

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Lucrător comercial

Domeniul: Comerț și servicii

București 1999

Unitatea pilot:

SOREXIM International SRL, București

Coordonator proiect standard ocupațional:

Irina Olaru

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

ing. Adrian Fulop, SC Casa Group of Companies, SRL

ing. Cristian Ionescu, SOREXIM International SRL, București

Referenți de specialitate:

ing. Dan George Gromic, SC Midars Construct SRL

ing. Horațiu Virgil Pop, SC Midars Construct SRL

Standard aprobat COSA la data de 25-11-1999

Cod COSA: O - 57

© copyright 1999 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Lucrător comercial

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

<i>Domeniile de competență</i>	<i>Unitățile de competență</i>
Administrație	Întocmirea documentelor specifice activității de vânzare Raportarea activității de vânzare
Competențe generale la locul de muncă	Aplicarea NPM și PSI Aplicarea procedurilor de calitate Comunicarea la locul de muncă Efectuarea muncii în echipă
Dezvoltare profesională	Perfecționarea profesională
Marketing	Prezentarea produselor și serviciilor aferente vânzării Promovarea imaginii standului
Materii prime și materiale	Menținerea stocurilor de rezervă Verificarea stocurilor cu vânzările
Relații cu clientela	Comunicarea cu clienții Crearea mediului ambiental necesar vânzării Efectuarea vânzării Încasarea contravalorii mărfii

Întocmirea documentelor specifice activității de vânzare

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea documentelor	1.1. Documentele specifice activității de vânzare sunt identificate conform normelor interne. 1.2. Documentele specifice activității de vânzare sunt identificate în vederea completării cu exactitate a vânzărilor efectuate.
2. Completarea documentelor specifice	2.1. Documentele specifice activității de vânzare sunt completate la sfârșitul programului conform normelor legale și interne. 2.2. Documentele specifice sunt completate cu corectitudine prin asumarea responsabilității, în vederea raportării activității desfășurate.

Gama de variabile

documente specifice activității de vânzare: borderouri, facturi etc.
norme interne: specifice domeniului de activitate și produselor comercializate

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:
merceologie
întocmirea actelor și documentelor financiar-contabile

La evaluare se va urmări:
corectitudinea cu care culege informațiile referitoare la activitatea de vânzare
conștiinciozitatea cu care completează documentele specifice activității de vânzare

Raportarea activității de vânzare

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Selectarea informațiilor	1.1. Informațiile sunt selectate corect pentru raportarea activității de vânzare
2. Raportarea vânzării	1.2. Informațiile complete asupra vânzării sunt corelate cu cele 2.1. Situația vânzării este raportată corect șefului ierarhic conform normelor interne. 2.2. Situația vânzării este raportată cu promptitudine prin utilizarea formelor de comunicare adecvate.

Gama de variabile

se aplică magazinelor cu profil alimentar și mixt
forme de comunicare - scris - verbal

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:
întocmirea documentelor financiar-contabile și de raportare
tehnica vânzării

La evaluare se va urmări:
promptitudinea cu care face raportarea
corectitudinea raportării
calitatea rapoartelor transmise

Aplicarea NPM și PSI

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Aplicarea normelor de protecție a muncii

2. Aplicarea normelor de pază și stingere a incendiilor

3. Raportarea pericolelor care apar la locul de muncă

4. Aplicarea procedurilor de urgență și evacuare

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Legislația și normele de protecția muncii sunt însușite în conformitate cu specificul locului de muncă.

1.2. Echipamentul de protecție din dotare este identificat corect și rapid.

1.3. Echipamentul de protecție este întreținut și pastrat în condiții de siguranță conform normelor în vigoare.

1.4. Însușirea clară și corectă a procedurilor de protecție a muncii este asigurată prin participarea la instructajul periodic.

1.5. Activitatea specifică este desfășurată cu respectarea permanentă a

2.1. Lucrul este efectuat în condiții de securitate, în conformitate cu normele de pază și stingere a incendiilor.

2.2. Procedurile de pază și stingere a incendiilor sunt însușite prin instructaje periodice și prin aplicații practice

2.3. Echipamentele de stingere a incendiilor din dotare sunt utilizate cu rapiditate și competență pentru eliminarea pericolelor.

