

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

STANDARD OCUPAȚIONAL

LUCRĂTOR COMERCIAL

Sectorul : COMERȚ

Versiunea: 00

Data aprobării:

Data propusă pentru revizuire: mai 2013

Inițiator proiect: COMITETUL SECTORIAL COMERȚ

**Echipa de redactare: BRÂNZĂ DĂNUȚ - Economist UNIUNEA NAȚIONALĂ A
COOPERAȚIEI DE CONSUM - CENTROCOOP**

Verificator sectorial: TANVUIA FLORENTINA

Comisia de validare:

Denumirea documentului electronic: SO_LUCRATOR COMERCIAL_00

**Responsabilitatea pentru conținutul standardului ocupațional revine Comitetului Sectorial
COMERȚ**

Descriere:

Prezentul document a fost elaborat ca rezultat al dezvoltării analizei ocupaționale pentru aria ocupațională Vanzători în magazine și piețe grupă COR 5220 .

Ocupațiile avute în vedere în stabilirea ariei ocupaționale sunt:

Lucrător comercial

Informații generale de interes privind practicarea ocupațiilor la care s-a făcut referire.

Ocupația de lucrător comercial aparține grupei de bază vânzatori din magazine și piețe care, conform descrierii din COR, vând clienților mărfuri – în comerțul cu ridicata și amănuntul – și probează calitatea mărfurilor și modul de funcționare a aparatului expuse spre vânzare.

Ocupația de lucrător comercial presupune vânzarea produselor, întocmirea și raportarea situației vânzării, actualizarea stocurilor de produse, operațiuni ce sunt realizate într-un cadru general de desfășurare a activității punctului de vânzare asigurat în condițiile respectării normelor de calitate, igienă, sanitar-veterinare, protecția mediului și de sănătate și securitate în muncă.

Lucrătorul comercial desfașoară, în principal, următoarele activități :

- efectuează lucrări de curățenie și întreținere în vederea începerii activității și pregătește punctul de vânzare în vederea închiderii activității;
- pregătește echipamentele , mărfurile și documentele în vederea desfășurării activității;
- menține aspectul estetic și promovează imaginea punctului de vânzare;
- întâmpină clienții, identifică cerințele acestora și le prezintă oferta generală de produse și servicii, precum și produsele solicitate de aceștia, comunicându-le toate informațiile necesare realizării vânzării;
- vinde produsele/serviciile, completează formele de plată și încasează valoarea acestora; ambalează și livrează produsele vândute;
- întocmește și raportează situația vânzării, identificând în acest scop documentele specifice activității de vânzare și selectând din acestea informațiile necesare;
- verifică și actualizează stocurile de produse, asigurând menținerea acestora în termenul de garanție/valabilitate;
- aplică normele de calitate în domeniul său de activitate, utilizând metode standardizate de asigurare a calității;
- aplică prevederile legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă , asigurând identificarea riscurilor în muncă, raportarea pericolelor care apar la locul de muncă și intervenția în caz de urgență;
- aplică normele de igienă, sanitar-veterinare și de protecția mediului în activitatea desfășurată.

Mediul de activitate al lucrătorului comercial îl reprezintă punctul de vânzare în comerțul cu ridicata și cu amănuntul.

Această ocupație necesită un nivel de pregătire și cultură / civilizație corespunzător pentru a putea comunica cu persoane foarte diferite cu care intră în contact în activitatea desfășurată.

Nivelul de școlarizare minim acceptat pentru practicarea ocupației de lucrător comercial este, de regulă, învățământul general obligatoriu (în prezent 10 clase).

Lista unităților de competență

| | |
|---|--|
| <p>Unități de competență cheie</p> <p>Titlul unității 1: Comunicare în limba oficială</p> <p>Titlul unității 2 : Comunicare în limbi străine</p> <p>Titlul unității 3: Competențe de baza în matematică, știință, tehnologie</p> <p>Titlul unității 4: Competențe informatice</p> <p>Titlul unității 5: Competența de a învăța</p> <p>Titlul unității 6: Competențe sociale și civice</p> <p>Titlul unității 7: Competențe antreprenoriale</p> <p>Titlul unității 8: Competențe de exprimare culturală</p> | |
| <p>Unități de competență generale</p> <p>Titlul unității 1: Asigurarea calității</p> <p>Titlul unității 2: Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă</p> <p>Titlul unității 3: Aplicarea normelor de igienă, sanitar-veterinare și de protecție a mediului</p> | |
| <p>Unități de competență specifice</p> <p>Titlul unității 1: Asigurarea cadrului general de desfășurare a activității punctului de vânzare</p> <p>Titlul unității 2: Prezentarea produselor și serviciilor aferente vânzării</p> <p>Titlul unității 3 : Realizarea vânzării</p> <p>Titlul unității 4 : Întocmirea situației vânzărilor și raportarea acesteia</p> <p>Titlul unității 5 : Actualizarea stocurilor de produse</p> | |

| Asigurarea calității (unitate de competență generală) | | Nivelul de responsabilitate și autonomie 3 |
|---|--|--|
| Elemente de competență | Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență |
| 1. Aplică normele de calitate în domeniul său de activitate. | <p>1.1. Normele de calitate specifice domeniului propriu de activitate sunt aplicate respectând legislația specifică.</p> <p>1.2. Normele de calitate sunt aplicate conform standardelor specifice.</p> | <p>Aplicarea normelor de calitate specifice domeniului propriu de activitate se realizează prin identificarea corectă și promptă a acestora .</p> <p>Aplicarea normelor de calitate specifice domeniului propriu de activitate se realizează cu atenție și responsabilitate.</p> |
| 2. Utilizează metode standardizate de asigurare a calității. | <p>2.1 Metodele standardizate de asigurare a calității sunt utilizate corespunzător legislației specifice în domeniul calității</p> <p>2.2. Metodele standardizate de asigurare a calității sunt utilizate conform modelul de management al calității specific.</p> <p>2.3. Procedurile specifice metodelor standardizate de asigurare a calității sunt utilizate corespunzător legislației specifice în domeniul calității.</p> | <p>Utilizarea metodelor standardizate de asigurare a calității precum și a procedurilor specifice acestora se face corect, eficient, cu atenție și responsabilitate .</p> |
| <p>Contexte</p> <p>Activitatea se desfășoară în unități comerciale cu amănuntul și cu ridicata; alimentare, nealimentare, mixte; situate în mediul urban și rural, etc.;</p> | | |
| <p>Gama de variabile</p> <p>Tipuri de norme de calitate în activitatea curentă : instrucțiuni de lucru, caiet de sarcini, norme interne, indicatori și criterii naționale, europene și internaționale, etc.;</p> | | |

Tipuri de metode standardizate de asigurarea calității : diferite, definite în funcție de modelul de management al calității adoptat de organizație;

Tipuri de metode standardizate de asigurare a calității în activitatea proprie : autoevaluarea propriei activități în raport cu indicatori și criterii din standardele internaționale privind calitatea, adoptate de modelul de management al calității în organizație;

Tipuri de proceduri specifice metodelor standardizate : etape și acțiuni de evaluare, autoevaluare și control, etc.

Cunoștințe

Legislație specifică în domeniul calității.

Norme de calitate specifice domeniului său de activitate.

Modelul de management al calității adoptat de organizație.

Metode standardizate de asigurare a calității în domeniu.

Proceduri specifice metodelor standardizate.

