμένων ή εμπορευμάτων
	1.3 Παραλαβή εσωτερικά, αντικειμένων ή εμπορευμάτων, προς διανομή	1.3.1	Παραλαβή αντικειμένων/εμπορευμάτων ή αποστολή των αντικειμένων/εμπορευμάτων που είναι προς διανομή στην περιοχή ευθύνης του με βάση τις προκαθορισμένες διαδικασίες
		1.3.2	Έλεγχος και υπογραφή των συνοδευτικών εγγράφων των αποστολών, καταγραφή και εξασφάλισή τους
1.3.3		Άνοιγμα των αποστολών και διαχωρισμός των αντικειμένων ή των εμπορευμάτων ανά κατηγορία διευκολύνοντας την περαιτέρω επεξεργασία τους	
1.3.4		Επεξεργασία των προς διανομή αντικειμένων ή εμπορευμάτων κατά	

Στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
			προτεραιότητα επίδοσης τους και ειδικής διαχείρισής τους
		1.3.5	Εκτέλεση κάθε άλλης συναφής εργασία με την εσωτερική παραλαβή των αντικειμένων ή των εμπορευμάτων που τον αφορούν
	1.4 Τιμολόγηση και είσπραξη τελών παρεχομένων υπηρεσιών	1.4.1	Ενημέρωση του Πελάτη για τις κατηγορίες των παρεχομένων υπηρεσιών μεταφοράς του αντικειμένου ή του εμπορεύματος
		1.4.2	Υπολογισμός των τελών των παρεχομένων υπηρεσιών και έκδοση του Δελτίου παραλαβής – είσπραξης, όπου αποτυπώνει τις απαιτήσεις – επιλογές πρόσθετων υπηρεσιών του πελάτη
		1.4.3	Είσπραξη των τελών των παρεχομένων υπηρεσιών ανά αντικείμενο ή ομάδα αντικειμένων και εκδίδει την σχετική απόδειξη
		1.4.4	Καταχώρηση αναλυτικά των εισπράξεων στο βιβλίο δοσοληψιών και υπολογισμός του συνολικού ημερήσιου εισπραχθέν ποσού
		1.4.5	Κλείσιμο του Ταμείου και απόδοση των χρημάτων στον υπεύθυνο του Καταστήματος υπαγωγής μαζί με τα αντίστοιχα παραστατικά
2. Επίδοση – Παράδοση αντικειμένων ή εμπορευμάτων σε κάθε σημείο επαφής πελάτη	2.1 Επεξεργασία αντικειμένων ή εμπορευμάτων προς διανομή στην περιοχής ευθύνης	2.1.1	Δρομολόγηση των παραληφθέντων αντικειμένων ή εμπορευμάτων με βάση το υπό εκτέλεση δρομολόγιο
		2.1.2	Χειρισμός του διατιθέμενου εξοπλισμού για την δεσμοποίηση των αντικειμένων ή εμπορευμάτων ανά Πελάτη και σημείο επαφής
		2.1.3	Τακτοποίηση των αντικειμένων ή εμπορευμάτων με βάση την αναγραφόμενη ειδική διαχείριση τους
		2.1.4	Πρωώθηση για τις περαιτέρω ενέργειες των αντικειμένων ή εμπορευμάτων που είναι εκτός περιοχής ευθύνης του
		2.1.5	Εκτέλεση κάθε άλλης συναφής εργασίας με την επεξεργασία των αντικειμένων ή εμπορευμάτων
	2.2 Επίδοση – Παράδοση αντικειμένων ή εμπορευμάτων	2.2.1	Εκτέλεση του δρομολογίου του με βάση την προτεραιότητα επίδοσης των αντικειμένων ή εμπορευμάτων
		2.2.2	Έλεγχος των αναγραφόμενων στα προς επίδοση αντικείμενα ή εμπορεύματα με τα αντίστοιχα στοιχεία του Πελάτη
		2.2.3	Συμπλήρωση και ενημέρωση όλων των εντύπων επίδοσης των αντικειμένων ή εμπορευμάτων που είναι ειδικής διαχείρισης
		2.2.4	Έκδοση ειδοποιητηρίου για κάθε ανεπίδοτο αντικείμενο
		2.2.5	Τοποθέτηση σε διαφορετικό σημείο των επιστρεφόμενων αντικειμένων ή εμπορευμάτων για την μεταφορά τους και πάλι στο Κατάστημα υπαγωγής του
	2.3 Εκτέλεση συναφών εργασιών ολοκλήρωσης	2.3.1	Συμπλήρωση και ενημέρωση όλων των εντύπων ολοκλήρωσης του δρομολογίου επίδοσης και του οχήματός του

Στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
	δρομολογίου επίδοσης		
		2.3.2	Διαχωρισμός των επιστρεφόμενων ή ανεπίδοτων αντικειμένων ή εμπορευμάτων και παράδοση κατά περίπτωση προκειμένου να προωθηθούν και να επιδοθούν στον πελάτη
		2.3.3	Καταγραφή των ελλείψεων ή των προβλημάτων των διατιθέμενων πόρων και συνεργασία για την τακτοποίησή τους
		2.3.4	Ενημέρωση και καταγραφή αντίστοιχα των αλλαγών των οικιστικών και λοιπών δεδομένων της περιοχής ευθύνης του
3. Πληρωμή στην διεύθυνση πελάτη, επιταγών, συντάξεων και βοηθημάτων	3.1 Προετοιμασία ημερήσιων πληρωμών δρομολογίου	3.1.1	Τοποθέτηση των επιταγών, συντάξεων και βοηθημάτων στον ειδικό χώρο μεταφοράς τους
		3.1.2	Καταχώρηση αναλυτικά των ημερήσιων πληρωμών στο βιβλίο δοσοληψιών του
		3.1.3	Παραλαβή, καταμέτρηση και συμφωνία του συνολικού ποσού χρηματοδότησης των ημερήσιων πληρωμών του με τα αντίστοιχα παραστατικά πληρωμών
		3.1.4	Συνεργασία για την αντιμετώπιση ιδιαιτεροτήτων της πληρωμής των επιταγών, συντάξεων, βοηθημάτων σε συγκεκριμένους πελάτες
	3.2 Πληρωμή στον πελάτη επιταγής, σύνταξης, βοηθήματος	3.2.1	Προσδιορισμός του τρόπου και του χώρου πληρωμής των επιταγών, συντάξεων, βοηθημάτων
		3.2.2	Έλεγχος της ακρίβειας και της ορθότητας του πληρωτέου ποσού και των αντίστοιχων δικαιολογητικών πληρωμής της επιταγής, της σύνταξης του βοηθήματος
		3.2.3	Καταβολή του πληρωτέου ποσού στον πελάτη και του παραδίδει το σχετικό αποδεικτικό πληρωμής
		3.2.4	Έκδοση ειδοποιητηρίου, σε πιθανή απουσία του Πελάτη, για την πληρωμή και παρακολούθηση των παραλαβών του
	3.3 Κλείσιμο Ταμείου και παράδοση παραστατικών και επιστρεφόμενων χρημάτων	3.3.1	Διασφάλιση των επιστρεφόμενων χρημάτων και παραστατικών κατά την επάνοδο στο κατάστημα
		3.3.2	Καταχώρηση των ημερήσιων πληρωμών που πραγματοποιήθηκαν αναλυτικά και σφράγιση των παραστατικών στοιχείων
		3.3.3	Κλείσιμο Ταμείου και παράδοση στον υπεύθυνο του Καταστήματος του βιβλίου δοσοληψιών με το υπόλοιπο Ταμείου και τα παραστατικά πληρωμής
		3.3.4	Ενημέρωση και καταγραφή αντίστοιχα για τις αλλαγές των δεδομένων πληρωμής των δικαιούχων της περιοχής ευθύνης του
4. Προώθηση και πώληση προϊόντων και υπηρεσιών	4.1 Προώθηση παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων	4.1.1	Εντοπισμός των υποψήφιων πελατών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρησή του

Στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
		4.1.2	Κατηγοριοποίηση των πελατών και κατάρτιση του ημερήσιου σχεδίου δράσης
		4.1.3	Συλλογή πληροφοριών για τον πελάτη και ανίχνευση των αναγκών του
		4.1.4	Προσχεδιασμός και καταγραφή ολοκληρωμένων λύσεων για τον πελάτη
		4.1.5	Προετοιμασία ή συμπλήρωση του υλικού προώθησης και διαφήμισης των προϊόντων και υπηρεσιών
	4.2 Πώληση Προϊόντων και Υπηρεσιών Επιχείρησης	4.2.1	Παροχή προτάσεων και διαπραγμάτευση των εναλλακτικών του προτάσεων με τον πελάτη και κλείσιμο της πώλησης
		4.2.2	Είσπραξη λογαριασμών για παρεχόμενες υπηρεσίες από τρίτους και απόδοση των εισπραχθέντων στον Υπεύθυνο του Καταστήματος υπαγωγής του
		4.2.3	Προσωπική παρακολούθηση της τήρησης των δεσμεύσεων πώλησης απέναντι στον πελάτη και επιμέλεια της ποιοτικής εξυπηρέτησής του
		4.2.4	Ενημέρωση του πελάτη για νέα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρησή του ή βελτιώσεις των ήδη υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών
		4.2.5	Χειρισμός των αντιρρήσεων του Πελάτη
	4.3 Διατήρηση της πελατείας και δημιουργία νέας	4.3.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των πωλήσεων και σχετική ενημέρωση της υπηρεσίας του
		4.3.2	Καταγραφή των αποτελεσμάτων των πωλήσεων στο σύστημα εξυπηρέτησης πελατών με βάση τις προκαθορισμένες διαδικασίες
		4.3.3	Οργάνωση και εφαρμογή ενεργειών διατήρησης των Πελατών
5. Παραλαβή, επίδοση και παράδοση εμπορευμάτων προς διανομή, τήρηση δεοντολογίας	5.1 Παραλαβή εσωτερικά καταναλωτικών προϊόντων προς διανομή	5.1.1	Παραλαβή αντικειμένων που είναι προς διανομή στην περιοχή ευθύνης του με βάση τις προκαθορισμένες διαδικασίες
		5.1.2	Δρομολόγηση των παραληφθέντων αντικειμένων ή εμπορευμάτων με βάση το υπό εκτέλεση δρομολόγιο
		5.1.3	Τοποθέτηση των παραληφθέντων αντικειμένων ή εμπορευμάτων στον ειδικό χώρο μεταφοράς του οχήματός του
		5.1.4	Ρύθμιση δρομολογίου με βάση την προτεραιότητα επίδοσης των αντικειμένων ή εμπορευμάτων
		5.1.5	Έλεγχος των αναγραφόμενων στα προς επίδοση αντικείμενα ή εμπορεύματα με τα αντίστοιχα στοιχεία του Πελάτη και παράδοσή τους
	5.2 Είσπραξη αξίας καταναλωτικών προϊόντων	5.2.1	Είσπραξη των τελών των παρεχομένων υπηρεσιών ανά αντικείμενο ή ομάδα αντικειμένων και έκδοση της σχετικής απόδειξης με βάση τους κανόνες και τις διαδικασίες είσπραξης της επιχείρησης

Στέλεχος εταιρείας δια μεταφορών (διαλογέας)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
		5.2.2	Κλείσιμο Ταμείου και απόδοση των χρημάτων στον υπεύθυνο του Καταστήματος υπαγωγής μαζί με τα αντίστοιχα παραστατικά
		5.2.3	Ενημέρωση του Πελάτη για τις κατηγορίες των παρεχόμενων υπηρεσιών μεταφοράς του αντικειμένου ή του εμπορεύματος
		5.2.4	Εκτέλεση κάθε άλλης συναφής εργασίας με την παραλαβή – επίδοση – είσπραξη των καταναλωτικών προϊόντων

4.5 Προδιαγραφές Εξέτασης

Η εξέταση αποτελείται από ένα ενιαίο τεστ σετ, που αποτελείται από **πέντε (5)** ενότητες, σχετικές με την Εξεταστέα ύλη, με την παρακάτω δομή:

Τμήμα	Περιγραφή (Κατηγορία Εξ. Ύλης)	Τεστ (%)
1	Παραλαβή αντικειμένων ή εμπορευμάτων προς διανομή	20%
2	Επίδοση – Παράδοση αντικειμένων ή εμπορευμάτων σε κάθε σημείο επαφής πελάτη	20%
3	Πληρωμή στην διεύθυνση πελάτη, επιταγών, συντάξεων και βοηθημάτων	20%
4	Προώθηση και πώληση προϊόντων και υπηρεσιών	20%
5	Παραλαβή, επίδοση και παράδοση εμπορευμάτων προς διανομή, τήρηση δεοντολογίας	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