3.1. Pericolele sunt identificate cu luciditate pe toată perioada desfășurării activității pentru a fi raportate persoanei abilitate conform procedurii specifice locului de muncă.

3.2. Starea echipamentelor de protecție și stingere a incendiilor este verificată și raportată persoanei abilitate, conform procedurii specifice locului de muncă.

4.1. Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a personalului din serviciile abilitate.

4.2. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu rapiditate, corectitudine și luciditate, respectând procedurile specifice locului de muncă.

4.3. Primul ajutor este acordat rapid în conformitate cu tipul

Gama de variabile

Se aplică la toate ocupațiile din domeniul comercial.

Echipamentul de protecție: specific locului de muncă

Echipamentul de stingere a incendiilor: hidranți, extincatoare, lopeți, nisip, târnăcoape, găleți, furtunuri etc.

Truse de prim ajutor

Sistem de avertizare: sonor, luminos, comunicativ

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor

Evaluarea practică se va face în cadrul simulărilor periodice

Cunoștințele se referă la:

normele de protecție a muncii și paza și stingere a incendiilor specifice locului de muncă

echipamentul de protecție și modul de întreținere al acestuia

caracteristicile toxice, inflamabile și explozibile ale produselor existente în magazin

sistemele de avertizare, de amplasare a hidranților și a punctelor de pază și stingere a incendiilor

acordarea primului ajutor

La evaluare se va urmări:

corectitudinea cu care respectă normele de protecție a muncii și paza și stingerea incendiilor

corectitudinea și promptitudinea cu care acționează în caz de accident

capacitatea de decizie și de reacție în situații neprevăzute

Aplicarea procedurilor de calitate

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Asumarea responsabilităților pentru produsele vândute și pentru serviciile aferente vânzării

2. Verificarea calitativă a rezultatelor activității

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Toate produsele vândute și serviciile aferente vânzării sunt încadrate în condițiile de calitate impuse prin documentație și prin normele interne.

1.2. Locul de munca și echipamentul este pregătit astfel încât rezultatele muncii să corespundă cerințelor de calitate.

1.3. Este răspunzător de calitatea serviciilor aferente vânzării fiind

2.1. Rezultatele activității sunt comparate cu cerințele de calitate și dacă este necesar sunt luate măsuri de remediere.

2.2. Deficiențele de calitate constatate sunt analizate cu promptitudine pentru determinarea cauzelor găsind soluțiile adecvate pentru remedierea lor.

2.3. Deficiențele de calitate nesoluționate sunt raportate persoanelor abilitate conform normelor interne.

Gama de variabile

Procedurile de calitate se aplică pe toată durata activității, individual și în echipă

Documentație:

- certificatul de calitate al producătorului
- norme interne privind calitatea serviciilor aferente vânzării

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor.

Cunoștințele se referă la:

standardele de asigurarea calității aferente produselor comercializate și pentru servicii

La evaluare se va urmări:

corectitudinea cu care aplică procedurile de calitate specifice locului de muncă
rapiditatea în depistarea și soluționarea deficiențelor

Comunicarea la locul de muncă

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Transmiterea și primirea

2. Participarea la discuții în grup, pe teme profesionale

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Comunicarea se realizează prin atribuțiile de serviciu, cu respectarea raporturilor ierarhice, operative și functionale.

1.2. Metoda de comunicare folosită este corespunzătoare procedurilor interne și permite transmiterea rapidă a informațiilor.

1.3. Informațiile transmise sunt reale, complete și redactate.

1.4. Întrebările pentru obținerea de informații suplimentare și clarificări sunt pertinente și logice. în limbajul tehnic prevăzut în normative.

1.5. Modul de adresare este concis și politicos.

2.1. Problemele profesionale sunt discutate și rezolvate printr-un proces acceptat de toți membrii grupului.

2.2. Punctele de vedere proprii sunt argumentate clar și expuse fără rețineri.

2.3. În cadrul discuțiilor în grup este respectat dreptul la opinie al celorlalți participanți.

2.4. Interlocutorii sunt tratați cu înțelegere și atenție.

2.5. Divergențele apărute sunt rezolvate cu calm, eventual prin medierea

Gama de variabile

Unitatea se aplică la toate ocupațiile din domeniul comercial raporturi ierarhice și funcționale.