Normative interne.

| Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă (unitate de competență generală) | | Nivelul de responsabilitate și autonomie 3 |
|--|--|--|
| Elemente de competență | Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență |
| 1. Identifică riscurile în muncă. | 1.1. Riscurile în muncă sunt identificate în funcție de specificul locului de muncă. 1.2. Riscurile în muncă sunt identificate conform prevederilor legale. 1.3. Riscurile în muncă sunt identificate conform cu prevederile producătorului. | Identificarea riscurilor în muncă, se face cu promptitudine, responsabilitate și operativitate. |
| 2. Aplică prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă. | 2.1 Prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă sunt aplicate în funcție de particularitățile locului de muncă. 2.2 Prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă sunt aplicate conform reglementărilor în vigoare. | Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă se face cu responsabilitate, corectitudine, grijă și operativitate. |
| 3. Raportează pericolele care apar la locul de muncă. | 3.1 Pericolele sunt raportate, conform instrucțiunilor/ normelor interne. 3.2 Pericolele sunt raportate prin procedura specifică locului de muncă. | Raportarea pericolelor care apar la locul de muncă se face prompt. |
| 4. Intervine în caz de urgență. | 4.1 În caz de urgență se acționează conform reglementărilor în vigoare. 4.2 În caz de urgență se acționează conform procedurilor specifice. | Intervenția în caz de urgență se face cu promptitudine, operativitate și responsabilitate. |

Contexte

Activitatea se desfașoară în unități comerciale cu amănuntul și cu ridicata; alimentare, nealimentare, mixte; situate în mediul urban și rural, etc.;

Gama de variabile

Tipuri de echipament de lucru și de sănătate și securitate a muncii : halate, combinezoane, cizme cauciuc, bocanci, mănuși, etc.;

Pericole care pot apărea la locul de muncă : accidente diverse produse prin lovire, cădere, tamponare, stropire sau inhalare de substanțe toxice, inundații, incendii, etc.;

Servicii de urgență alertate în caz de accident / incident : salvare, pompieri, etc.;

Tipuri de materiale sanitare specifice acordării primului ajutor : soluții desinfectante, bandaje și comprese sterile, atele, garouri, etc.

Cunoștințe

Legislație specifică de sănătate și securitate în muncă .

Riscul de accidentare la executarea diferitelor operațiuni.

Condiții de exploatare și depozitare a utilajelor, aparatelor și echipamentelor de lucru.

Caracteristici ale echipamentului de lucru, ale celui de sănătate și securitate în muncă.

Instrucțiuni, norme și proceduri de acțiune în caz de pericol și urgență.

Noțiuni de acordare a primului ajutor în caz de accident.

Materiale sanitare utilizate la acordarea primului ajutor.

Planul de evacuare a punctului de vânzare în caz de urgență.

| Aplicarea normelor de igienă, sanitar-veterinare și de protecție a mediului (unitate de competență generală) | | Nivelul de responsabilitate și autonomie 3 |
|--|---|---|
| Elemente de competență | Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență |
| 1. Menține igiena personală. | 1.1 Igiena personală este menținută în conformitate cu normele specifice și reglementările interne. 1.2 Igiena personală este menținută prin verificarea periodică a stării de sănătate în conformitate cu normele legale specifice. 1.3 Igiena personală este menținută prin evitarea în tot timpul activității a contactului fizic direct cu produsele alimentare neambalate individual, prin utilizarea de echipamente de protecție specifice. | Menținerea igienei personale se realizează permanent și prin utilizarea pe toată durata activității a echipamentului de protecție în stare curată . Menținerea igienei personale se realizează cu responsabilitate, prin anunțarea promptă a șefului ierarhic superior în caz de îmbolnăvire. |
| 2. Menține igiena la locul de muncă. | 2.1 Igiena la locul de muncă este menținută prin efectuarea igienizării și curățeniei respectând reglementările legale și normele interne. 2.2 Igiena la locul de muncă este menținută prin utilizarea materialelor de igienizare și utilajelor specifice. | Menținerea igienei la locul de muncă se realizează permanent, prin efectuarea igienizării și curățeniei ori de câte ori este necesar. Menținerea igienei la locul de muncă se realizează prin curățarea și igienizarea cu profesionalism a uneltelor și utilajelor folosite în activitate, respectând indicațiile producătorului și cu atenție pentru evitarea accidentelor. |
| 3. Aplică normele sanitar-veterinare la locul de muncă. | 3.1 Normele sanitar-veterinare specifice locului de muncă sunt aplicate conform legislației specifice. 3.2 Normele sanitar-veterinare specifice locului de muncă sunt aplicate | Aplicarea normelor sanitar-veterinare specifice locului de muncă se face permanent, corect, cu responsabilitate și în toate activitățile la locul |

| | | |
|--|---|---|
| | prin remedierea pe loc a deficiențelor apărute sau, dacă nu este posibil, acestea sunt semnalate / raportate prompt, conform reglementărilor unității. | de muncă. |
| 4. Aplică normele de protecție a mediului la locul de muncă. | <p>4.1 Normele de protecția mediului sunt aplicate luând măsuri împotriva oricăror surse de poluare identificate, conform legislației specifice și reglementărilor interne.</p> <p>4.2 Normele de protecția mediului sunt aplicate prin respectarea circuitului deșeurilor și reziduurilor în conformitate cu legislația specifică și reglementările interne.</p> | Aplicarea normelor de protecție a mediului se realizează permanent, cu atenție și responsabilitate în toate activitățile de la locul de muncă și prin adoptarea promptă a măsurilor împotriva oricăror surse de poluare identificate. |

Contexte

Aplicarea normelor de igienă, sanitar-veterinare și de protecție a mediului este obligatorie atât în unitățile cu amănuntul și cu ridicata, alimentare cât și în cele nealimentare sau mixte, aflate în mediul urban sau rural.

Gama de variabile

Tipuri de echipament de protecție : halate, costume, bonete, veste, încălțăminte, etc.

Tipuri de tratamente specifice de curățare : spălare, fierbere, albire, dezinfectare, călcare, etc.

Tipuri de echipament de protecție specific pentru contactul cu produse alimentare neambalate individual : manuși cauciuc, manuși plastic și de unică folosință, etc.

Tipuri de metode specifice de verificare a stării de sănătate : analize de laborator, radiografii, ecografii, etc.

Tipuri de materiale de igienizare specifice : mătură, fâraș, găleată, perii, cârpe praf, apă, săpun, detergenți, soluții dezinfectante, etc.

Tipuri de utilaje de igienizare specifice: aspiratoare praf, aspiratoare cu spălare, utilaje de curățat gresie/ faianță, etc.

Tipuri de indicații ale producătorilor : carte tehnică, instrucțiuni de folosire și întreținere, etc.

Tipuri de accidente ce pot apare la curățarea uneltelor / utilajelor : tăiere, înțepare, ardere, opărire, electrocutare, etc.

Tipuri de surse de poluare : scrurgeri de lichide toxice, inflamabile, emanări de gaze toxice, reacții

fizico-chimice ce au ca rezultat poluarea mediului, scurgeri / împrăștieri de substanțe solide (pulberi, praf, etc.), etc.

Tipuri de deșeuri și reziduuri : rezultate din vânzarea mărfurilor în vrac, tăieri / felieri produse alimentare, scurgeri, casări de mărfuri, mijloace fixe, obiecte de inventar; produse cu termen de garanție / valabilitate expirat, deșeuri și reziduuri rezultate în urma activităților de igienizare, reparații , etc.

Cunoștințe

Legislație specifică în domeniul igienă, sanitar-veterinar și protecția mediului.

Tipuri de echipamente de protecție.

Metode și tehnici de igienizare a echipamentelor de protecție.

Legislație și norme interne de igienizare la locul de muncă.

Tipuri de materiale și utilaje de igienizare.

Pericole ce pot apare la curățarea/igienizarea uneltelor/utilajelor.

Modalități de a acționa în cazul constatării de deficiențe în aplicarea normelor sanitar-veterinare.

Tipuri de surse de poluare la locul de muncă.

Tipuri de deșeuri și reziduuri ce rezultă la locul de muncă

| Asigurarea cadrului general de desfășurare a activității punctului de vânzare (unitate de competență specifică) | | Nivelul de responsabilitate și autonomie 3 |
|---|--|---|
| Elemente de competență | Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență |
| 1. Efectuează lucrări de curățenie și întreținere în vederea începerii activității. | <p>1.1 Lucrările de curățenie și întreținere sunt efectuate conform normelor interne și ținând seama de particularitățile acestora.</p> <p>1.2 Lucrările de curățenie și întreținere sunt efectuate prin utilizarea materialelor și echipamentului tehnic specific.</p> | Efectuarea lucrărilor de curățenie și întreținere are loc zilnic, cu profesionalism, responsabilitate și prin folosirea corectă și cu atenție a materialelor și echipamentului tehnic specific. |
| 2. Pregătește echipamentele, mărfurile și documentele în vederea desfășurării activității. | <p>2.1 Mărfurile sunt pregătite și aranjate pentru vânzare în locurile special destinate aplicând regulile /uzanțele comerciale și normele interne, urmărindu-se vizualizarea și identificarea rapidă a acestora de către clienți.</p> <p>2.2 Mărfurile sunt pregătite prin verificarea aspectului, integrității și a elementelor de identificare a acestora conform normelor legale.</p> <p>2.3 Echipamentele sunt pregătite în conformitate cu normele interne și indicațiile producătorului.</p> <p>2.4 Documentele financiar-contabile sunt pregătite conform legislației și normelor interne.</p> | <p>Pregătirea mărfurilor se face cu atenție și responsabilitate.</p> <p>Pregătirea echipamentelor se realizează prin controlarea zilnic și ori de câte ori este nevoie, cu atenție și profesionalism, a stării tehnice a acestora.</p> <p>Pregătirea documentelor financiar-contabile se face cu atenție și responsabilitate.</p> |
| 3. Pregătește punctul de vânzare în vederea închiderii activității. | 3.1 Punctul de vânzare este pregătit în vederea închiderii activității prin plasarea în spații corespunzătoare a mărfurilor expuse la vânzare și rămășițe nevândute la sfârșitul zilei, con- | Pregătirea punctului de vânzare în vederea închiderii activității se realizează prin efectuarea corectă, cu profesionalism și la timp a operațiilor de curățenie și întreținere a |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>form normelor interne, în scopul păstrării caracteristicilor fizico-chimice ale acestora.</p> <p>3.2 Punctul de vânzare este pregătit în vederea închiderii activității prin efectuarea operațiunilor de curățenie și întreținere a spațiilor, mobilierului, utilajelor și obiectelor de inventar respectând normele interne.</p> <p>3.3 Punctul de vânzare este pregătit în vederea închiderii activității prin efectuarea controlului funcționării aparatelor și utilajelor conectate permanent la sursa de curent electric și a sistemelor de închidere și siguranță, respectând legislația specifică și normele interne.</p> | <p>spațiilor, mobilierului, utilajelor și obiectelor de inventar .</p> <p>Pregătirea punctului de vânzare în vederea închiderii activității se face controlând cu atenție și responsabilitate funcționarea corespunzătoare a aparatelor și utilajelor conectate permanent la sursa de curent electric, precum și a sistemelor de închidere și siguranță.</p> |
| <p>4. Menține aspectul estetic al punctului de vânzare.</p> | <p>4.1 Aspectul estetic al punctului de vânzare este menținut în conformitate cu normele interne și respectând regulile de comerț , în scopul stimulării atragerii clienților.</p> <p>4.2 Aspectul estetic al punctului de vânzare este menținut prin punerea în valoare a caracteristicilor produselor, în scopul promovării vânzării acestora.</p> | <p>Menținerea aspectului estetic al punctului de vânzare se face permanent, cu profesionalism și responsabilitate.</p> <p>Menținerea aspectului estetic al punctului de vânzare se face prin intervenția promptă și eficientă pentru remedierea urgentă a deficiențelor în cazul unor accidente /incidente sau evenimente care produc deteriorarea acestuia.</p> |
| <p>5. Promovează imaginea punctului de vânzare.</p> | <p>5.1 Imaginea punctului de vânzare este promovată utilizând metode specifice și respectând politica organizației, în scopul creșterii vânzărilor</p> <p>5.2 Imaginea punctului de vânzare este promovată conform politicilor interne</p> | <p>Promovarea imaginii punctului de vânzare se face permanent, cu responsabilitate și profesionalism.</p> |
| <p>Contexte</p> <p>Asigurarea cadrului general de desfășurare a activității punctului de vânzare se face în unitățile cu amănuntul și cu ridicata, alimentare și nealimentare sau mixte, aflate în mediul urban sau rural.</p> | | |
| <p>Gama de variabile</p> | | |

Tipuri de materiale de curățenie și igienizare specifice : mătură, fâraș, galeată, perii, cârpe praf, apă, săpun, detergenți, soluții dezinfectante, etc.

Tipuri de utilaje de curățenie și igienizare specifice : aspiratoare praf, aspiratoare cu spălare, utilaje de curățat gresie/faianță, etc.

Tipuri de locuri destinate aranjării mărfurilor : rafturi, vitrine, dulapuri, vitrine frigorifice deschise / închise, cuiere, standere, standuri suspendate, paleți, box-paleți, recipiente, platformă de gheață, etc.

Tipuri de reguli / uzanțe comerciale : separarea pe grupe și subgrupe de produse, Nealăturarea produselor care pot transmite / prelua miros, modul de expunere și păstrare a produselor alterabile, vecinătatea produselor, expunerea întregului sortiment de produse, punerea în evidență a caracteristicilor și funcționalității produselor, etc.

Tipuri de elemente de identificare a mărfurilor : etichete, coduri, simboluri, termen de garanție / valabilitate, etc.

Tipuri de echipamente și utilaje: aparate de marcat electronice fiscale, cititoare de coduri, aparate de încălzire prin card, utilaje frigorifice, de încălzit, ventilat, utilaje de feliat, cântare electronice și tip balanță, etc.

Tipuri de documente financiar-contabile : facturi, chitanțe, avize de expediție, etc.

Tipuri de spații corespunzătoare pentru păstrarea mărfurilor : vitrine, lăzi și camere frigorifice, congelatoare, etc.

Tipuri de aparate și utilaje conectate permanent la sursa de curent electric : utilaj frigorific, aparatură de încălzire și ventilație, sisteme de alarmă, etc.

Tipuri de indicații ale producătorilor : carte tehnică, instrucțiuni de folosire și întreținere, etc.

Tipuri de accidente / incidente sau evenimente : deteriorarea spațiului de prezentare / expunere datorată cauzelor naturale sau provocate, spargeri / scurgeri de mărfuri produse prin lovire, cădere, emanări de substanțe toxice, incendiu, etc.

Tipuri de sisteme de închidere și siguranță : grilaje, obloane, lacăte, încuietori mecanice, încuietori electronice, cu senzori, sisteme de alarmă, pază monitorizată, etc.

Tipuri de metode specifice de promovare a imaginii punctului de vânzare : verbal, materiale promoționale (scrise, audio, video), etc.