Forma de comunicare: scrisă, verbală.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

schema organizatorică și raporturile ierarhice, operative și funcționale terminologia de specialitate și reguli și norme interne de conduită

La evaluare se vor urmări:

respectarea raporturilor ierarhice și funcționale și a procedurilor interne de raportare

utilizarea unui limbaj specific

modul de adresare și formulare a ideilor

Efectuarea muncii în echipă

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea sarcinilor ca membru al echipei	1.1. Sarcinile specifice sunt identificate în conformitate cu indicațiile șefului direct. 1.2. Sarcinile specifice sunt însușite corect și clar pentru satisfacerea exigențelor clienților.
2. Rezolvarea sarcinilor ca membru al echipei	2.1. Sarcinile sunt rezolvate cu responsabilitate, conform cerințelor muncii în echipă. 2.2. Problemele sunt rezolvate prin forme de comunicare agreeate și acceptate de toți membrii echipei. 2.3. Munca proprie este corelată cu a celorlalți membri ai echipei pentru promovarea imaginii magazinului.
3. Efectuarea muncii împreună cu ceilalți membri ai echipei	3.1 Sarcina echipei este îndeplinită printr-un mod de acțiune acceptat și respectat de toți membrii echipei. 3.2. Munca împreună cu ceilalți membri ai echipei este efectuată prin utilizarea limbajului specific domeniului de activitate. 3.3. Munca în echipă este realizată cu promptitudine în scopul oferirii unor servicii de calitate. 3.4. Opiniile și punctul de vedere propriu sunt comunicate deschis pentru clarificarea operativă a divergențelor apărute între membrii echipei.

Gama de variabile

Se aplică la toate ocupațiile din domeniul comercial.

Membrii echipei

Mărimea echipei

Forme de comunicare: discuții individuale, discuții în grupuri mici, telefonic, rapoarte scrise sau verbale

Limbaj specific domeniului de activitate: folosirea termenilor tehnici specifici pentru gama de produse

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor.

Cunoștințele se referă la:

utilizarea corectă a limbajului specific

reguli și norme interne de conduită

schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale

La evaluare se va urmări:

capacitatea de a colabora cu ceilalți membri ai echipei

modul de asumare a răspunderii în cadrul echipei

Perfecționarea profesională

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Instruirea profesională la locul de muncă	1.1. Instruirea profesională la locul de muncă este efectuată pentru însușirea normelor interne specifice activității desfășurate. 1.2. Instruirea profesională este efectuată prin participare la instructaje periodice.
2. Autoinstruirea profesională	2.1. Sursele corecte de informații sunt identificate și însușite permanent pentru îmbunătățirea activității. 2.2. Cunoștințele și informațiile referitoare la domeniul de activitate sunt menținute la zi prin studierea documentațiilor pentru promovarea calitativă a vânzării.
3. Verificare profesională	3.1. Cunoștințele teoretice și practice sunt verificate periodic în scopul perfecționării profesionale. 3.2. Pregătirea profesională este verificată prin sondaje în relația cu

Gama de variabile

documentație: cataloage de produse, prospecte, fișe tehnice și certificate de calitate
norme interne și prevederi legale
NPM și PSI

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:
merceologie și tehnica vânzării
limbă străină de circulație internațională
întocmirea actelor și documentelor financiar-contabile
reguli și norme interne de conduită
NPM și PSI

La evaluare se va urmări:
conștiinciozitatea cu care își îmbunătățește activitatea profesională
perseverența cu care se autoinstruiește
competența va fi demonstrată în relația cu clienții