Cunoștințe

Norme interne de igienizare a locului de muncă.

Tipuri de materiale și echipament tehnic pentru curățenie și întreținere.

Modalități de curățenie și întreținere a mobilierului, utilajelor și obiectelor de inventar.

Tipuri de elemente de identificare a mărfurilor.

Tipuri de documente financiar-contabile utilizate la vânzarea mărfurilor.

Norme de păstrare a produselor alterabile.

Funcționarea aparatelor și utilajelor conectate permanent la sursa de curent electric.

Tipuri de sisteme de siguranță și pază.

Tipuri de operațiuni de curățenie și întreținere.

Reguli de comerț și norme de expunere a produselor.

Caracteristici ale produselor expuse la vânzare.

Tipuri de politici și metode de promovare a imaginii.

| Prezentarea produselor și serviciilor aferente vânzării (unitate de competență specifică) | | Nivelul de responsabilitate și autonomie 3 |
|---|---|---|
| Elemente de competență | Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență |
| 1. Întâmpină clienții | 1.1 Clienții sunt întâmpinați în conformitate cu regulile și uzanțele comerciale 1.2.Clienții sunt întâmpinați în conformitate cu normele interne ale organizației. | Întâmpinarea clienților se face cu politețe și profesionalism, salutându-i cu respect la intrarea în punctul de vânzare. |
| 2. Identifică cerințele clienților. | 2.1 Cerințele clienților sunt identificate prin utilizarea unui limbaj adaptat . 2.2. Cerințele clienților sunt identificate conform normelor interne. | Identificarea cerințelor clienților se realizează prin ascultarea lor cu atenție și responsabilitate, încurajându-se libera exprimare a opiniilor acestora pentru a obține informații cât mai exacte și relevante scopului urmărit. |
| 3. Furnizează informații. | 3.1 Informațiile sunt furnizate prin utilizarea unui limbaj general și de specialitate, în conformitate cu normele interne. 3.2 Opiniile și sesizările clienților, se transmit, conform normelor interne. | Furnizarea informațiilor se face cu profesionalism, corect, în timp util și adecvat cerințelor clientului, eliminând dificultățile de comunicare. |
| 4. Prezintă oferta generală de produse și servicii aferente vânzării. | 4.1 Oferta generală de produse și servicii este prezentată prin modalități specifice, conform normelor interne și folosind forme de comunicare specifice, adaptate situațiilor date . 4.2 Prezentarea ofertei generale de produse și servicii se realizează informând corect clienții cu privire la atributele de calitate ale acestora, conform normelor interne, legislației specifice și indicațiilor producătorului. | Prezentarea ofertei generale de produse și servicii se face cu amabilitate și profesionalism, pentru promovarea activității de vânzare și a imaginii punctului de vânzare. |

| | | |
|---|--|---|
| <p>5. Prezintă, la cererea clientului, produsele și serviciile aferente vânzării.</p> | <p>5.1 Produsele și serviciile solicitate de client sunt identificate prin metode specifice</p> <p>5.2. Produsele și serviciile solicitate de client sunt prezentate prin forme de comunicare adaptate situației date, respectând normele interne.</p> <p>5.2 Prezentarea produselor și serviciilor solicitate se face evidențiind atributele de calitate ale acestora, conform normelor interne, legislației specifice și indicațiilor producătorului, în scopul informării corecte a clienților.</p> | <p>Prezentarea produselor și serviciilor solicitate se face prompt, cu atenție și profesionalism, prin modalități specifice, în scopul satisfacerii necesităților clienților.</p> |
| <p>6. Comunică prețul produselor și serviciilor aferente vânzării.</p> | <p>6.1 Prețul produselor și serviciilor este comunicat clientului conform legislației specifice</p> <p>6.2. Prețul produselor și serviciilor este comunicat clientului conform normelor interne, în scopul perfectării comenzii.</p> | <p>Comunicarea prețului produselor și serviciilor se face corect și prompt.</p> <p>Comunicarea prețului produselor și serviciilor comparabile cu cele solicitate se face cu responsabilitate și profesionalism, pentru a veni în întâmpinarea posibilităților bănești ale clientului.</p> |
| <p>Contexte</p> <p>Prezentarea produselor și serviciilor aferente vânzării se face în unitățile cu amănuntul și cu ridicata; alimentare și nealimentare sau mixte; aflate în mediul urban sau rural.</p> | | |
| <p>Gama de variabile</p> <p>Tipuri de informații relevante : produsul solicitat, caracteristicile acestuia (mărime, culoare, date tehnice, etc.), cantitate, preț, etc.</p> <p>Tipuri de divergențe cu clienții : aspectul produselor, calitatea, integritatea, modul de utilizare, etc.</p> <p>Tipuri de produse oferite : alimentare, nealimentare, prezentate sub formă ambalată, preambalată sau neambalată, etc.</p> <p>Tipuri de forme de comunicare : verbal, scris (pliante, oferte) ,telefonice, SMS, e-mail, etc.</p> <p>Tipuri de informații suplimentare: sortiment de culori și mărimi, compoziția materialului, modul de întreținere, modalități de montaj și instalare, domenii de utilizare, accesorii cu care se poate asorta, produse cu care se poate combina, caracteristici, date tehnice, garanție, condiții de calitate, modalitate</p> | | |

de ambalare, transport, etc.

Tipuri de modalități specifice de prezentare a produselor : verbal, materiale scrise, audio, video, etc.

Atribute de calitate ale produselor : gust, miros, aspect, aromă, conținut de substanțe nutritive, culoare, rezistență, fiabilitate, precizie, siguranță, putere calorică, consum de electricitate/combustibil, etc.

Tipuri de metode specifice de identificare a solicitărilor clienților : verbal – întrebări politicoase, în scris, telefonic, poșta electronică, etc.

Tipuri de modalități specifice de identificare a produselor/serviciilor solicitate : vizualizare, verificarea stocurilor (fizic sau electronic), consultarea listelor de produse (în format pe hârtie sau electronic), etc.

Tipuri de prețuri ale produselor / serviciilor : fără TVA, inclusiv TVA, preț pe bucată, pe unitate de ambalaj (bax, cutie, carton, set, garnitură, palet, box-palet, etc.), cu / fără accesorii, cu / fără rezervă, pe cantitate (kg, litru, tonă, metru liniar, metru pătrat, metru cub, metru ster, etc.), etc.

Tipuri de forme de plată : plata pe loc (numerar, tichete (masă, cadou), cu card, cec, bilet la ordin, etc.), în rate, avans și restul la termen, discounturi acordate (pe cantitate achiziționată, pentru forma de plată, pentru predarea unui produs similar folosit, etc.), bonusuri, etc.

Tipuri de condiții de livrare și transport : livrare pe loc, la termen, transport cu mijloacele vânzătorului, manipulare asigurată de vânzător, etc.

Tipuri de produse comparabile : au aceeași utilitate, caracteristici tehnice sau fizico-chimice asemănătoare, dimensiuni, forme, culori asemănătoare, etc., diferența de preț fiind dată de calitatea materiilor prime folosite, condiții de păstrare deosebite, vechime (băuturi alcoolice), marca, etc.

Tipuri de decizii ale clientului : hotărăște să cumpere pe loc, cumpără dar la o dată ulterioară, cumpără pe loc dacă i se mai acordă alte facilități, studiază în continuare ofertele, revine după o anumită perioadă de timp, etc.

Cunoștințe

Reguli și norme interne de comportament în relațiile cu clienții.

Limba de specialitate utilizată în relațiile cu clienții.

Forme de comunicare cu clientul.

Merceologie.

Tehnica vânzării.

| Realizarea vânzării (unitate de competență specifică) | | Nivelul de responsabilitate și autonomie 3 |
|---|---|---|
| Elemente de competență | Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență |
| 1. Vinde produsele/ serviciile. | <p>1.1 Produsele sunt vândute fiind dimensionate cantitativ prin metode specifice în prezența clientului, conform solicitării acestuia și normelor interne.</p> <p>1.2 Produsele sunt vândute completând certificatul de garanție în conformitate cu legislația specifică și normele interne.</p> | <p>Vânzarea produselor / serviciilor se realizează cu responsabilitate și profesionalism, verificând rețerele calitative ale acestora în prezența clientului.</p> <p>Vânzarea produselor / serviciilor se realizează corect și prompt, verificând cu atenție existența accesoriilor și a documentelor de utilizare specifice în prezența clientului .</p> |
| 2. Ambalează produsele. | <p>2.1 Produsele vândute sunt ambalate conform reglementărilor legale și normelor interne pentru asigurarea livrării în condițiile calitative specifice.</p> <p>2.2 Produsele vândute sunt ambalate utilizându-se materiale specifice.</p> | <p>Ambalarea produselor vândute se realizează corect și cu profesionalism pentru asigurarea livrării în condițiile calitative specifice.</p> <p>Ambalarea produselor vândute se face prompt, cu atenție și responsabilitate.</p> |
| 3. Livrează produsele. | <p>3.1 Produsele sunt livrate întocmind documentele specifice în conformitate cu prevederile legale în vigoare.</p> <p>3.2 Produsele sunt livrate prin utilizarea formelor specifice, conform prevederilor legale și normelor interne, în scopul finalizării vânzării.</p> | Livrarea produselor se face corect, cu promptitudine atenție și profesionalism. |
| 4. Completează formele de plată. | 4.1 Formele de plată sunt completate respectând legislația și normele interne, cu valoarea produselor stabilită în conformitate cu solicitarea făcută | Completarea formelor de plată se face corect, cu atenție, responsabilitate și profesionalism. |

| | | |
|---|--|--|
| | la primirea comenzii și sunt corelate cu modul de încasare. | |
| 5. Încasează valoarea produselor vândute. | <p>5.1 Valoarea produselor vândute este încasată respectând normele interne, numărând banii prin modalități specifice și verificând starea acestora în prezența clientului.</p> <p>5.2 Valoarea produselor vândute este încasată indirect, prin alte forme de plată, fiind comunicată compartimentelor specifice în vederea urmăririi încasării, conform normelor interne.</p> <p>5.3 Valoarea produselor vândute este încasată verificând la numărare starea banilor pentru ca aceasta să fie bună și legală.</p> | <p>Încasarea valorii produselor vândute se face corect, cu atenție și responsabilitate.</p> <p>Încasarea indirectă a valorii produselor vândute prin alte forme de plată este comunicată prompt compartimentelor specifice în vederea urmăririi încasării.</p> |

Contexte

Vânzarea produselor și serviciilor se face în unitățile cu amănuntul și cu ridicata; alimentare și nealimentare sau mixte; aflate în mediul urban sau rural.

Gama de variabile

Tipuri de repere calitative ale produselor : aspect, gust, miros, integritate, funcționare, etc.

Tipuri de documente de utilizare specifice : manual de utilizare, carte tehnică, scheme tehnice, instrucțiuni de montaj și utilizare, etc.

Condiții calitative specifice ale ambalării produselor : asigurarea integrității, păstrarea reperelor calitative (aspect, temperatură (caldă / rece), culoare, prospețime, etc.), evitarea contaminării cu substanțe periculoase, aspectul estetic, etc.

Tipuri de materiale specifice de ambalat : hârtie (normală, specială pentru cadouri, etc.), carton, cutii și lăzi (de carton, lemn, PVC, etc.), folie PVC, pungi și sacoșe PVC, saci (rafie, iută, plasă, etc.), folie aluminiu, folie transparentă, sfoară, bandă adezivă, etc.

Tipuri de documente specifice pentru livrare : factură, chitanță, aviz de expediție, bon fiscal, etc.

Tipuri de forme specifice de livrare : vânzare și livrare din magazin, vânzare din magazin și livrare din depozit, vânzare din magazin și livrare la domiciliu, etc.

Tipuri de documente de plată : factură, chitanță, aviz de expediție, dispoziție de livrare, bon fiscal de casă de marcat, bon fiscal pentru plata cu card, etc.

Moduri de încasare : la lucrătorul comercial, la casierie, la livrare, etc.

Modalități specifice de numărare a banilor : manual, cu aparate electronice de numărat

Tipuri de alte forme de plată : cec, bilet la ordin, în rate, avans și restul la termen, etc.

Compartimente specifice pentru urmărirea încasării : serviciul contabilitate, birou calcul facturi, etc.

Dimensionarea cantitativă a produselor: numărare, măsurare, cântărire, etc.

Starea banilor : corespunzătoare, bani falși, deteriorați (rupți, arși, pătați, lipsa seriei, gauriți, etc.), etc.

Cunoștințe

Noțiuni de merceologie și tehnica vânzării.

Reguli și norme de conduită în relațiile cu clienții.

Modul de efectuare a probelor tehnice.

Noțiuni de tehnica ambalării.

Norme de întocmirea documentelor de livrare.

Tipuri de forme specifice de livrare.

Noțiuni de întocmire a documentelor de plată.

Tipuri de documente de plată.

Tipuri de bancnote și monezi în circulație.

Acte normative specifice în domeniu.

Forme de plată.

| Întocmirea situației vânzărilor și raportarea acesteia (unitate de competență specifică) | | Nivelul de responsabilitate și autonomie 3 |
|--|--|--|
| Elemente de competență | Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență |
| 1. Identifică documentele specifice activității de vânzare. | 1.1 Documentele specifice activității de vânzare sunt identificate conform legislației specifice și normelor interne. | Identificarea documentelor specifice activității de vânzare se face cu atenție și responsabilitate |
| 2. Completează situația vânzărilor. | 2.1 Situația vânzărilor este completată prin metode specifice, conform reglementărilor legale și normelor interne. | Completarea situației vânzărilor se realizează cu profesionalism și la termenele stabilite. |
| 3. Selectează informațiile de raportat privind vânzările. | 3.1 Informațiile sunt selectate în conformitate cu normele interne și sunt corelate cu cele privind stocurile. | Selectarea informațiilor se face corect și cu responsabilitate, pentru raportarea completă a activității de vânzare. |
| 4. Raportează situația vânzărilor. | 4.1 Situația vânzărilor este raportată conform reglementărilor legale și normelor interne, prin utilizarea formelor de comunicare specifice. | Raportarea situației vânzărilor se face cu atenție, corect, în totalitate și prompt. |
| <p>Contexte</p> <p>Situația vânzărilor se întocmește și se raportează în unitățile cu amănuntul și cu ridicata; alimentare și nealimentare sau mixte; aflate în mediul urban sau rural.</p> | | |
| <p>Gama de variabile</p> <p>Tipuri de documente specifice activității de vânzare : facturi, chitanțe, bonuri fiscale, avize de expediție, dispoziții de livrare, etc.</p> <p>Tipuri de documente specifice privind situația vânzărilor : borderou vânzări, raport de casă de marcat, etc.</p> | | |

Tipuri de metode specifice de completare a situației vânzărilor : manual, raport casă de marcat, PC, etc.