Prezentarea produselor și serviciilor aferente vânzării

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Prezentarea generală a produselor și serviciilor aferente vânzării	<p>1.1. Produsele și serviciile aferente vânzării sunt prezentate clientului folosind forme de comunicare adaptate situațiilor date.</p> <p>1.2. Informații suplimentare asupra produselor sunt prezentate cu amabilitate pentru promovarea activității de vânzare și a imaginii magazinului.</p> <p>1.3. Produsele și serviciile oferite sunt prezentate verbal sau prin materiale scrise conform normelor interne.</p> <p>1.4. Ofertele generale ale produselor și serviciilor aferente vânzării sunt prezentate prin atributele lor de calitate, în scopul informării corecte a clienților.</p>
2. Prezentarea la cerere a produselor și serviciilor aferente vânzării	<p>2.1. Solicitățile clienților sunt identificate verbal, prin întrebări politicoase sau în scris respectând normele interne de conduită.</p> <p>2.2. Solicitățile clienților sunt primite pentru a afla necesitățile reale ale acestora în raport cu produsele și serviciile oferite.</p> <p>2.3. Produsele sunt identificate rapid și corect pentru satisfacerea solicitării clienților prin consultarea listelor de produse, a stocurilor și prin vizualizare.</p> <p>2.4. Produsele solicitate sunt prezentate clienților prin forme de comunicare adaptate situației date.</p> <p>2.5. Produsele solicitate sunt prezentate prin atributele lor de calitate, în scopul informării corecte a clienților.</p>
3. Comunicarea prețului produselor	<p>3.1. Clientul este informat cu promptitudine asupra prețului produselor și condițiilor de livrare, în scopul perfectării comenzii.</p> <p>3.2. Produse comparabile cu cele solicitate sunt oferite pentru a veni în întâmpinarea posibilităților banești ale clientului.</p> <p>3.3. Decizia clientului este recepționată prin forme specifice de comunicare în scopul perfectării vânzării.</p>

Gama de variabile

Produsele oferite sunt din domeniul alimentar și nealimentar, prezentate sub formă ambalată, preambalată sau neambalată

Informații suplimentare: caracteristici, date tehnice, domeniu de aplicabilitate, garanții, condiții de calitate, termene proprii de vânzare și livrare.

Atributele de calitate ale produselor specifice domeniului alimentar și respectiv nealimentar: accesibilitate, calitate, cantitate, tipodimensiuni, exactitate etc.

Condiții de livrare: pe bază de contract, imediat, la domiciliu, la domiciliu cu recepție, la depozit.

Formele de comunicare: telefonic, verbal, scris.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

merceologie

tehnica vânzării

nivel mediu de cunoaștere a unei limbi străine de circulație internațională

reguli și norme interne de conduită

La evaluare se va urmări:

claritatea cu care se prezintă produsele

amabilitatea față de client

abilitatea cu care face aplicații și demonstrații cu produsele solicitate

promptitudinea cu care servește clienții

corectitudinea cu care comunică prețul, condițiile de livrare etc.

Promovarea imaginii standului

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Menținerea aspectului estetic al standului	1.1. Aspectul estetic al standului este menținut permanent pentru promovarea vânzării. 1.2. Estetica standului este menținută prin aranjarea zilnică a produselor în funcție de solicitările clienților.
2. Susținerea imaginii standului	2.1. Imaginea standului este susținută permanent pentru promovarea vânzării produselor 2.2. Susținerea imaginii standului este făcută prin materialele promotionale și verbal.
3. Utilizarea materialelor promoționale	3.1. Materialele promoționale sunt utilizate pentru a răspunde cerințelor clienților 3.2. Materialele promoționale sunt utilizate pentru lansarea pe piață a produselor noi.

Gama de variabile

Materiale promoționale: broșuri, prospecte, fișe de prezentare a produselor etc.

Ghid pentru evaluare

Unitatea se va evalua împreună cu unitățile specifice.

Cunoștințele se referă la:

norme interne de conduită

merceologie

nivel mediu de cunoaștere a unei limbi străine de circulație internațională

La evaluare se va urmări:

conștiinciozitatea cu care promovează imaginea standului

atașamentul față de colectivul în care lucrează

promptitudinea cu care prezintă materialele promoționale

Menținerea stocurilor de rezervă

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Monitorizarea stocului de produse	1.1. Cantitățile de produse din stoc sunt verificate zilnic conform normelor interne și a prevederilor legale. 1.2. Necesarul de produse este întocmit cu promptitudine în vederea aprovizionării.
2. Asigurarea stocului de rezervă	2.1. Produsele stocate sunt înregistrate corect în conformitate cu normele interne și prevederile legale. 2.2. Starea produselor din stoc este verificată periodic conform normelor interne și a normelor de calitate ale producătorului. 2.3. Produsele din stoc sunt depozitate cu respectarea NPM și PSI pentru prevenirea accidentelor.
3. Menținerea stocului în termen	3.1. Data de expirare a produselor din stoc este identificată și controlată periodic în conformitate cu indicațiile producătorilor. 3.2. Punerea în vânzare a produselor din stoc este stabilită pe baza cererii clienților ținându-se seama de data de expirare. 3.3. Produsele expirate sunt returnate producătorului sau eliminate din stoc pentru menținerea produselor din stoc în condiții de calitate.

Gama de variabile

norme interne specifice domeniului de activitate și produselor comercializate.
Condiții de depozitare în funcție de produsele comercializate.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:
întocmirea actelor și documentelor financiar contabile
normele de protecție a muncii și paza și stingerea incendiilor

La evaluare se va urmări:
corectitudinea cu care păstrează stocul de rezervă
promptitudinea cu care elimină din stoc produsele expirate

Verificarea stocurilor cu vânzările

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Păstrarea înregistrării vânzărilor	1.1. Facturile sunt înregistrate corect conform procedurilor interne și legale. 1.2. Vânzările efectuate sunt înregistrate cu acuratețe pentru evidențierea
2. Evaluarea vânzărilor zilnice	2.1. Stocul de produse este verificat la sfârșitul fiecărei zile de lucru pentru actualizare. 2.2. Documentele de vânzare sunt comparate cu cele de înregistrare a stocurilor pentru verificarea corectitudinii și legalitatea vânzarilor efectuate. 2.3. Vânzările efectuate sunt comparate pentru conformitate cu volumul stocului actualizat. 2.4. Evaluarea vânzărilor este efectuată pentru menținerea constantă a

Gama de variabile

documente specifice vânzării: bonuri, chitanțe, facturi etc.
norme interne specifice domeniului de activitate și produselor comercializate.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:
întocmirea actelor și documentelor financiar-contabile
tehnica vânzării
documente specifice vânzării: dispoziții de livrare, avize de însoțire a mărfii etc.

La evaluare se va urmări:
corectitudinea cu care păstrează înregistrările vânzărilor
corectitudinea cu care evaluează vânzările
rapiditatea și exactitatea cu care compară documentele de vânzare cu înregistrările efectuate

Comunicarea cu clienții

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întâmpinarea clienților	1.1. Clienții sunt întâmpinați cu politete la intrarea / ieșirea din magazin. 1.2. Clienții sunt salutați cu respect în conformitate cu regulile și normele
2. Stabilirea cerințelor clienților	2.1. Cerințele clienților sunt stabilite prin utilizarea unui limbaj adaptat pentru transmiterea și primirea corectă și fidelă a informațiilor. 2.2. Clientul este ascultat încurajându-se libera exprimare a opiniilor pentru obținerea de informații relevante scopului urmărit.
3. Furnizarea de informații	3.1. Informațiile sunt furnizate prin utilizarea unui limbaj general și de specialitate. 3.2. Dificultățile de comunicare sunt înlăturate pentru transmiterea informațiilor corect și adecvat solicitării clientului. 3.3. Divergențele cu clienții, opiniile și sesizările acestora sunt comunicate operativ, deschis, șefului direct pentru rezolvarea lor cu promptitudine în vederea satisfacerii exigențelor clienților.

Gama de variabile

Se aplică la toate ocupațiile din domeniul comercial

Forma de comunicare: verbal, scris, limbaj specific domeniului de activitate (folosirea termenilor tehnici specifici pentru gama de produse comercializate și pentru serviciile aferente vânzării)

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor.

Cunoștințele se referă la:

tehnica vânzării

merceologie

cunoașterea unei limbi străine de circulație internațională (nivel mediu)

reguli și norme interne de conduită

La evaluare se va urmări:

promptitudinea și respectul cu care întâmpină clienții la intrarea / ieșirea din magazin

corectitudinea cu care transmite informațiile

claritatea cu care utilizează limbajul specific locului de muncă

rapiditatea cu care soluționează divergențele cu clienții

modul în care își însușește opiniile și sesizările clienților

Crearea mediului ambiental necesar vânzării

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Pregătirea locului de muncă	1.1. La începerea activității, standurile sunt pregătite conform normelor interne și de întreținere pentru promovarea vânzării. 1.2. Produsele destinate vânzării sunt aranjate în stand conform normelor interne pentru vizualizare și identificare rapidă. 1.3. ținuta vestimentară este aranjată conform normelor interne în scopul desfașurării activității de vânzare.
2. Pregătirea activității de vânzare	2.1. Produsele destinate vânzării sunt pregătite prin verificarea stocurilor disponibile. 2.2. Produsele destinate vânzării sunt verificate din punct de vedere al integritatii și al elementelor de identificare în scopul servirii cu promptitudine a clienților. 2.3. Documentele financiar-contabile sunt pregătite în conformitate cu normele interne și legale.

Gama de variabile

Produse: specifice domeniului alimentar și nealimentar, sub forma ambalată, preambalată și neambalată.

Norme interne: specifice domeniului de activitate și produselor comercializate.

Elemente de identificare: etichete, coduri, simboluri etc.

Documente financiar-contabile: documente specifice vânzării, documente specifice livrării și documente de

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

merceologie

tehnica vânzării

norme de protecție a muncii și paza și stingerea incendiilor, specifice locului de muncă

produsele comercializate

La evaluare se va urmări:

corectitudinea și rapiditatea cu care pregătește locul de muncă

promptitudinea și corectitudinea cu care pregătește produsele destinate vânzării

exactitatea cu care pregătește documentele financiar contabile

corectitudinea ținutei vestimentare

Efectuarea vânzării

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Vânzarea produselor	1.1. Produsele sunt dimensionate cantitativ în prezența clientului, conform solicitării, prin forme specifice, în scopul realizării vânzării efective.
2. Ambalarea și livrarea produselor	1.2. Reperle calitative ale produselor sunt verificate în prezența 2.1. Documentele specifice livrării produselor vândute sunt întocmite conform prevederilor legale în vigoare. 2.2. Produsele vândute sunt ambalate utilizându-se materiale specifice, conform normelor interne și legate pentru asigurarea livrării în condiții calitative corespunzătoare. 2.3. Produsele vândute sunt livrate cu promptitudine clienților, prin utilizarea formelor specifice, în scopul finalizării vânzării.

Gama de variabile

Dimensionarea cantitativă: numărare, măsurare, cântărire etc.

Forme specifice:

Vânzare și livrare din magazin

Vânzare din magazin și livrare din depozit

Vânzare din magazin și livrare la domiciliu

Vânzare din depozit și livrare la domiciliu etc.

Repere calitative: gust, miros, aspect, integritate, funcționare etc.

Mijloace specifice: vizualizare, audiție etc.

Forme de comunicare: verbal și / sau scris

Norme interne: specifice domeniului de activitate și produselor comercializate

Materiale specifice de ambalare: hârtie, carton, cutii și lăzi de carton, folii PVC, pungi PVC, folii aluminiu, sfoară, bandă adezivă etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

merceologie

tehnica vânzării

reguli și norme de conduită

ambalare

La evaluare se va urmări:

corectitudinea cu care dimensionează cantitativ produsele solicitate

îndemânarea și corectitudinea cu care ambalează produsele

amabilitatea față de clienți

Încasarea contravalorii mărfii

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Completarea formelor de plată	1.1. Valoarea mărfii este stabilită în conformitate cu solicitarea făcută la primirea comenzii. 1.2. Formele de plată sunt completate pe documentele de vânzare conform normelor interne. 1.3. Formele de plată sunt corelate cu modul de încasare
2. Încasarea banilor	2.1. La încasarea banilor, aceștia sunt numarați pentru ca suma să corespundă celei înscrise pe chitanță. 2.2. Încasarea indirectă este comunicată biroului de calcul al facturilor pentru încasare 2.3. Documentele de garanție specifice sunt întocmite în prezența clientului, în conformitate cu normele stabilite de producător.

Gama de variabile

forme de plată - chitanță, document intern, dispoziție de livrare, avize de expediție etc.
norme interne specifice domeniului de activitate și produselor comercializate
mod de încasare - la lucrătorul comercial, la casierie, la livrare.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

întocmirea actelor și documentelor financiar-contabile

tehnica vânzării

documente specifice vânzării: dispoziții de livrare, avize de însoțire a mărfii etc.

La evaluare se va urmări

corectitudinea întocmirii documentelor și a modului de încasare a banilor