Termene de întocmire a situației vânzărilor : la sfârșitul turei de lucru, zilnic, decadal, lunar, trimestrial, semestrial , anual

Forme de comunicare : verbal, telefonic, în scris, pe cale electronică, etc.

Cunoștințe

Tipuri de documente specifice activității de vânzare.

Legislație specifică și norme interne privind întocmirea și raportarea vânzărilor.

Modalități și termene de completare a situației vânzărilor.

Tipuri de informații folosite la raportare.

Modalități de selectare și corelare a informațiilor

Forme de comunicare utilizate pentru raportarea informațiilor.

| Actualizarea stocurilor de produse (unitate de competență specifică) | | Nivelul de responsabilitate și autonomie 3 |
|--|---|---|
| Elemente de competență | Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență |
| 1. Verifică stocurile de produse. | <p>1.1 Stocurile de produse sunt verificate conform normelor interne și prevederilor legale.</p> <p>1.2 Stocurile de produse sunt înregistrate conform normelor interne și prevederilor legale.</p> <p>1.3. Modificările intervenite în stocurile de produse sunt comunicate conform normelor interne și prevederilor legale.</p> | Verificarea stocurilor de produse se efectuează cu atenție și responsabilitate. |
| 2. Asigură stocul de rezervă. | <p>2.1 Stocul de rezervă se asigură prin completarea cu produsele necesare, conform normelor interne.</p> <p>2.2 Stocul de rezervă se asigură ținând cont de vânzările efectuate și de cerințele specifice ale clienților.</p> | Asigurarea stocului de rezervă se realizează prompt, întocmind corect, cu profesionalism și complet necesarul de produse în vederea aprovizionării. |
| 3. Verifică starea produselor din stoc. | <p>3.1 Starea produselor din stoc este verificată conform normelor interne și normelor specifice ale producătorului.</p> <p>3.3 Starea produselor din stoc este verificată respectând normele de securitate și sănătate în muncă, în scopul evitării accidentelor.</p> | Verificarea stării produselor din stoc se realizează periodic, cu responsabilitate și profesionalism, urmărind menținerea în permanență, a condițiilor de depozitare și păstrare specifice. |
| 4. Menține produsele din stoc în termenul de garanție / valabilitate. | 4.1 Produsele din stoc sunt menținute în termenul de garanție/valabilitate prin identificarea și controlarea acestora. | Menținerea produselor din stoc în termenul de garanție / valabilitate se realizează prin identificarea și |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>tuia în conformitate cu legislația specifică și indicațiile producătorului.</p> <p>4.2 Produsele din stoc sunt menținute în termenul de garanție/ valabilitate punându-le în vânzare în funcție de data acestuia și de cerințele clienților, conform normelor interne.</p> <p>4.3 Produsele cu termenul de garanție / valabilitate expirat sunt eliminate din stoc prin modalități specifice, conform legislației în vigoare.</p> | <p>controlarea periodică, cu atenție și responsabilitate a acestuia.</p> |
| <p>Contexte</p> <p>Actualizarea stocurilor de produse se realizează în unitățile cu amănuntul și cu ridicata; alimentare și nealimentare sau mixte; aflate în mediul urban sau rural.</p> | | |
| <p>Gama de variabile</p> <p>Tipuri de modificări cantitative ale stocurilor: aprovizionări (intrări de produse), vânzări (ieșiri de produse)</p> <p>Tipuri de cerințe specifice ale clienților : sortimentul produsului, mărime, culoare, caracteristici tehnice, capacitatea ambalajului, etc.</p> <p>Tipuri de norme specifice ale producătorului : de calitate, tehnice, de depozitare și păstrare, etc.</p> <p>Tipuri de condiții de depozitare și păstrare specifice : în spații deschise, în spații închise, normale, cu temperatură controlată, cu umiditate controlată, etc.</p> <p>Tipuri de efecte negative în ce privește termenul de garanție / valabilitate a produselor : depășirea termenului, alterarea produselor, pierderi financiare, poluarea mediului, intoxicații, etc.</p> <p>Modalități specifice de eliminare din stoc : returnarea la producător, predarea la procesatori specializați, distrugere, etc.</p> | | |
| <p>Cunoștințe</p> <p>Acte normative privind verificarea stocurilor.</p> <p>Tipuri de operațiuni de intrare / ieșire a produselor din stoc.</p> <p>Factori ce influențează stocul de mărfuri.</p> <p>Modalități de întocmire a necesarului de produse.</p> | | |

Condiții de depozitare și păstrare a produselor în stoc.

NSSM aplicabile la depozitarea și păstrarea stocurilor.

Termene de garanție / valabilitate a produselor.

Modalități de a efectua rulajul produselor din stoc și de eliminare a produselor expirate.

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

CALIFICAREA

LUCRĂTOR COMERCIAL

COD RNC al calificării:

Nivelul calificării : 3

Sectorul : COMERȚ

Versiunea: 0

Data aprobării:

Data propusă pentru revizuire: mai 2013

**Echipa de redactare: BRÂNZĂ DĂNUȚ - Economist UNIUNEA NAȚIONALĂ A
COOPERĂȚIEI DE CONSUM - CENTROCOOP**

Verificator sectorial: TANVUIA FLORENTINA

Comisia de validare:

Denumire document electronic: Q_Lucrator comercial_00

Responsabilitatea pentru conținutul acestei calificării revine Comitetului Sectorial

COMERȚ

Titlul Calificării: LUCRĂTOR COMERCIAL

Descriere:

Motivație:

Calificarea de lucrător comercial este foarte solicitată pe piața muncii și postul acesta va fi regăsit în organigramele multor firme, după aprobarea standardului.

Condiții de acces:

Persoana care dorește să devină lucrător comercial_ trebuie să fie absolventă a învățământului general obligatoriu (în prezent 10 clase) și să aibă cunoștințe de vânzare a produselor și serviciilor de piață.

Rute de progres:

Prin completarea studiilor la nivelul mediu, liceal și absolvirea unui curs de perfecționare lucrătorul comercial poate accede în funcția de șef raion vânzare sau șef de magazin.

Cerințe legislative specifice:

-

Titlu calificării: Lucrător comercial

Codul calificării:

Nivelul calificării: 3

LISTA COMPETENȚELOR

Nivelul calificării :

| Cod | Denumirea competenței | Nivel | Credite |
|-----|---|-------|---------|
| | Asigurarea cadrului general de desfășurare activității punctului de vânzare | 3 | |
| | Prezentarea produselor și serviciilor aferente vânzării | 3 | |
| | Realizarea vânzării | 3 | |
| | Întocmirea situației vânzărilor și raportarea acesteia | 3 | |
| | Actualizarea stocurilor de produse | 3 | |
| | Asigurarea calității | 3 | |
| | Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă (NSSM) | 3 | |
| | Aplicarea normelor de igienă, sanitar-veterinare și de protecție a mediului | 3 | |

Competența: Asigurarea cadrului general de desfășurare activității punctului de vânzare

Cod:

Nivel: 3

Credite:

| Deprinderi | Cunoștințe |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuează lucrări de curățenie și întreținere în vederea începerii activității zilnic, cu profesionalism și responsabilitate, ținând seama de particularitățile acestora, conform normelor interne și folosind corect și cu atenție materialele și echipamentul tehnic specific. 2. Pregătește echipamentele, mărfurile și documentele în vederea desfășurării activității cu atenție și responsabilitate, aplicând regulile /uzanțele comerciale și normele interne, respectând legislația specifică și indicațiile producătorului 3. Pregătește punctul de vânzare în vederea închiderii activității cu atenție și responsabilitate, plasând în spații corespunzătoare mărfurile expuse la vânzare și rămase nevândute la sfârșitul zilei, efectuând operațiunile de curățenie și controlând funcționarea sistemelor de închidere și siguranță cu respectarea legislației specifice și normelor interne. 4. Menține aspectul estetic al punctului de vânzare permanent, cu profesionalism și responsabilitate, respectând regulile de comerț și normele interne. 5. Promovează imaginea punctului de vânzare permanent, cu responsabilitate și profesionalism, utilizând metode specifice și respectând politica organizației. | <ul style="list-style-type: none"> - Norme interne de igienizare a locului de muncă - Tipuri de materiale și echipament tehnic pentru curățenie și întreținere - Modalități de curățenie și întreținere a mobilierului, utilajelor și obiectelor de inventar - Tipuri de reguli / uzanțe comerciale - Tipuri de locuri destinate aranjării mărfurilor - Tipuri de elemente de identificare a mărfurilor - Tipuri de echipamente și utilaje - Tipuri de documente financiar-contabile - Norme de păstrare a produselor alterabile - Tipuri de spații corespunzătoare pentru păstrarea mărfurilor - Tipuri de aparate și utilaje conectate permanent la sursa de curent electric - Tipuri de sisteme de închidere și siguranță - Legislație specifică privind siguranța spațiilor de vânzare - Regulile de comerț și norme de expunere a produselor - Caracteristici ale produselor expuse la vânzare - Tipuri de politici și metode de promovare a imaginii punctului de vânzare |
| <p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:</p> | |
| Deprinderi | Cunoștințe |
| <ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă • Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați | <ul style="list-style-type: none"> • Test scris • Întrebări orale |
| <ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu | |

Competența: Prezentarea produselor și serviciilor aferente vânzării**Cod:****Nivel:** 3**Credite:**

| Deprinderi | Cunoștințe |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Întâmpină clienții cu politețe și profesionalism, salutându-i cu respect la intrarea în punctul de vânzare, în conformitate cu regulile / uzanțele comerciale și normele interne ale organizației. 2. Identifică cerințele clienților conform normelor interne, ascultându-i cu atenție și responsabilitate, și utilizând un limbaj adaptat . 3. Furnizează informații cu profesionalism, corect, în timp util și adecvat cerințelor clientului, prin utilizarea unui limbaj general și de specialitate, în conformitate cu normele interne. 4. Prezintă oferta generală de produse și servicii aferente vânzării cu amabilitate și profesionalism, folosind forme de comunicare specifice, adaptate situațiilor date, în conformitate cu normele interne . 5. Prezintă, la cererea clientului, produsele și serviciile aferente vânzării prompt, cu atenție și profesionalism, prin forme de comunicare adaptate situației date și respectând normele interne. 6. Comunică prețul produselor și serviciilor aferente vânzării corect și prompt, cu responsabilitate și profesionalism, conform legislației specifice și normelor interne. | <ul style="list-style-type: none"> - Reguli / uzanțe comerciale și norme interne de comportament în relațiile cu clienții - Forme de comunicare cu clienții - Limbaj de specialitate utilizat în relațiile cu clienții - Tipuri de informații relevante pentru produsul solicitat - Metode specifice de identificare a solicitărilor clienților - Tipuri de informații suplimentare - Modalități specifice de prezentare a produselor - Modalități specifice de identificare a produselor/serviciilor solicitate - Atribute de calitate ale produselor - Tipuri de produse oferite - Legislație specifică privind prețul produselor și serviciilor - Tipuri de prețuri ale produselor / serviciilor - Tipuri de forme de plată - Tipuri de condiții de livrare și transport - Tipuri de produse comparabile |
| Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele: | |
| Deprinderi | Cunoștințe |
| <ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă • Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați | <ul style="list-style-type: none"> • Test scris • Întrebări orale |
| <ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu | |

Competența: Realizarea vânzării

Cod:

Nivel: 3

Credite:

| Deprinderi | Cunoștințe |
|--|---|
| <p>1. Vinde produsele/ serviciile cu responsabilitate și profesionalism, verificând reperele calitative ale acestora și existența accesoriilor și a documentelor de utilizare specifice în prezența clientului. Produsele sunt vândute fiind dimensionate cantitativ prin metode specifice conform normelor interne și completând certificatul de garanție în conformitate cu legislația specifică.</p> <p>2. Ambalează produsele corect și cu profesionalism, conform reglementărilor legale și normelor interne pentru asigurarea livrării în condițiile calitative specifice. Ambalarea se face prompt, cu atenție și responsabilitate și utilizând materiale specifice.</p> <p>3. Livrează produsele cu atenție, promptitudine și profesionalism, prin utilizarea formelor specifice de livrare și întocmind documentele specifice în conformitate cu prevederile legale în vigoare și normele interne.</p> <p>4. Completează formele de plată corect, cu atenție, responsabilitate și profesionalism respectând legislația specifică și normele interne.</p> <p>5. Încasează valoarea produselor vândute prompt, corect, cu atenție și responsabilitate, respectând normele interne. Numără banii cu atenție, prin modalități specifice, verificând starea lor. Încasarea indirectă a valorii produselor vândute prin alte forme de plată este comunicată prompt compartimentelor specifice în vederea urmăririi încasării.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Noțiuni de merceologie și tehnica vânzării - Reguli și norme de conduită în relațiile cu clienții - Modul de efectuare a probelor tehnice - Tipuri de repere calitative ale produselor - Tipuri de dimensionare cantitativă a produselor - Noțiuni de tehnica ambalării - Tipuri de condiții calitative specifice ale ambalării produselor - Tipuri de materiale specifice de ambalat - Norme de întocmirea documentelor de livrare - Tipuri de forme specifice de livrare - Tipuri de documente specifice pentru livrare - Legislație specifică și norme interne de întocmire a documentelor de plată - Tipuri de documente de plată - Tipuri de alte forme de plată decât cea în numerar - Moduri de încasare - Modalități specifice de numărare a banilor - Compartimente specifice pentru urmărirea încasării - Starea banilor - Tipuri de bancnote și monezi în circulație |
| <p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:</p> | |
| Deprinderi | Cunoștințe |
| <ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă • Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați | <ul style="list-style-type: none"> • Test scris • Întrebări orale |
| <ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu | |

Competența: Întocmirea situației vânzărilor și raportarea acesteia

Cod:

Nivel: 3

Credite:

| Deprinderi | Cunoștințe |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifică documentele specifice activității de vânzare cu atenție și responsabilitate, conform legislației specifice și normelor interne. 2. Completează situația vânzărilor cu profesionalism și la termenele stabilite, conform reglementărilor legale și normelor interne. 3. Selectează informațiile de raportat privind vânzările corect și cu responsabilitate, în conformitate cu normele interne. 4. Raportează situația vânzărilor corect, în totalitate și prompt, conform reglementărilor legale și normelor interne, prin utilizarea formelor de comunicare specifice. | <ul style="list-style-type: none"> - Tipuri de documente specifice activității de vânzare - Legislație specifică și norme interne privind întocmirea situației vânzărilor - Modalități și termene de completare a situației vânzărilor - Tipuri de documente specifice privind situația vânzărilor - Tipuri de metode specifice de completare a situației vânzărilor - Modalități de selectare și corelare a informațiilor - Forme de comunicare utilizate pentru raportarea informațiilor |
| Metode de evaluare: | |
| Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele: | |
| Deprinderi | Cunoștințe |
| <ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă • Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați | <ul style="list-style-type: none"> • Test scris • Întrebări orale |
| <ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu | |

Competența: Actualizarea stocurilor de produse

Cod:

Nivel: 3

Credite:

| Deprinderi | Cunoștințe |
|--|--|
| <p>1. Verifică stocurile de produse cu atenție și responsabilitate, conform normelor interne și prevederilor legale. Înregistrarea stocurilor și a modificărilor în structura acestora se face conform normelor interne și prevederilor legale.</p> <p>2. Asigură stocul de rezervă prompt și cu profesionalism, ținând cont de vânzările efectuate și de cerințele specifice ale clienților, în conformitate cu normele interne.</p> <p>3. Verifică starea produselor din stoc periodic, cu responsabilitate și profesionalism, conform normelor interne și normelor specifice ale producătorului, urmărind menținerea în permanență, a condițiilor de depozitare și păstrare specifice și respectând normele de sănătate și securitate în muncă, în scopul evitării accidentelor.</p> <p>4. Menține produsele din stoc în termenul de garanție/valabilitate, prin identificarea și controlarea periodică a acestuia în conformitate cu legislația specifică și indicațiile producătorului și punându-le în vânzare în funcție de data acestuia și de cerințele clienților. Produsele cu termenul de garanție/valabilitate expirat sunt eliminate din stoc prin modalități specifice.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Acte normative privind verificarea și înregistrarea stocurilor - Tipuri de modificări cantitative ale stocurilor - Tipuri de operațiuni de intrare / ieșire a produselor din stoc - Factori ce influențează stocul de mărfuri - Modalități de întocmire a necesarului de produse - Tipuri de cerințe specifice ale clienților - Norme interne privind verificarea produselor din stoc - Norme specifice ale producătorului - Tipuri de condiții de depozitare și păstrare specifice - Norme de sănătate și securitate în muncă aplicabile la depozitarea și păstrarea stocurilor -Termene de garanție / valabilitate a produselor - Modalități de a efectua rulajul produselor din stoc și de eliminare a produselor expirate -Tipuri de efecte negative în ce privește termenul de garanție / valabilitate a produselor - Modalități specifice de eliminare din stoc |
| <p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:</p> | |
| Deprinderi | Cunoștințe |
| <ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă • Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați | <ul style="list-style-type: none"> • Test scris • Întrebări orale |
| <ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu | |

Competența: Asigurarea calității

Cod:

Nivel: 3

Credite:

| Deprinderi | Cunoștințe |
|--|--|
| <p>1. Aplică normele de calitate în domeniul său de activitate cu atenție și responsabilitate, prin identificarea corectă și promptă a acestora, respectând legislația și standardele specifice.</p> <p>2. Utilizează metode standardizate de asigurare a calității, precum și procedurile specifice acestora, corect și eficient, cu atenție și responsabilitate, corespunzător legislației specifice în domeniul calității și modelului de management al calității adoptat de organizație.</p> | <p>- Legislație și standarde specifice în domeniul calității</p> <p>- Tipuri de norme de calitate specifice domeniului de activitate curentă</p> <p>- Modelul de management al calității adoptat de organizație</p> <p>- Metode standardizate de asigurare a calității în domeniu</p> <p>- Proceduri specifice metodelor standardizate</p> <p>- Normative interne</p> <p>- Tipuri de metode standardizate de asigurare a calității</p> |
| <p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:</p> | |
| Deprinderi | Cunoștințe |
| <ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă • Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați | <ul style="list-style-type: none"> • Test scris • Întrebări orale |
| <ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu | |

Competența: Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă (NSSM)

Cod:

Nivel: 3

Credite:

| Deprinderi | Cunoștințe |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifică riscurile în muncă cu promptitudine, responsabilitate și operativitate conform prevederilor legale, în funcție de specificul locului de muncă și conform prevederilor producătorului. 2. Aplică prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă cu responsabilitate, corectitudine, grijă și operativitate, conform reglementărilor în vigoare și în funcție de particularitățile locului de muncă. 3. Raportează prompt pericolele care apar la locul de muncă, prin procedura specifică, conform instrucțiunilor/ normelor interne. 4. Intervine în caz de urgență cu promptitudine, operativitate și responsabilitate conform reglementărilor în vigoare și procedurilor specifice. 5. Asigură aplicarea procedurilor în situații de urgență și evacuare. | <ul style="list-style-type: none"> - Legislație specifică și norme interne în domeniul sănătății și securității în muncă - Echipament de protecția muncii - Riscul de accidentare la executarea diferitelor operațiuni - Tipuri de pericole care pot apărea la locul de muncă - Instrucțiuni, norme și proceduri de acțiune în caz de pericol și urgență - Noțiuni de acordare a primului ajutor în caz de accident - Tipuri de materiale sanitare utilizate la acordarea primului ajutor - Planul de evacuare a punctului de vânzare în caz de urgență - Servicii de urgență alertate în caz de accident / incident - Modalitatea de efectuare a procedurilor în situații de urgență și evacuare |
| <p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:</p> | |
| Deprinderi | Cunoștințe |
| <ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă • Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați • Simularea | <ul style="list-style-type: none"> • Test scris • Întrebări orale |
| <ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu | |

Competența: Aplicarea normelor de igienă, sanitar-veterinare și de protecție a mediului

Cod:

Nivel: 3

Credite:

| Deprinderi | Cunoștințe |
|---|---|
| <p>1. Menține igiena personală permanent, în conformitate cu legislația specifică și normele interne, utilizând pe toată durata activității echipamentul de protecție în stare curată, efectuând verificarea periodică a stării de sănătate prin metode specifice, în conformitate cu normele legale și evitând în tot timpul activității contactul fizic direct cu produsele alimentare neambalate individual, prin utilizarea de echipamente de protecție specifice.</p> <p>2. Menține igiena la locul de muncă permanent respectând reglementările legale și normele interne și utilizând materialele de igienizare și utilajele specifice; curățând și igienizând cu profesionalism uneltele și utilajele folosite în activitate, respectând indicațiile producătorului și cu atenție pentru evitarea accidentelor.</p> <p>3. Aplică normele sanitar-veterinare la locul de muncă corect și cu responsabilitate, permanent și în toate activitățile desfășurate, conform legislației specifice.</p> <p>4. Aplică normele de protecție a mediului la locul de muncă permanent, cu atenție, responsabilitate și în toate activitățile desfășurate, respectând legislația specifică și reglementările interne, luând măsuri împotriva oricăror surse de poluare identificate și respectând în totalitate circuitul deșeurilor și reziduurilor.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Legislație specifică în domeniul igienă - Tipuri de echipamente de protecție - Tipuri de metode și tehnici de igienizare a echipamentelor de protecție - Tipuri de echipament de protecție specific pentru contactul cu produse alimentare neambalate individual - Tipuri de metode specifice de verificare a stării de sănătate - Legislație și norme interne de igienizare la locul de muncă - Tipuri de materiale și utilaje de igienizare - Tipuri de indicații ale producătorilor - Tipuri de accidente ce pot apărea la curățarea uneltelor / utilajelor - Legislație specifică și norme interne în domeniul sanitar-veterinar - Modalități de acțiune în cazul constatării de deficiențe în aplicarea normelor sanitar-veterinare - Legislație specifică și norme interne de protecția mediului - Tipuri de surse de poluare la locul de muncă - Tipuri de deșeuri și reziduuri rezultate la locul de muncă |

Metode de evaluare:

Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:

| Deprinderi | Cunoștințe |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă • Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați | <ul style="list-style-type: none"> • Test scris • Întrebări orale |
| <ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu | |